

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

2006-2007



*L'emploi et la solidarité,  
au centre de notre action*

Québec 

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

2006-2007

A photograph of four diverse people (two women and two men) smiling and looking towards the camera. They are positioned in the center of the cover, with a soft, glowing effect around them. The woman on the left has brown hair and is wearing a white top. The man next to her has short brown hair and is wearing a light blue shirt. The woman in the center has dark skin and is wearing a green top. The man on the right has white hair and is wearing a white shirt. The background is a light, hazy white.

*L'emploi et la solidarité,  
au centre de notre action*

Québec 

### **Coordination**

Direction de la planification et de la modernisation  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

### **Rédaction**

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
Emploi-Québec  
Centre de recouvrement

### **Édition**

Direction des communications  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dont l'adresse est : [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

### **Crédits photos**

Couvert

©iStockphoto.com/Luca di Filippo, ©iStockphoto.com/Jason Stitt,  
©Fotosearch.com et ©Photospin.com

Séparateur du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Recto : ©iStockphoto.com/Amanda Rohde, ©iStockphoto.com/Simon Mcconico  
Verso : ©iStockphoto.com/Christine Balderas

Séparateur du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Recto : ©iStockphoto.com/Lise Gagné  
Verso : ©iStockphoto.com/Dennis Owusu-Ansah

Séparateur d'Emploi-Québec

Recto : ©iStockphoto.com/Lise Gagné  
et Jean-François Fecteau du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
Verso : ©iStockphoto.com/Kevin Russ

Séparateur du Centre de recouvrement

Recto : ©iStockphoto.com/Zsolt Nyulaszi  
Verso : ©iStockphoto.com/Kuzma

### **Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007**

ISBN (imprimé) 978-2-550-49671-7

ISBN (en ligne) 978-2-550-49672-4

### **Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007**

ISSN (imprimé) 1715-8842

ISSN (en ligne) 1913-4061

© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

## GÉNÉRALE

<b>Message du ministre</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Message du sous-ministre</b>	<b>9</b>
<hr/>	
<b>Rapport annuel de gestion 2006-2007</b> <b>Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale</b>	<b>11</b>
<hr/>	
Rapport d'activité 2006-2007	
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	101
<hr/>	
<b>Rapport annuel de gestion 2006-2007</b> <b>Emploi-Québec</b>	<b>117</b>
<hr/>	
<b>Rapport annuel de gestion 2006-2007</b> <b>Centre de recouvrement</b>	<b>173</b>
<hr/>	
<b>Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale</b> <b>et carte du réseau des centres locaux d'emploi au 31 mars 2007</b>	<b>213</b>
<hr/>	

# MESSAGE

## DU MINISTRE



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

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique et de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion 2006-2007 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui rend compte également des activités relatives au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ainsi que le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Sont également joints à ce document, les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement relativement à leurs plans d'action annuels respectifs pour l'année 2006-2007.

Je suis fier des importantes réalisations de notre organisation, comme la mise en œuvre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement, la mise en place de programmes d'aide et d'accompagnement social et l'administration du Régime québécois d'assurance parentale.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel dont l'engagement et la compétence permettent d'offrir, au quotidien, des services de haute qualité à la population québécoise.

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

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

A handwritten signature in black ink that reads "Sam Hamad". The signature is fluid and cursive.

Sam Hamad  
Québec, octobre 2007

# MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

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



Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous transmets le rapport annuel de gestion 2006-2007 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui rend compte notamment des résultats atteints relativement à notre planification stratégique 2005-2008. Vous y trouverez l'information relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, comme le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, les résultats en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de nombreux renseignements d'intérêt public.

Par ailleurs, sont joints à la présente publication, les rapports annuels de gestion 2006-2007 d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Je tiens à souligner la contribution remarquable des membres du personnel à l'atteinte de nos objectifs ainsi que leur engagement de tous les instants envers la clientèle du Ministère.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Turenne'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

François Turenne  
Québec, octobre 2007

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Emploi  
et de la Solidarité sociale

2006-2007



Ministère de l'Emploi  
et de la Solidarité sociale



# TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du sous-ministre	15
Rapport de validation du vérificateur interne	17
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	19
Contexte propre à la mission du Ministère	23
Faits saillants 2006-2007	25
Ressources	31
Résultats stratégiques	45
Sommaire des résultats 2006-2007	46
Résultats	50
<b>ORIENTATION</b>	
Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail	50
<b>ORIENTATION</b>	
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	55
<b>ORIENTATION</b>	
Moderniser les interventions du Ministère	60
Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	69
Exigences législatives et gouvernementales	73
Rapport d'activité 2006-2007 du Bureau des renseignements et plaintes	74
Rapport d'activité 2006-2007 du Fonds québécois d'initiatives sociales	80
Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	85
Politique linguistique	88
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	89
Éthique au Ministère	90
Article 53.1 de la Loi sur la fonction publique	91
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises	94
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	95
Actions du Ministère en matière de développement durable	99
Rapport d'activité 2006-2007 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	101
<b>ANNEXES</b>	
Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques	111
Annexe 2 : Lois administrées	115



# 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 y afférant 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 2006-2007 au regard du plan stratégique 2005-2008 du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses pour 2006-2007 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Pour garantir l'atteinte 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 niveaux 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 2007.

Le sous-ministre,

François Turenne  
Québec, octobre 2007



# 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 2006-2007 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 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 d'examen 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. Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen ne constitue pas une vérification.

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 2006-2007 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Marc Laurin  
Québec, octobre 2007



# MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 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 et aux familles ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a également la responsabilité :

- du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et de la gestion du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome;
- de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale.

## Organisation administrative

Au sein de son organisation, le Ministère bénéficie des actions d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement, qui ont conclu une convention de performance et d'imputabilité :

- Emploi-Québec regroupe depuis décembre 2005 les services publics d'emploi s'adressant aux individus et aux entreprises ainsi que les services de solidarité sociale, qui étaient offerts par la Sécurité du revenu jusqu'à ce moment. Elle est présente sur l'ensemble du territoire québécois par l'intermédiaire de ses 17 directions régionales, de ses 148 centres locaux d'emploi (CLE), du Centre de communication avec la clientèle avec ses deux points de service en Gaspésie et en Mauricie et du Centre d'assistance au placement, également sur le territoire de la Mauricie;
- le Centre de recouvrement a pour mandat de recouvrer les sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

Par ailleurs, le Ministère, par l'entremise de deux centres de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale situés à Rouyn-Noranda et dans la capitale nationale, administre le Régime pour tous les nouveaux parents qui veulent en bénéficier.

On trouve également, au sein du Ministère, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales qui assure le soutien financier à des organismes du milieu ainsi que la coordination de l'action gouvernementale en matière d'action bénévole et d'action communautaire.

Le Ministère bénéficie également des actions de trois grandes directions générales : la Direction générale des politiques, la Direction générale des services à la gestion et la Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens. Cette dernière assume notamment la responsabilité du traitement des dossiers de révision et de représentation au Tribunal administratif du

Québec par l'entremise de quatre bureaux régionaux, de huit bureaux locaux et d'un service de révision médicale et socioprofessionnelle. Son bureau des renseignements et plaintes, dont le rapport d'activité est versé à la page 74, offre ses services à toute la population québécoise.

L'organigramme administratif du Ministère est annexé à la fin du présent document.

## Clientèles

Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) a été remplacée par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1). Cette loi institue le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale qui ont remplacé le Programme d'assistance-emploi.

Le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale présente les résultats et la clientèle au regard des indicateurs de sa planification stratégique 2005-2008, lesquels sont libellés en fonction de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

Le Ministère offre ses services aux groupes de clientèle suivants :

- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi et sans emploi;
- l'ensemble des personnes et des familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les nouveaux parents;
- les organismes communautaires.

## Offre de service

Le Ministère offre :

- des services d'emploi et de solidarité sociale;
- des services de soutien aux nouveaux parents;
- des services en action communautaire et en action bénévole.

### Les services d'emploi

- Des services dits universels sont offerts à l'ensemble de la population du Québec, aux personnes et aux entreprises, sans égard à leurs situations. Il s'agit de services d'information et de placement, en mode libre-service ou assisté, de même que d'accueil et d'évaluation de l'employabilité.
- Des services dits spécialisés sont offerts :
  - aux personnes à la recherche d'un emploi, particulièrement celles qui courent un risque de chômage prolongé;
  - aux personnes en emploi dont les emplois sont menacés;
  - aux employeurs dont des emplois risquent d'être perdus, de ne pas être créés ou qui éprouvent des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, ainsi qu'à ceux qui veulent améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou qui souhaitent développer les compétences de leur personnel.

### Les services de solidarité sociale

- Le versement de prestations d'assistance-emploi.
- Du soutien et de l'accompagnement personnalisés aux prestataires de l'assistance-emploi.

### Les services de soutien aux nouveaux parents

- Le versement de prestations pour congé de maternité, congé de paternité, congé parental et congé d'adoption.

### **Les services en action communautaire et en action bénévole**

- De la coordination des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole ainsi que du soutien financier aux organismes communautaires.

Par ailleurs, le Ministère s'est vu confier la responsabilité d'administrer le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions. La période pour présenter une demande s'étalera du 10 avril au 10 août 2007.

### **Partenaires**

Le Ministère agit avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail 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. Dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assurer pleinement son rôle de mandataire de l'administration du Régime. Le Ministère entretient également des relations de partenariat avec le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### **Le développement du Centre interministériel de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Le Ministère est un partenaire de premier plan dans la mise en œuvre des services partagés à l'échelle gouvernementale et il y est étroitement associé à titre de Centre interministériel de services partagés. Ainsi, en plus d'assurer les services dans le cadre des ententes déjà conclues avec le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et les principaux organismes de son portefeuille, de même qu'avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale, le Ministère a procédé à la mise en œuvre des ententes conclues au début de l'année 2006-2007 avec le ministère du Travail et six organismes relevant de celui-ci.

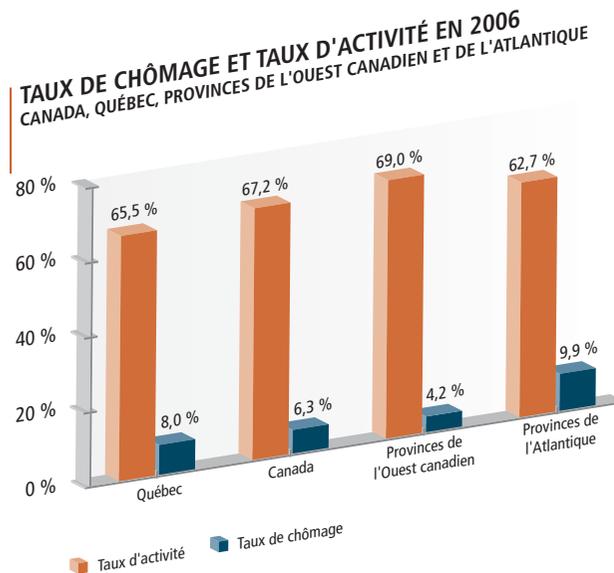
Des ententes spécifiques et ponctuelles de service, notamment en matière de technologies de l'information, de ressources humaines et de communication, ont été établies au cours de l'année 2006-2007 avec la Régie du bâtiment du Québec, le ministère des Affaires municipales et des Régions ainsi que deux organismes de son portefeuille, le ministère de la Culture et des Communications, la Commission d'enquête sur le viaduc de la Concorde, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, le ministère du Conseil exécutif, de même qu'avec le ministère des Services gouvernementaux.

# CONTEXTE

## PROPRE À LA MISSION DU MINISTÈRE

### Marché du travail

En 2006, l'emploi a progressé de 1,3 % dans l'ensemble du Québec. Cette croissance est attribuable à la création de 35 800 nouveaux emplois à temps plein et de 12 400 emplois à temps partiel pour l'ensemble du Québec. Conjuguée à une progression plus modeste de la population active, cette création d'emplois s'est traduite par une diminution de 0,3 point de pourcentage du taux de chômage. Celui-ci se situait, en 2006, à 8 %, ce qui représente son plus bas niveau en 31 ans. Le taux de chômage au Québec demeure toutefois plus élevé que la moyenne canadienne (6,3 %). Il est supérieur à la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (4,2 %), mais inférieur à la moyenne des provinces de l'Atlantique (9,9 %). En parallèle, le taux d'emploi, en légère hausse, a rejoint le sommet de 60,2 % atteint en 2004. Quant au taux d'activité, il s'élevait à 65,5 % en 2006, 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 (69,0 %) et celle des provinces de l'Atlantique (62,7 %).



### Programme d'assistance-emploi

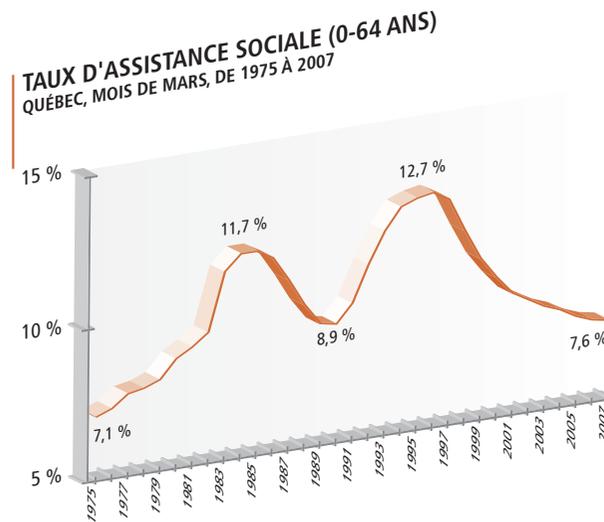
Au 31 mars 2007, on comptait 341 538 ménages au Programme d'assistance-emploi, ce qui représente une diminution de 0,5 % comparativement à l'année précédente. Quant au nombre de prestataires de l'assistance-emploi, il s'est établi à 499 633 personnes en mars 2007 (dont 119 939 enfants), soit 6 907 prestataires de moins qu'à pareille date l'an dernier.

En comparaison de l'année précédente, le nombre d'adultes prestataires sans contraintes sévères à l'emploi a diminué de 4 104 (-1,7 %), alors que le nombre d'adultes prestataires avec contraintes sévères à l'emploi s'est accru de 941 (0,7 %)<sup>1</sup>. Selon les données du mois de mars de chaque année, le segment des adultes prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi est en hausse continue

1. Les calculs sont effectués sur la base des nouveaux programmes en vigueur depuis janvier 2007. Le nombre d'adultes prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi inclut leurs conjoints. Par conséquent, ces derniers ne sont plus dénombrés parmi les adultes prestataires sans contraintes sévères à l'emploi.

d'année en année (à l'exception de l'exercice 2004-2005 où leur nombre est demeuré stable), alors que le nombre d'adultes prestataires sans contraintes sévères à l'emploi diminue depuis 1996. Toutefois, une plus grande proportion de ces adultes ont des caractéristiques qui les placent plus loin du marché du travail. Par exemple, plus de 40 % des adultes prestataires sans contraintes sévères ont 45 ans et plus et 41 % ont cumulé plus de dix ans de présence à l'assistance-emploi.

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 légèrement diminué par rapport à mars 2006, s'établissant à 7,6 % en mars 2007. En excluant l'année 2006, où le taux d'assistance a atteint 7,5 % pendant quelques mois, il faut remonter en 1977 pour obtenir un taux d'assistance sociale équivalent.



### Conjoncture de la pauvreté

Les informations relatives à la conjoncture de la pauvreté au Québec sont consignées dans le *Bilan de la troisième année du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2004-2009*. Le lecteur peut consulter cette publication sur le site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

# FAITS SAILLANTS

2006-2007

## ORIENTATION

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

### Plan gouvernemental pour l'emploi

Toutes les propositions du Plan gouvernemental pour l'emploi ont été mises en œuvre. Des négociations ont eu lieu ou se poursuivent avec le gouvernement fédéral, notamment pour les propositions concernant le maintien en emploi et la réinsertion professionnelle des travailleuses et des travailleurs âgés ou l'accroissement du financement de l'Entente de développement du marché du travail.

Un bilan est en cours de réalisation pour clôturer le Plan gouvernemental pour l'emploi. Il fera état des travaux et des réalisations concrètes au regard des 19 propositions du plan et relatera aussi d'autres résultats obtenus au cours des deux dernières années qui rejoignent le grand objectif poursuivi, soit celui de former et adapter la main-d'œuvre.

### Formation de la main-d'œuvre

En février 2006, des consultations ont été menées dans le cadre de la Commission parlementaire sur l'économie et le travail, au sujet de l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Ces travaux ont contribué à l'élaboration d'un projet de loi qui vise à modifier la loi susmentionnée pour aller au-delà de « l'obligation du 1 % » et favoriser l'atteinte de résultats d'ordre qualitatif, contribuant concrètement à un rehaussement des compétences et de la qualification de la main-d'œuvre du Québec.

Le projet de loi 65 a été déposé à l'Assemblée nationale, le 14 décembre 2006, conformément à l'engagement pris par le premier ministre à l'ouverture de la session, signifiant son intention d'améliorer « le niveau de qualification de la main-d'œuvre québécoise » en collaboration avec les partenaires syndicaux et patronaux.

Ce projet de loi change l'esprit de la Loi pour en faire une loi sur le développement et la reconnaissance des compétences.

### Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Une consultation publique s'est tenue du 15 janvier au 7 février 2007 à partir du document *Pour une chance égale en emploi* afin d'alimenter les travaux d'élaboration d'une stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Des rencontres ont eu lieu dans six régions<sup>2</sup> et la participation en ligne était également possible. À Montréal, une rencontre des acteurs nationaux du marché du travail a été tenue dans la même période. La consultation visait à mobiliser les acteurs (employeurs, syndicats, milieu associatif), à obtenir un consensus autour d'objectifs et d'axes d'intervention, à recueillir les avis sur les meilleurs moyens de favoriser l'intégration au marché du travail et le maintien en emploi des personnes handicapées, de même qu'à convenir, avec les milieux patronaux et syndicaux, des objectifs de résultats attendus.

2. En Mauricie, dans le Bas-Saint-Laurent, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, en Outaouais, en Abitibi-Témiscamingue et dans la Capitale-Nationale.

Les propos recueillis lors de cette consultation seront rassemblés dans un rapport qui viendra appuyer les travaux menés actuellement par les ministères et les organismes gouvernementaux qui contribuent à la stratégie. De l'information supplémentaire sur la consultation peut être obtenue sur le site Internet du Ministère : [www.mess.gouv.qc.ca/consultation-publique](http://www.mess.gouv.qc.ca/consultation-publique).

### **Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi**

Conclue avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles en mai 2004, l'Entente interministérielle pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrants et des personnes appartenant aux minorités visibles contient des mécanismes permettant d'harmoniser les interventions des deux ministères dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi.

En 2006-2007, 917 nouvelles personnes ont participé au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Plus de 78 % des participantes et des participants ayant terminé le programme entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007 avaient intégré le marché du travail au moment du suivi effectué 12 semaines après la fin du parcours.

### **Le soutien aux travailleuses et aux travailleurs âgés visant leur intégration au marché du travail et leur maintien en emploi**

#### **Le programme Initiative ciblée pour les travailleurs âgés**

À l'automne 2006, une nouvelle entente à coûts partagés Canada-Québec, l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, était conclue. Elle venait pallier la fin, en mai 2006, de l'entente Canada-Québec concernant des projets pour des travailleurs âgés.

Cette initiative vise à mettre en œuvre des projets à l'intention des travailleuses et des travailleurs âgés de 55 à 64 ans sans emploi, dépourvus des compétences nécessaires à une intégration fructueuse à un nouvel emploi et qui résident dans une collectivité vulnérable. Les projets sont conçus pour améliorer l'employabilité des participantes et des participants âgés ou, tout au moins, ils visent à garder ces personnes actives pendant que leur communauté traverse une période d'adaptation.

Un financement maximal de 27,1 millions de dollars est prévu : 19 millions (70 %) en provenance du Canada et 8,1 millions (30 %) accordés par Québec. L'entente est d'une durée de deux ans et se termine au plus tard le 31 mars 2009. Au 31 mars 2007, six projets étaient en voie d'approbation.

#### **Programme et mesure du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les travailleurs âgés du secteur de la forêt**

Aussi, dans le cadre du Plan du gouvernement du Québec pour le secteur forestier, en raison de la crise qui secoue actuellement l'industrie forestière québécoise, le gouvernement a annoncé le 20 octobre 2006 un plan pour le secteur forestier. Le Ministère y est concerné par une mesure et un programme destinés aux travailleurs âgés de l'industrie forestière québécoise : la mesure Aménagement et réduction du temps de travail et le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière. La mesure représentera un investissement de 9 millions de dollars sur trois ans, alors que les coûts du programme à l'intention des travailleurs de l'industrie forestière sont évalués à 31,2 millions pour une période de cinq ans.

### **Régime québécois d'assurance parentale**

Avec le Régime québécois d'assurance parentale, le Québec s'est doté d'un remarquable outil pour répondre aux impératifs nouveaux liés à l'évolution de l'économie, à la présence accrue des femmes sur le marché du travail, à l'évolution démographique et aux nouvelles réalités des familles québécoises. Sa mise en œuvre constitue une amélioration substantielle du soutien financier accordé aux parents québécois à l'occasion de la naissance ou de l'adoption d'un enfant.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2006, le Régime québécois d'assurance parentale<sup>3</sup> a accordé près de 817 millions de dollars à près de 97 700 prestataires. Ce régime ayant reçu un accueil très positif des parents et de la population en général, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a rapidement mis en place les mesures nécessaires pour assurer un traitement efficace des demandes dans un contexte de participation plus élevée que ce qui avait été prévu initialement.

Avec le soutien financier aux familles et les services de garde à coût modique, le Régime québécois d'assurance parentale s'inscrit dans l'ensemble des mesures mises en place par le gouvernement pour aider les familles québécoises, que les parents soient ou non actifs sur le marché du travail. L'année 2006 a d'ailleurs été marquée par une hausse notable du nombre de naissances au Québec (82 100, 8 % de plus qu'en 2005). Il s'agit de la plus forte hausse des naissances depuis 1909.

## ORIENTATION

### Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

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

Ainsi qu'il est prévu dans la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le deuxième rapport des activités réalisées dans le cadre de ce plan d'action a été publié en octobre 2006. Des interventions en matière de prévention de la pauvreté, d'amélioration de la situation financière, de réussite scolaire, d'accès à des logements abordables et d'insertion sociale et professionnelle ont été menées afin de lutter contre les causes et les conséquences de la pauvreté. Les investissements prévus de 2,5 milliards de dollars sur cinq ans au profit des personnes les plus vulnérables et les plus démunies ont été bonifiés de plus de 500 millions de dollars.

Ces actions ont notamment permis de hausser le revenu disponible des ménages prestataires de l'assistance-emploi. Par exemple, entre 2003 et 2007, le revenu disponible d'une famille monoparentale prestataire avec un enfant à charge âgé de 3 ans a crû de 21,4 % (de 14 241 \$ en avril 2003 à 17 282 \$ en mars 2007), alors que la hausse a été de 22,1 % (de 17 715 \$ en avril 2003 à 21 628 \$ en mars 2007) pour un couple prestataire avec deux enfants de 7 et 9 ans.

Par ailleurs, le gouvernement du Québec a entrepris des discussions avec les représentantes et les représentants des peuples autochtones afin non seulement d'intensifier le dialogue avec ces nations, mais également de soutenir l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté dans les villages et les communautés autochtones du Québec. La participation du Ministère au Forum socioéconomique des Premières Nations les 25, 26 et 27 octobre 2006 a notamment mis en lumière toute l'importance pour les Autochtones de l'adoption de telles stratégies pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui minent les communautés et les réserves du Québec.

#### Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

L'application de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement a entraîné le remplacement, le 1<sup>er</sup> janvier 2007, du Programme d'assistance-emploi par deux nouveaux programmes d'aide financière de dernier recours, soit le Programme d'aide sociale, qui vise les personnes aptes à l'emploi, et le Programme de solidarité sociale, qui s'adresse aux personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi qu'aux membres de leur famille.

Notons que la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles s'appuie sur une nouvelle philosophie d'intervention en matière de sécurité du revenu qui mise, d'une part, sur une plus grande souplesse et une meilleure adéquation entre l'offre de service et les besoins de la clientèle et, d'autre part, sur

3. Programme administré sur la base de l'année civile.

une approche incitative plutôt que coercitive, privilégiant désormais l'aide et l'accompagnement. En outre, la Loi accentue l'importance accordée au développement de l'autonomie personnelle ainsi qu'à la valorisation du travail et des efforts d'insertion des individus.

En mai 2006, le Ministère a mis en place un premier programme d'aide et d'accompagnement social, le programme Devenir, qui vise à répondre aux besoins des prestataires de l'aide de dernier recours qui ne sont pas immédiatement prêts à intégrer le marché du travail ou à participer aux programmes et mesures des services publics d'emploi.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles permet également la mise en place d'autres programmes d'aide et d'accompagnement social s'ajoutant à Devenir.

### **Le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

Le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a terminé sa première année de travaux et il a publié, sous le titre *Collectivement plus riches de moins de pauvreté nous serons mieux*, sa planification et ses orientations pour la période 2006-2009.

Dans l'objectif de conseiller le plus adéquatement possible le ministre responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des actions prises dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, un comité a été constitué. Il est composé de quinze membres votants. Parmi ceux-ci, cinq viennent d'organismes actifs dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont au moins trois sont également des personnes qui reçoivent des services de ces organismes.

### **La Stratégie d'action jeunesse 2006-2009**

Dans le cadre de la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a réalisé plusieurs actions, au regard notamment du Programme alternative jeunesse et de la mesure Québec pluriel.

- Le Ministère a expérimenté le Programme alternative jeunesse dans neuf centres locaux d'emploi en vue de son implantation ultérieure. Ce programme, expérimental jusqu'en mars 2007, offre une solution alternative aux jeunes de moins de 25 ans qui déposent une demande de prestation d'aide sociale ou de solidarité sociale. En plus d'offrir un soutien financier, le Programme alternative jeunesse encourage les jeunes à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle.
- La mesure Québec pluriel a été offerte dans quatre nouveaux territoires visés par la stratégie (Gatineau, Longueuil, Sherbrooke, Laval). Spécifiquement destinée aux jeunes de 16 à 24 ans issus de minorités visibles ou de 16 à 35 ans issus de communautés culturelles, cette approche vise à faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

## **ORIENTATION**

### **Moderniser les interventions du Ministère**

#### **Action communautaire**

Des ententes administratives en matière d'action communautaire ont été conclues entre le ministre responsable de l'action communautaire et ses collègues soutenant des organismes communautaires. Ces ententes clarifient les attentes à l'égard de chaque ministère et organisme gouvernemental en ce qui a trait à la réalisation des actions du plan d'action gouvernemental et du cadre de référence en matière d'action communautaire. Essentiellement, elles visent à harmoniser les pratiques et à circonscrire les questions relatives au soutien financier des organismes communautaires de chacun des secteurs.

## **Centre interministériel de services partagés – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Au cours de l'année 2006-2007, une dizaine d'ententes spécifiques et ponctuelles totalisant un montant de près de 14 millions de dollars se sont ajoutées aux autres ententes conclues par le Ministère par l'entremise du Centre interministériel de services partagés.

La contribution du Ministère aux orientations gouvernementales dans le domaine des services partagés s'est donc accrue en 2006-2007 et elle se concrétise maintenant par la gestion d'une vingtaine d'ententes de service de soutien administratif représentant une valeur totale de près de 50 millions de dollars.

La mise en place du Centre aura permis au Ministère et à ses organismes partenaires de diminuer les coûts de leurs propres services administratifs, notamment par le partage et l'optimisation des infrastructures technologiques et de gestion. Il s'agit d'une économie globale en 2006-2007 de 6,5 millions de dollars.

### **AUTRE FAIT SAILLANT**

#### **Traitement des demandes d'aide financière des ressortissants canadiens rapatriés du Liban**

##### **Mesures humanitaires lors de l'opération Liban**

En juillet 2006, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est associé à seize autres ministères et organismes du gouvernement du Québec pour accueillir les ressortissants canadiens rapatriés du Liban et leur offrir des services de tous ordres.

Au cours de cette opération, qui a duré six semaines, plus d'une centaine d'employées et employés du Ministère ont participé aux activités visant à fournir une aide financière aux ressortissants démunis et à les accompagner dans leurs démarches d'intégration au moyen des programmes gouvernementaux existants. Le Ministère a traité 735 demandes d'aide financière et a versé un montant supérieur à 2,8 millions de dollars aux personnes rapatriées.

Par ailleurs, le Ministère a procédé, en 2006-2007, à la mise en place du Bureau de coordination en sécurité civile, ce qui démontre les efforts qu'il déploie pour mieux structurer son intervention en cas d'événements imprévus tels que les catastrophes naturelles ou humanitaires ou les crises affectant la santé publique.



# 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 un peu plus de 70 % se trouvent dans les directions régionales et les centres locaux d'emploi, répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Au 31 mars 2007, le Ministère comptait 6 365 employées et employés, dont 5 469 à statut régulier et 896 à statut occasionnel.

#### RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE<sup>a</sup> AU 31 MARS 2007

Catégories d'emplois	Nombre
Gestionnaires	335 <sup>b</sup>
Professionnelles et professionnels	1 437
Techniciennes et techniciens	3 467
Personnel de soutien	1 119
Ouvriers	7
<b>Total</b>	<b>6 365</b>

a Il s'agit des personnes en lien d'emploi à une date donnée, qu'elles soient présentes ou non au travail, excluant le personnel embauché à des fins de suppléance.

b Inclut huit membres de la haute direction.

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

En 2006-2007, en excluant le personnel de la Ville de Montréal, le Ministère a eu recours à 6 084,5 ETC<sup>4</sup>, comparativement à 6 220 en 2005-2006, ce qui constitue une diminution de 135,5 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.

#### ETC UTILISÉS AU 31 MARS 2007

Emploi-Québec	4 483,8
Fonds québécois d'initiatives sociales	5,0
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	22,2
Centre de recouvrement	237,7
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	33,0
Régime québécois d'assurance parentale	170,0
Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic	6,4
Unités centrales	1 126,4
<b>Total ETC utilisés</b>	<b>6 084,5</b>

4. Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiantes et les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale. Les données excluent également le personnel de la Ville de Montréal, soit 723,1 ETC aux volets emploi et solidarité sociale, 15,7 ETC au recouvrement et 25 ETC à la révision, qui exécutent des tâches liées aux missions du Ministère, mais qui sont soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

En 2006-2007, le Ministère a vu son offre de service étendue à d'autres ministères et organismes de la fonction publique, car il a été reconnu comme un centre interministériel de services partagés. Les services offerts par le Ministère aux autres ministères et organismes ainsi qu'au Régime québécois d'assurance parentale se sont élevés à hauteur de 396 équivalents temps complet.

### 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 du gouvernement du Québec, à rajeunir son effectif et à le diversifier à l'image de la société québécoise.

#### Rajeunissement

Dans le Plan de gestion des ressources humaines, on affirme la volonté du gouvernement de poursuivre le rajeunissement de la fonction publique, le moyen principal étant de tenir annuellement des concours de recrutement auprès des finissantes et des finissants des collèges et des universités. Le Ministère participe à cet effort en recrutant la majorité de ses nouveaux employés et employées à partir des listes de déclaration d'aptitudes établies au moment de ces concours.

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

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Total
Nombre d'embauches	71/151	121/257	192/408
Taux d'embauche	47,0 %	47,1 %	47,1 %

Ainsi, au cours de l'exercice 2006-2007, le Ministère a continué de favoriser l'embauche de personnes de moins de 35 ans pour les intégrer à son personnel régulier et occasionnel. Le taux d'embauche de jeunes de moins de 35 ans a été de 47,1 % en 2006-2007. Par ailleurs, considérant que les efforts de rajeunissement sont centrés principalement sur les catégories d'emplois professionnelles et techniques, par l'intermédiaire des concours de recrutement de finissantes et de finissants des universités et des collèges, le taux d'embauche ministériel de l'effectif régulier de moins de 35 ans de ces catégories d'emplois a atteint 56,3 % en 2006-2007. À titre de comparaison, le taux d'embauche total des jeunes professionnelles et professionnels ainsi que techniciennes et techniciens à statut régulier, pour l'ensemble de la fonction publique, en 2005-2006, a été de 57 %.

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

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Total
Nombre d'embauches	17 <sup>a</sup> /71	8 <sup>b</sup> /121	25/192
Taux d'embauche	23,9 %	6,6 %	13,0 %

a Il s'agit de six personnes appartenant aux communautés culturelles, de six personnes anglophones et de cinq personnes handicapées.

b Il s'agit de cinq personnes appartenant aux communautés culturelles, d'une personne autochtone et de deux personnes handicapées.

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 2006, une séance s'est tenue qui a réuni 52 personnes.



## 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 2006-2007, à favoriser l'embauche de personnes visées par les programmes d'accès à l'égalité en emploi. On se reportera à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, à la page 91 du présent rapport, pour avoir un aperçu de l'ensemble des résultats atteints en la matière et établir une comparaison avec les années antérieures.

## 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 2006, le Ministère a consacré 1,9 % (soit 5,8 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.

## Partenariat

Le Ministère encourage le développement d'une culture de partenariat patronal-syndical. Il a la préoccupation d'entretenir les meilleurs rapports possible avec les organisations syndicales. En 2006-2007, des rencontres régulières ont eu lieu avec les représentants des associations syndicales dans le cadre de différents comités paritaires ou conjoints (comité ministériel de relations professionnelles, comité mixte ministériel de relations professionnelles, forums conjoints).

Afin de maintenir le dialogue avec les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec et d'associer ces derniers à certains dossiers prioritaires, la Direction des ressources humaines a maintenu des lieux d'échange tels que le forum en matière de gestion des ressources humaines et le groupe paritaire sur la santé des personnes.

## Santé et sécurité des personnes au travail

En 2006-2007, le Ministère a poursuivi les efforts consacrés à la sensibilisation du personnel au programme de mesures préventives relatives aux situations de violence, et ce, dans un but de prévention des absences. De plus, des efforts particuliers ont porté sur la mise en place et la consolidation des comités de santé et de sécurité. Ainsi, au 31 mars 2007, le Ministère compte 151 comités de santé et de sécurité et, de ce nombre, 87 ont mis l'accent sur la consolidation et la formation de nouveaux membres des comités de santé et de sécurité. Cette prise en charge de la santé et de la sécurité par le milieu est précurseur d'une responsabilité partagée entre l'employeur et le personnel en matière de santé des personnes au travail.

De plus, par son programme d'aide aux employés, 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 influent ou sont susceptibles d'influer sur le rendement ou le comportement du personnel au travail. Par ailleurs, le Programme d'aide aux employés du Ministère rend accessible à son personnel un type d'intervention spécifique visant la prévention des absences pour cause de maladie et la réintégration au travail après celles-ci. Les gestionnaires du Ministère utilisent également le Programme d'aide aux employés pour obtenir des conseils sur la façon d'intervenir avec une employée ou un employé en difficulté et pour organiser des 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 2006-2007 et les dépenses réelles de 2005-2006 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux s'y rattachant.

Le budget de dépenses 2006-2007 du portefeuille Emploi et Solidarité sociale s'élevait à 4 033,3 millions de dollars. Pour l'année financière 2006-2007, les dépenses réelles du Ministère ont totalisé 4 084,7 millions. L'écart entre le budget original pour 2006-2007 et les dépenses réelles du Ministère s'explique principalement par un recours au fonds de suppléance pour compenser notamment un nombre plus élevé que prévu de prestataires d'assistance-emploi ainsi que pour financer le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière.

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

	2006-2007		2005-2006	
	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	795 291,9	829 847,7	794 984,4	34 863,3
Mesures d'aide financière	2 757 908,1	2 779 816,4	2 747 647,2	32 169,2
Administration	480 066,3	475 039,0	495 038,4	(19 999,4)
<b>Total</b>	<b>4 033 266,3</b>	<b>4 084 703,1</b>	<b>4 037 670,0</b>	<b>47 033,1</b>

a Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2006-2007.

b Les dépenses réelles peuvent varier 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 Données selon les états financiers préliminaires 2006-2007. Les dépenses 2005-2006 ont été rendues comparables à la structure 2006-2007.

### Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget de dépenses des mesures d'aide à l'emploi était de 795,3 millions de dollars en 2006-2007, les dépenses réelles se sont élevées à 829,8 millions. L'écart de 34,5 millions est principalement attribuable à un montant de 25,2 millions ajouté en cours d'année et ayant servi au financement du Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière ainsi que du programme Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, à 15 millions qui ont été obtenus pour les contrats d'intégration au travail et pour le programme de subvention aux entreprises adaptées et à -4,6 millions destinés au placement étudiant, dont la dépense est comptabilisée dans les différents ministères et organismes où l'activité a été réalisée.

Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 797,1 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'une conseillère ou 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 2006-2007 des mesures d'aide financière s'élevait à 2 757,9 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont atteint 2 779,8 millions. L'écart a été compensé par divers virements en provenance d'autres programmes.

Précisons qu'un montant de 2 725,4 millions de dollars a été affecté à l'assistance-emploi afin d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, une somme de 17 millions a été allouée au programme Solidarité jeunesse et 20,7 millions ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris.



Le Ministère a aussi affecté au cours de l'année financière 2006-2007 une somme totale de 7,5 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. De plus, 2,4 millions ont été versés aux corporations de développement communautaire. Aussi, un montant de 1,1 million a été dépensé en 2006-2007 pour le projet pilote Alternative jeunesse. Enfin, une somme de 5,7 millions a été allouée au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Administration

Le budget de dépenses des activités de soutien à la gestion était de 480,1 millions de dollars pour l'année financière 2006-2007. Les dépenses se sont élevées à 475 millions, laissant des disponibilités de 5,1 millions. Du montant dépensé :

- 282,2 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et d'aide financière;
- 92,4 millions ont servi aux paiements 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;
- 100,4 millions ont été consacrés 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, au Tribunal administratif du Québec et aux communications.

### Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux présentés ci-après 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*

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome correspondent à 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 sur l'action communautaire.

La variation des revenus et des dépenses observée entre 2005-2006 et 2006-2007 s'explique principalement par la création d'un programme spécifique au Ministère pour les corporations de développement communautaire qui, en 2005-2006, étaient sous la responsabilité du Fonds.

#### REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2006-2007		2005-2006	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions <sup>a</sup>	Montants réels <sup>b</sup>	Montants réels <sup>c</sup>	
Revenus	23 119,3	23 521,0 <sup>d</sup>	26 313,7	(2 792,7)
Dépenses	23 935,1	23 709,6	25 243,2	(1 533,6)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(815,8)</b>	<b>(188,6)</b>	<b>1 070,5</b>	<b>(1 259,1)</b>

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2006-2007.

b Données selon les états financiers 2006-2007, page 107.

c Données selon les états financiers 2005-2006.

d Montant résultant des revenus de 15,8 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 7,5 millions provenant de la contribution du Ministère.

*Fonds de développement du marché du travail*

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un excédent de 20 millions de dollars en 2006-2007. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2007 est ainsi porté à 40,6 millions. La variation des revenus s'explique principalement par le transfert le 1<sup>er</sup> avril 2006 du programme de subventions aux entreprises adaptées de l'Office des personnes handicapées du Québec au Fonds de développement du marché du travail pour un montant de 40,8 millions et par les sommes additionnelles de 25,2 millions consenties au Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière ainsi que du programme Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

La variation des dépenses est principalement attribuable au programme de subventions aux entreprises adaptées et aux sommes dépensées en 2006-2007 pour le programme de soutien pour les travailleurs du secteur forestier.

**REVENUS ET DEPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2006-2007		2005-2006	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions <sup>a</sup>	Montants réels <sup>b</sup>	Montants réels <sup>c</sup>	
Revenus	964 042,5	1 013 206,5 <sup>d</sup>	945 769,4	67 437,1
Dépenses	979 042,8	993 249,1	949 449,1	43 800,0
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(15 000,3)</b>	<b>19 957,4</b>	<b>(3 679,7)</b>	<b>23 637,1</b>

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2006-2007.

b Données selon les états financiers 2006-2007.

c Données selon les états financiers 2005-2006.

d Il existe un écart de 183,4 millions de dollars entre les dépenses du Ministère de 829,8 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2006-2007; mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds, qui s'élèvent à 1 013,2 millions. L'écart s'explique notamment par les coûts d'administration imputés à Emploi-Québec par le Ministère.

*Fonds québécois d'initiatives sociales*

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a contribué à hauteur de 5,7 millions de dollars aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2006-2007. Les dépenses du Fonds se sont élevées à près de 5,4 millions en 2006-2007. De ce montant, 4,9 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

**REVENUS ET DEPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2006-2007		2005-2006	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions <sup>a</sup>	Montants réels <sup>b</sup>	Montants réels <sup>c</sup>	
Revenus	5 656,0	5 659,4	4 800,0	859,4
Dépenses	7 573,0	5 357,3	9 023,2	(3 665,9)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(1 917,0)</b>	<b>302,1</b>	<b>(4 223,2)</b>	<b>4 525,3</b>

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2006-2007.

b Données selon les états financiers 2006-2007, page 84.

c Données selon les états financiers 2005-2006.

### *Fonds des technologies de l'information*

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement de dépenses engagées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information et de ses travaux de mise à niveau des actifs informationnels commencés après la date de début des activités du Fonds.

Les dépenses de 39,6 millions de dollars sont composées de 36,6 millions en amortissement et de 3 millions en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 35,9 millions en 2006-2007, soit 6,9 millions pour de l'équipement informatique, 22,4 millions pour le développement de systèmes informatiques et 6,6 millions pour l'infrastructure technologique.

#### REVENUS ET DEPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2006-2007		2005-2006	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions <sup>a</sup>	Montants réels <sup>b</sup>	Montants réels <sup>c</sup>	
Revenus	34 172,9	39 615,0	36 853,0	2 762,0
Dépenses	34 172,9	39 615,0	36 853,0	2 762,0
<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 du Ministère pour 2006-2007.

b Données selon les états financiers 2006-2007.

c Données selon les états financiers 2005-2006.

### *Fonds de fourniture de biens ou de services dans le cadre des services partagés*

Ce fonds est en activité depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. Il sert au financement des activités de fourniture de biens ou de services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre des services partagés.

Les revenus de 13,1 millions de dollars sont composés de 6,8 millions en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 6,3 millions d'organismes autres que budgétaires. Les dépenses de 12,1 millions de dollars sont imputées à la rémunération pour 7,4 millions, au fonctionnement pour 1,3 million et aux projets de développement pour 3,4 millions. Le Fonds présente un excédent des revenus sur les dépenses de un million de dollars.

### *Fonds national de formation de la main-d'œuvre*

Enfin, 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 peut consulter le rapport d'activité 2006-2007 de ce fonds.



## Ressources matérielles

Les services rendus en matière de ressources matérielles à l'ensemble de la clientèle du portefeuille Emploi et Solidarité sociale sont illustrés dans le tableau suivant.

### SERVICES RENDUS EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES

	2006-2007	2005-2006
Acquisition de biens et services (M\$)	358,8	333,6
<i>Mesures d'aide à l'emploi (M\$)</i>	291,8	261,2
<i>Administration (M\$)<sup>a</sup></i>	67,0	72,4
Paiement des loyers (M\$) <sup>b</sup>	36,8	40,5
Paiement de la téléphonie (M\$)	4,6	4,5
Documents mis sous enveloppe et expédiés (en million de documents)	12,2	11,7
Documents microfilmés (en million de documents) <sup>c</sup>	2,4	3,2

a La méthode de calcul de l'année 2006-2007 étant différente de celle des années antérieures, les données présentées ne sont pas comparables.

b L'écart s'explique par le transfert de responsabilité des loyers du ministère de la Famille devenu une entité autonome, par une légère diminution du parc d'espaces locatifs et par la fin de certains paiements liés à des travaux d'aménagement qui avaient été amortis sur plusieurs années.

c L'écart s'explique par le ralentissement de cette activité du fait de la remise en question de la technologie utilisée actuellement pour la conservation de l'information.

Par ailleurs, le Ministère a procédé à l'émission mensuelle de quelque 474 000 chèques et avis de dépôt direct dans le cadre des différentes mesures d'Emploi-Québec (volet emploi et volet solidarité sociale). Il a aussi expédié, au cours de l'année 2006-2007, plus de 760 000 documents divers dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale.

## Ressources informationnelles

Au Ministère, l'année 2006-2007 a été particulièrement marquée par l'intégration technologique des infrastructures du ministère du Travail et de plusieurs organismes rattachés à ce ministère, notamment la Régie du bâtiment du Québec et la Commission des relations du travail. De plus, des travaux ont été amorcés afin de revoir l'offre de service en technologies de l'information ainsi que les mécanismes de gestion. Par ailleurs, afin de donner suite aux recommandations du Vérificateur général portant sur l'optimisation des ressources informationnelles, un nouveau processus de gestion des investissements en technologies de l'information a été conçu et mis en place.

Notons que le Ministère dispose d'une infrastructure technologique considérée comme 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 de même 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.



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. Le tableau ci-après reprend les différents projets réalisés ou en cours de réalisation en 2006-2007 au Ministère dans le cadre du déploiement des services du gouvernement en ligne<sup>5</sup>.

**PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION EN 2006-2007**

Nom du projet	Avance- ment (%)	Coûts planifiés <sup>a</sup> (\$)	Coûts réels antérieurs à 2006-2007 (\$)	Coûts réels 2006-2007 (\$)	Jours par personne réalisés 2006-2007	Total des coûts (\$)
Consolidation des services de placement en ligne	100	2 206 818	619 302	1 013 170	2 495,3	1 632 472
Services d'information sur les entreprises	10	573 383	392 903	65 800	152,9	458 703
Facturation en ligne (Subventions salariales et contrats d'intégration au travail)	40	742 583	90 142	300 516	765,5	390 658
<b>TOTAL Agence Emploi-Québec</b>		<b>3 522 784</b>	<b>1 102 347</b>	<b>1 379 486</b>	<b>3 413,7</b>	<b>2 481 833</b>
Parachèvement du Régime québécois d'assurance parentale	100	6 159 900	263 948	4 752 274	10 845,6	5 016 222
Livraison 3 du Régime québécois d'assurance parentale	45	557 246	-	170 206	683,1	170 206
Livraison 4 du Régime québécois d'assurance parentale	10	1 277 527	1 940	37 938	150,8	39 878
Livraison 5 du Régime québécois d'assurance parentale	5	3 986 643	-	71 120	210,6	71 120
<b>TOTAL Régime québécois d'assurance parentale</b>		<b>11 981 316</b>	<b>265 888</b>	<b>5 031 538</b>	<b>11 890,1</b>	<b>5 297 426</b>
<b>TOTAL</b>		<b>15 504 100</b>	<b>1 368 235</b>	<b>6 411 024</b>	<b>15 303,8</b>	<b>7 779 259</b>

a Les coûts planifiés pour le Régime québécois d'assurance parentale excluent les coûts indirects et les coûts de financement.

Dans le cas des deux projets qui ont été terminés en 2006-2007, on constate que les coûts totaux réels sont inférieurs aux coûts planifiés. Dans le cas du projet Consolidation des services de placement en ligne, l'écart de 574 346 \$ est attribuable au recours à des ressources internes pour la réalisation de certains travaux alors que le budget avait été estimé sur la base du tarif de ressources externes. Pour le projet Parachèvement du Régime québécois d'assurance parentale, le report du développement de certaines fonctionnalités du système à des livraisons ultérieures explique l'écart observé de 1 143 678 \$.

5. Dans le seizième rapport sur l'obligation de rendre compte des sous-ministres (Commission de l'administration publique du 15 mars 2006 portant sur la prestation de services du gouvernement en ligne), les parlementaires recommandaient au Ministère de produire dans son rapport annuel de gestion l'information sur la réalisation des projets liés à la prestation électronique de services du gouvernement.

## Coûts administratifs de certains services

Le Ministère publie, pour une seconde année, les coûts unitaires de ses services. En 2006-2007, environ 70 % des coûts administratifs du Ministère sont considérés dans le calcul de ces coûts unitaires.

### Coûts administratifs de certains services (excluant les coûts de gouverne et ceux des services rendus entre unités centrales)

COÛTS ADMINISTRATIFS	
Services	Coûts publiés par rapport à la dépense totale
Services publics d'emploi	34,0 %
Services de solidarité sociale	31,6 %
Gestion des recours de la clientèle	2,2 %
Recouvrement des sommes dues au Ministère	3,5 %
	<b>71,3 %</b>

#### Services publics d'emploi et de solidarité sociale

Les coûts unitaires des services convergés d'Emploi-Québec (services d'emploi et de solidarité sociale) sont présentés pour une première année. Étant donné que la convergence a eu pour effet notamment de modifier plusieurs fonctions, comme l'accueil, l'encadrement et le soutien opérationnel, et que les mécanismes de recensement des efforts ont aussi été largement revus pour le volet emploi, la comparaison avec les coûts présentés pour 2005-2006 commande une certaine réserve.

Toutefois, de manière globale, on est en mesure de préciser que les coûts unitaires ont diminué essentiellement en raison de la masse salariale et des coûts de fonctionnement qui ont été à la baisse. Les nouvelles façons de faire, comme l'accueil, l'évaluation et la référence convergés ainsi que l'unicité de gestion, auront permis à Emploi-Québec de composer avec la baisse de la masse salariale tout en maintenant son niveau de service.

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI					
Services	2006-2007	2005-2006	Coûts par :	Écart	Écart
Services spécialisés aux individus	397 \$	420 \$	intervention	-23 \$	-5,5 %
Services spécialisés aux entreprises	2 596 \$	2 608 \$	entreprise aidée	-12 \$	-0,5 %
Ententes de qualification	1 532 \$	1 123 \$	entente	409 \$	36,4 %
Services de placement	18 \$	19 \$	poste vacant et candidature signalée	-1 \$	-5,3 %

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE					
Services	2006-2007	2005-2006	Coûts par :	Écart	Écart
Gestion des dossiers actifs	349 \$	373 \$ <sup>a</sup>	dossier	-24 \$	-6,4 %
Avec contraintes sévères	255 \$	SO	dossier	-	-
Sans contraintes	405 \$	SO	dossier	-	-
Attribution initiale	296 \$	318 \$	demande d'aide financière	-22 \$	-6,9 %

a Le coût unitaire 2005-2006 a été ajusté afin de rendre les données comparables. Ont ainsi été ajoutés les coûts du prétraitement de la demande de révision et des prestations spéciales.



Malgré la baisse des coûts totaux liés à la qualification professionnelle, il y a eu une augmentation du coût unitaire par entente. Cette augmentation s'explique en bonne partie par la réduction substantielle du nombre d'ententes liées à la fin de l'exercice de mise à niveau des compétences de l'ensemble des opératrices et opérateurs en eau potable du Québec. En effet, l'application de ces ententes demandait beaucoup moins de temps qu'une entente courante. De plus, le personnel de l'agence a consacré plus de temps en 2006-2007 au développement de nouveaux créneaux d'entente.

## Gestion des recours de la clientèle

### SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	2006-2007	2005-2006	Coûts par :	Écart	Écart
Révision	302 \$	282 \$	dossier finalisé	20 \$	7,1 %
Représentation au Tribunal administratif du Québec <sup>a</sup>	888 \$	1 026 \$	dossier finalisé	-138 \$	-13,5 %

a Représentation au Tribunal administratif du Québec : ensemble des activités visant à faire valoir la position ministérielle lors d'un recours à ce tribunal. Les coûts de représentation ne comprennent pas la dépense de transfert au Tribunal représentant 8,4 millions de dollars en 2005-2006 et 8,1 millions en 2006-2007. Les coûts unitaires pour la représentation au Tribunal ont été recalculés afin de les rendre comparables.

Le coût unitaire par dossier finalisé en révision est passé de 282 \$ en 2005-2006 à 302 \$ en 2006-2007. Cette hausse est attribuable principalement au fait, qu'en 2006-2007, les dépenses liées à la révision ont été réparties sur un nombre de dossiers inférieur à celui de 2005-2006. En effet, la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec a traité moins de demandes de révision dans les dossiers d'assistance-emploi.

Le coût unitaire par dossier finalisé au Tribunal administratif du Québec a diminué, passant de 1 026 \$ à 888 \$. Cette baisse s'explique par la répartition des dépenses sur un plus grand nombre de dossiers finalisés (22 % de plus) qu'en 2005-2006. La hausse est attribuable au fait que les dossiers de garants défaillants ont été traités en lots. La Direction a donc pu faire face à cette hausse à l'aide des effectifs en place et de la contribution des réviseurs affectés au traitement de ces dossiers.

### RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	2006-2007	2005-2006 <sup>a</sup>	Coûts par :	Écart	Écart
Renseignements	6,67 \$	6,46 \$	renseignement	0,21 \$	3,3 %
Plaintes	86,43 \$	81,97 \$	plainte	4,46 \$	5,4 %

a Les coûts unitaires du Bureau des renseignements et plaintes ont été recalculés afin de les rendre comparables.

L'augmentation du coût unitaire du traitement d'une demande de renseignements pour l'exercice 2006-2007 au Bureau des renseignements et plaintes s'explique par une légère baisse du nombre de demandes de renseignements adressées au Bureau et par l'augmentation du personnel préposé aux renseignements. Cet effectif supplémentaire a été embauché et formé afin de remplacer des préposées et préposés aux renseignements, des agentes et agents d'aide socioéconomique ainsi que des attachées et attachés d'administration.

L'augmentation du coût unitaire du traitement d'une plainte, malgré une baisse du nombre de plaintes, est attribuable à la complexité croissante de ces plaintes. Le règlement des plaintes nécessite plus de temps et plus de ressources en ce qui a trait à la concertation et à la collaboration avec les unités administratives concernées.

## Recouvrement des sommes dues au Ministère

RECOUVREMENT					
Services	2006-2007	2005-2006	Coûts par :	Écart	Écart
Créances « assistance-emploi » et « Emploi-Québec »	0,118 \$	0,110 \$	dollar recouvré	0,008 \$	7,3 %
Créances « garants défaillants »	0,121 \$	0,183 \$	dollar recouvré	-0,062 \$	-33,9 %

L'augmentation du coût par dollar recouvré (recouvrement total), qui passe de 0,110 \$ à 0,118 \$, s'explique principalement par une baisse des sommes perçues par la compensation à même les systèmes comparativement à celles de l'année précédente. Quant à la baisse des compensations, elle s'explique, en grande partie, par une diminution de la facturation. En ce qui concerne le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents, on constate une diminution du coût, ainsi qu'il apparaît à la page 189 du présent rapport.

Le coût par dollar recouvré des créances « garants défaillants » a connu une baisse, passant de 0,183 \$ à 0,121 \$. Cette baisse est attribuable à une diminution marquée du personnel affecté au recouvrement, le niveau de recouvrement par les agentes et les agents demeurant le même. Les autres employées et employés ont été affectés à la régularisation des dossiers des garants défaillants à la suite du jugement rendu par la Cour d'appel, en mai 2005<sup>6</sup>, et portant sur les réclamations des garants défaillants.

#### Coûts administratifs de certains services (incluant les coûts de gouverne et ceux des services rendus entre unités centrales)

Ainsi qu'il a été annoncé au rapport annuel de gestion de 2005-2006, le Ministère a effectué les travaux requis afin d'imputer la quasi-totalité de ses coûts administratifs aux unités offrant des services aux citoyennes et aux citoyens.

La section qui suit présente les coûts unitaires, y compris les coûts de gouverne ministérielle ainsi que les coûts des services rendus entre unités centrales. Ces coûts ont été distribués en fonction des effectifs de chacune des unités concernées.

COÛTS ADMINISTRATIFS	
Services	Coûts publiés par rapport à la dépense totale
Services publics d'emploi	35,7 %
Services de solidarité sociale	33,9 %
Gestion des recours de la clientèle	2,3 %
Recouvrement des sommes dues au Ministère	3,7 %
	<b>75,6 %</b>

6. Québec (Procureur général du) c. Le Tribunal administratif du Québec et Manon Paquette, Cour d'appel, 500-09-011965-027, 20 mai 2005.

## Services publics d'emploi et de solidarité sociale

### SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Services	2006-2007	Coûts par :
Services spécialisés aux individus	416 \$	intervention
Services spécialisés aux entreprises	2 721 \$	entreprise aidée
Ententes de qualification	1 606 \$	entente
Services de placement	19 \$	poste vacant et candidature signalée

### SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	2006-2007	Coûts par :
Gestion des dossiers actifs	374 \$	dossier
Avec contraintes sévères	273 \$	dossier
Sans contraintes	434 \$	dossier
Attribution initiale	317 \$	demande d'aide financière

## Gestion des recours de la clientèle

### SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	2006-2007	Coûts par :
Révision	311 \$	dossier finalisé
Représentation au Tribunal administratif du Québec	914 \$	dossier finalisé

### RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	2006-2007	Coûts par :
Renseignements	7,04 \$	renseignement
Plaintes	91,17 \$	plainte

## Recouvrement des sommes dues au Ministère

### RECOUVREMENT

Services	2006-2007	Coûts par :
Créances « assistance-emploi » et « Emploi-Québec »	0,126 \$	dollar recouvré
Créances « garants défaillants »	0,126 \$	dollar recouvré

# RÉSULTATS STRATÉGIQUES

## Contexte

La présente section rend compte des résultats atteints au regard de la seconde année du plan stratégique 2005-2008 et des engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2006-2007.

En 2006-2007, le Ministère a poursuivi son action dans le cadre des grands enjeux suivants :

- la contribution au développement d'une économie permettant d'améliorer le niveau et la qualité de vie de la population québécoise;
- l'orientation vers une société juste et solidaire qui valorise la contribution de tous;
- une offre de service de qualité.

Les résultats publiés dans cette section se basent sur les données au 31 mars 2007 et traduisent la performance atteinte par le Ministère durant le présent exercice.

## 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, de même qu'aux cibles visées par le Ministère.

Le Ministère déploie aussi des efforts importants pour réaliser de nombreuses études ou pour en soutenir la réalisation, 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 travaux achevés en 2006-2007 sont présentés dans les sections appropriées du rapport annuel de gestion. Pour plus de renseignements, on consultera les travaux d'évaluation et de recherche, accessibles sur le site Internet du Ministère.

## Facteurs de contingence

Les conditions du marché du travail des récentes années, telles que décrites à la page 23 du présent rapport, ont été favorables aux personnes qui désiraient intégrer le marché du travail. Ceci a contribué à l'atteinte des résultats de la majorité des objectifs visés aux deux premières orientations du plan stratégique 2005-2008 du Ministère.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2006-2007

Les principaux résultats obtenus par le Ministère en 2006-2007 relativement aux indicateurs d'emploi et de solidarité sociale portent sur le taux d'emploi de l'ensemble des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec et sur celui des prestataires de l'assistance-emploi. Les efforts fournis par le Ministère pour l'insertion ou la réinsertion professionnelle des personnes continuent de donner de bons résultats. En effet, au cours de 2006-2007, 125 006 personnes ont trouvé un emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, dont plus de 31 500 prestataires de l'assistance-emploi. Les actions du Ministère se sont traduites par le retour en emploi de plus de 51 % des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. Ce taux est de 41,4 % pour les prestataires de l'assistance-emploi. Par ailleurs, notons la baisse du taux d'assistance sociale de 0,1 point de pourcentage par rapport à celui de 2005-2006, passant de 7,7 % à 7,6 %. Comparativement à l'année dernière, il y a eu, en 2006-2007, 1 799 ménages de moins à l'assistance-emploi. L'atteinte de ces résultats atteste les efforts consentis par le Ministère pour assurer la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail et pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Pour obtenir plus de détails sur ces résultats, voir les pages 50, 55 et 56 du présent rapport et les pages 150 et 151 du rapport annuel de gestion 2006-2007 d'Emploi-Québec.

### ORIENTATION

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

INDICATEURS			Taux d'atteinte	
	Cibles 2005-2008	Résultats 2006-2007	de la cible 2005-2008	Résultats 2005-2006
Taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec <sup>a</sup>	48,9 %	51,1 %	104 %	50,7 %
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 <sup>a</sup>	1,45	1,50	103 %	1,60
Plan de mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi	Printemps 2005	Réalisé	100 %	Réalisé
Bilan de mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi	Automne 2006	En cours de réalisation	-	En cours de réalisation
Mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale	1 <sup>er</sup> janvier 2006	Réalisé	100 %	Réalisé
Nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base	32 000	33 923	106 %	36 373
Nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre	4 100	3 854	94 %	5 519
Nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec <sup>a</sup>	5 800	7 554	130 %	6 060

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.



## ORIENTATION

### Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEURS	Cibles	Résultats	Taux d'atteinte	Résultats
	2005-2008	2006-2007	de la cible 2005-2008	2005-2006
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec <sup>a</sup>	41 %	41,4 %	101 %	43,9 %
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 %	61,7 %
Taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans	7,5 %	7,6 %	99 %	7,7 %
Revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté	Hausse d'au moins 5 %	6,4 %	128 %	5,4 %
Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles	Automne 2006	Réalisé	100 %	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	Réalisé	100 %	En cours de réalisation
Mise en œuvre du Programme alternative jeunesse	Automne 2006	Réalisé	100 %	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 <sup>a</sup>	50 territoires de CLE sur 154	En cours de réalisation	-	En cours de réalisation

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.

## ORIENTATION

## Moderniser les interventions du Ministère

INDICATEURS	Taux d'atteinte			
	Cibles 2005-2008	Résultats 2006-2007	de la cible 2005-2008	Résultats 2005-2006
Consolidation et complémentarité des services d'emploi et de solidarité sociale	Avril 2006	Réalisé	100 %	En cours de réalisation
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens				
Révision	Avril 2007	Réalisé	100 %	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	Réalisé	100 %	En cours de réalisation
Diffusion et application du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire	100 % des actions réalisées en 2006-2007	97,8 %	98 %	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	-	En cours de réalisation
Mise en place du « Portail Emploi »	Avril 2006	En cours de réalisation	-	En cours de réalisation
Mise en marche 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 %	Réalisé
100 % des étapes du processus de planification réalisées	2008	En cours de réalisation	-	-
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	-	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	-	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	-	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	-	En cours de réalisation

## Notes sur les indicateurs

### Les taux d'emploi

Les taux d'emploi ne tiennent plus compte en 2006-2007 des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Cette décision repose sur la nouvelle approche d'intervention qui préconise que les personnes qui sont prêtes à occuper un emploi devraient au moins bénéficier immédiatement d'une aide-conseil en recherche d'emploi et être invitées à utiliser les services en ligne. À défaut de quoi, ni l'aide ni, par le fait même, les résultats d'emploi ne sont comptabilisés. La cible n'ayant pas été révisée, le résultat est à considérer avec prudence.

Les résultats des taux d'emploi en 2005-2006 ont été recalculés avec la même méthode qu'en 2006-2007. Ce fait rend difficile toute comparaison avec les résultats apparaissant dans les rapports des années antérieures.

### 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

Le résultat 2006-2007 tient compte des dépenses pour l'effectif regroupé (volet emploi et volet solidarité sociale) contrairement au résultat de 2005-2006 qui portait seulement sur les dépenses pour l'effectif du volet emploi. Aussi, la cible de cet indicateur n'a pas été révisée pour tenir compte de ce regroupement. Toute comparaison doit tenir compte de ce changement.

### Le nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec

Le résultat d'entreprises nouvellement aidées comprend en 2006-2007 les services-conseils. Le résultat de 2005-2006 ne les inclut pas, ce qui limite les comparaisons. Aussi, la cible de cet indicateur a été révisée en cours d'année dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec, passant de 5 000 à 5 800.

### Nombre de territoires de CLE dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En juin 2005, les autorités ministérielles ont approuvé des plans d'organisation régionale. La mise en œuvre de ces plans en 2006 a entraîné une diminution du nombre de territoires de CLE. Ainsi, au 31 mars 2007, on dénombrait 148 territoires de CLE au lieu de 154.

# RÉSULTATS

## ORIENTATION

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 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec <sup>ab</sup>	48,9 %	51,1 %	104 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.

b Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi dans la section Emploi-Québec, page 147.

Cet indicateur vise à mesurer, parmi les participants ayant terminé une intervention au cours de la période de référence de douze mois, la proportion de ceux qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, plus de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 51,1 %.

Emploi-Québec a accordé, encore cette année, une importance particulière au soutien à la recherche d'emploi pour sa clientèle. Bien que ces interventions permettent d'améliorer les stratégies de recherche des participants, l'insertion professionnelle peut s'effectuer au-delà des trois mois alloués pour la mesure du résultat.

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de 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 <sup>a</sup>	1,45	1,50	103 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.

Emploi-Québec s'est dotée d'un modèle de répartition régionale du budget de services directs et administration (fonctionnement) et de mesures d'emploi (intervention). Les paramètres retenus 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, la Mauricie, 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. Elles ont effectué des dépenses dans une proportion plus élevée que les autres régions. En effet, elles ont réalisé une fois et demie (1,5) les dépenses par habitant de 15 à 64 ans par rapport aux autres régions. Le résultat 2006-2007 contient les dépenses pour l'effectif regroupé (volet emploi et volet solidarité sociale) pendant que le résultat de 2005-2006 portait seulement sur les dépenses pour Emploi-Québec (volet emploi). L'objectif de l'indicateur est donc atteint dans ce nouveau contexte organisationnel.

## 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 2005-2008	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de 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

En 2006-2007, le Ministère a poursuivi la coordination de la mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi, *L'emploi : passeport pour l'avenir*, qui avait été rendu public en janvier 2005. Toutes les propositions ont franchi des étapes importantes au cours de l'année 2006-2007. Dans la foulée du Forum des générations, ce plan se voulait une réponse aux changements découlant du vieillissement de la population ainsi que de la mondialisation des marchés et des perspectives professionnelles.

### Indicateur 2

Deux bilans intérimaires ont été préparés durant l'exercice 2006-2007 : le premier en mai 2006 et le second en novembre 2006. Le dernier bilan précisait que la mise en œuvre de 8 des 19 propositions était achevée. Pour les onze autres propositions, les travaux étaient très avancés et se poursuivaient. Au 31 mars 2007, le bilan est que les propositions du Plan gouvernemental pour l'emploi sont en voie d'être entièrement réalisées.

## OBJECTIF

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

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale	1 <sup>er</sup> janvier 2006	Réalisé	100 %

Depuis son entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale se caractérise par sa popularité et sa grande utilisation par les familles québécoises. À sa deuxième année d'existence, le Régime s'inscrit davantage dans une perspective de consolidation de ses activités.

Les premiers mois de cette mise en œuvre se sont déroulés dans une atmosphère d'effervescence qui a conduit à la réalisation d'un plan d'action pour rehausser le nombre d'effectifs autorisés du Centre de service à la clientèle puisque les volumes excédaient les prévisions initiales. Ce nombre est ainsi passé de 60 à 150 effectifs autorisés. L'ajout a contribué à améliorer les résultats opérationnels liés au délai d'attente téléphonique et au traitement des demandes de prestations.

Les développements informatiques se sont poursuivis au cours de l'année afin d'enrichir la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale. Celle-ci se caractérise par une prestation électronique de services en ligne et un service de réponse vocale interactive qui favorisent l'autonomie des utilisateurs à l'égard des besoins d'informations ou de transactions et par un traitement automatisé des dossiers-clients, favorisant ainsi une rapidité plus grande des réponses et une conformité élevée des décisions rendues, et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le Centre de service à la clientèle complète cette portion de notre offre de service en répondant au choix de la clientèle désireuse de faire appel à une agente ou à un agent pour l'assister dans son besoin de service, et ce, 74 heures par semaine (du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, et les samedi et dimanche, de 10 h à 17 h). La solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale s'inscrit donc résolument dans la volonté gouvernementale de modernisation des services à la population.

Une évaluation de la prestation de services du Régime québécois d'assurance parentale a été réalisée pour appuyer la mise en œuvre du Régime en alimentant le processus d'amélioration continue mis en place dès son implantation.

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

**PRESTATION DE SERVICES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2006)**

Information sur le service à la clientèle	Total
Volume des visites sur le site Web	1 291 123
Appels reçus	575 696
Appels traités	446 291
Demandes de prestations déposées	102 526
Demandes de prestations traitées	101 107
Montant versé en prestations	817 404 430 \$

L'écart observé entre les appels reçus et ceux qui ont été traités s'explique principalement par les heures de pointe qui sont observées à certains moments de la semaine au Centre de service à la clientèle. La meilleure connaissance de ces heures de pointe ainsi que l'ajout d'effectifs vont contribuer à favoriser une meilleure adéquation entre les deux. Cependant, l'ensemble de notre clientèle a vu ses besoins satisfaits à la suite de nouveaux essais effectués pour joindre un de nos agents ou agentes.



## 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 à des activités de formation de base

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base <sup>a</sup>	32 000	33 923	106 %

a Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi dans la section Emploi-Québec, page 149.

Conformément au plan d'action relatif à la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, l'indicateur retenu dénombre les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. La cible a été largement atteinte, à 106 %, avec 33 923 participants en formation de base. L'objectif atteint au cours des dernières années pourrait être revu à la suite du dépôt du bilan du plan d'action.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ainsi que le ministère de la Culture et des Communications ont contribué financièrement à la tenue de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, réalisée conjointement par l'Organisation de coopération et de développement économiques et Statistique Canada. Le Ministère a aussi fait partie d'un comité consultatif qui a collaboré à la production du rapport détaillé des résultats québécois de cette enquête, rendu public en juin 2006 par l'Institut de la statistique du Québec. On y apprend que les compétences de la population québécoise en compréhension de textes suivis et de textes schématiques ont progressé depuis 1994, mais avec moins de la moitié des adultes québécois atteignant ou dépassant le niveau de compétence souhaité pour évoluer aisément dans la société actuelle.

**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 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre <sup>a</sup>	4 100	3 854	94 %

a Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi dans la section Emploi-Québec, page 157.

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 2006-2007. Le nombre de nouvelles ententes et de nouvelles participations, soit 3 854, correspond à 94 % de la cible fixée. La non-atteinte de la cible s'explique principalement par la fin, en 2006-2007, de l'exercice de mise à niveau des compétences de l'ensemble des opératrices et opérateurs en eau potable du Québec.

**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 5 800<sup>a</sup> le nombre annuel d'entreprises aidées par Emploi-Québec dans le cadre des mesures actives

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec <sup>b</sup>	5 800	7 554	130 %

a Il s'agit de la nouvelle cible inscrite au plan d'action annuel 2006-2007 d'Emploi-Québec. Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.

b Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi dans la section Emploi-Québec, page 156.

En plus de dénombrer les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre en emploi (clientèle entreprises), ce résultat comprend, pour la première année, les entreprises ayant bénéficié des services de conseil offerts par le personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière ait été versée, ainsi que les entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. En 2006-2007, c'est donc 7 554 entreprises qui ont bénéficié d'une mesure active commencée dans l'année, ce qui correspond à une atteinte de 130 % de la cible. Outre l'ajout de la reconnaissance des services de conseil offerts par le personnel d'Emploi-Québec, le dépassement de la cible du plan stratégique est également lié à la bonification de l'offre de service en matière d'aide à la formation.



## ORIENTATION

### 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 2006-2007	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 <sup>ab</sup>	41 %	41,4 %	101 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.

b Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi dans la section Emploi-Québec, page 151.

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, 41,4 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.

Une évaluation portant sur le rendement sur l'investissement des mesures actives d'emploi offertes par Emploi-Québec a été complétée. Cette évaluation montre un retour rapide sur l'investissement à la suite de la participation à ces mesures des prestataires de l'assistance-emploi et des participants qui ont le statut d'admissibles à l'assurance-emploi. Chaque dollar investi génère des gains importants pour la société. Ainsi, en ce qui concerne les prestataires de l'assistance-emploi, la mesure Formation de la main-d'œuvre devient rentable dès la première année suivant la fin de la participation et chaque dollar investi par le gouvernement génère, après cinq ans, 7,20 \$ pour la société.

#### 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 2006-2007	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

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
61,4 %	61,2 %	61,1 %	61,7 %

Pour être considérée comme « durable », une sortie de l'assistance-emploi doit se prolonger sur douze mois consécutifs. 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 par conséquent un délai d'au moins un an d'observation. Ainsi, le taux calculé pour 2006-2007 est celui des sorties effectuées en 2005-2006.

Le taux de sorties durables est le même en 2006-2007 qu'en 2005-2006, soit 61,7 %. Considérant l'écart qui sépare le résultat 2006-2007 de la cible à atteindre au 31 mars 2008, on peut affirmer que le Ministère a comblé 13 % de l'écart total, soit 0,5 point de pourcentage depuis 2003-2004 sur un écart de 3,8 points de pourcentage à combler d'ici au 31 mars 2008.

L'une des raisons pouvant expliquer la stabilité de l'indicateur est l'alourdissement de la clientèle de l'assistance-emploi. En effet, étant donné le contexte économique favorable depuis quelques années, une bonne partie des personnes prestataires de l'assistance-emploi pouvant quitter l'aide de façon durable l'ont déjà fait et celles qui sont actuellement à l'assistance-emploi semblent présenter des caractéristiques plus lourdes relativement à une intégration potentielle au marché du travail.

Au regard de la cible fixée pour mars 2008, soit 65 % de sorties durables, le taux d'atteinte est de 95 %.

## OBJECTIF

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

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans	7,5 %	7,6 %	99 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE			
2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
8,4 %	8,2 %	8,0 %	7,7 %

Le taux d'assistance sociale reflète le rapport en pourcentage entre le nombre de prestataires actifs à l'assistance-emploi (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans.

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 la population de 0 à 64 ans de 0,1 point de pourcentage par rapport à l'année 2005-2006 et de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année 2003-2004, le taux passant de 8,2 % à 7,6 %. Le Ministère a de fait comblé 85,7 % de l'écart total. Quant à la cible pour 2005-2008, soit 7,5 %, l'évolution porte à croire qu'elle sera atteinte, à moins de changements défavorables dans le contexte économique.

## 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>a</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 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté	Hausse d'au moins 5 %	6,4 %	128 %

- <sup>a</sup> Aux fins de cette analyse, les ménages en situation de pauvreté sont les unités familiales (personnes seules et familles économiques au sens de Statistique Canada) dont le revenu familial disponible à la consommation se situe en deçà du seuil de faible revenu d'après la mesure du panier de consommation établie par le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada. Le revenu disponible est le revenu brut, moins certains prélèvements obligatoires associés à la garde des enfants, aux soins de santé non assurés (p. ex. : soins dentaires), aux soins de la vue et aux médicaments sur ordonnance, aux impôts, à l'assurance-emploi, aux pensions alimentaires, aux paiements de soutien aux enfants faits à un autre ménage, aux régimes de rentes et de retraite, de même qu'aux cotisations syndicales et autres prélèvements, ainsi que l'a défini le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada pour la mesure du panier de consommation.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, la mise en œuvre ou la majoration de plusieurs mesures annoncées dans le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont contribué à hausser le revenu disponible moyen des unités familiales à faible revenu au Québec. À cet égard, le Ministère a effectué des simulations afin d'estimer l'impact des mesures suivantes :

- Valeur ajoutée par le Soutien aux enfants par rapport aux transferts et mesures fiscales destinés aux familles avec enfants, qui étaient en cours en 2004 (mise en place en janvier 2005 et majoration en 2007);
- Mise en œuvre de la Prime au travail (janvier 2005 et majoration de 2007);
- Majoration du Programme d'assistance-emploi :
  - indexation partielle ou totale des prestations (mois de janvier 2005, 2006 et 2007),
  - extension, à tous les ménages prestataires, de l'exemption partielle des revenus de pension alimentaire pour enfants (janvier 2006);
- Hausse du salaire minimum (mai 2005 et mai 2006).

Grâce à la mise en œuvre de ces mesures ou à leur majoration survenues entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 mars 2007, le revenu disponible moyen des unités familiales à faible revenu du Québec se serait accru de 6,4 % (637 \$, en dollars courants). Cet accroissement du revenu disponible aurait été plus marqué chez les couples avec enfants (15 %, 2 958 \$) et chez les familles monoparentales (13 %, 1 984 \$), alors qu'il aurait été plus modeste chez les couples sans enfants (2,6 %, 343 \$) et chez les personnes seules (3,8 %, 296 \$). Ces différences s'expliqueraient notamment par le Soutien aux enfants, auquel les unités familiales sans enfants n'ont pas droit.

La cible que s'était fixée le Ministère avait déjà été atteinte en 2005-2006 et le taux d'atteinte de cette cible a augmenté depuis, se chiffrant à 128 % (2006-2007), étant donné la majoration des mesures en question survenue après le 31 mars 2006.

**OBJECTIF**

Simplifier, d'ici à l'automne 2006, le régime de sécurité du revenu

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles	Automne 2006	Réalisé	100 %

L'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> janvier 2007, du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles a entraîné le remplacement de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Se situant dans le prolongement du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles a permis la mise en place de deux nouveaux programmes d'aide financière. Il s'agit du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale, qui remplacent le Programme d'assistance-emploi, le premier pour les ménages aptes à l'emploi et le second pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et les membres de leur famille. En outre, l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi s'accompagne de la mise en œuvre de programmes d'aide et d'accompagnement social qui s'ajoutent à Devenir.

L'entrée en vigueur du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles a également permis la mise en application de plusieurs règles assouplies de comptabilisation des actifs à l'aide de dernier recours qui viennent s'ajouter à l'exemption, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006, des sommes accumulées dans un « compte de développement individuel », en vue de la réalisation d'un projet spécifique (ex. : formation, auto, maison), et à la hausse, le 1<sup>er</sup> septembre 2006, du montant de l'exemption applicable à la valeur nette de certains biens, dont la résidence, une ferme en exploitation et les biens utilisés dans l'exercice d'un travail autonome.

**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 2006-2007	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	Réalisé	100 %
2 Mise en œuvre du Programme alternative jeunesse	Automne 2006	Réalisé	100 %

**Indicateur 1**

La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles a également permis l'établissement, aux fins du Programme de solidarité sociale, d'une « allocation de solidarité sociale » ayant pour effet de simplifier les barèmes applicables. Ce nouveau programme a également permis l'assouplissement de nombreuses règles en faveur des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi et des membres de leur famille, dont le remplacement des exemptions spécifiques applicables à certains biens et à certains types d'avoir liquide (la résidence, une ferme en exploitation, d'autres biens immobiliers et certains biens mobiliers ainsi que divers capitaux, dont les régimes enregistrés d'épargne retraite (REER)) par une exemption globale applicable à l'ensemble de ces biens et capitaux, à tout autre bien immobilier et aux biens et à l'avoir liquide reçus par succession.



## Indicateur 2

Initialement prévue pour l'automne 2006, la généralisation du Programme alternative jeunesse à tous les centres locaux d'emploi (CLE) a été repoussée au mois d'avril 2007 afin de procéder à une expérimentation dans neuf CLE. Le projet pilote Alternative jeunesse a permis de réinvestir les pratiques qui avaient été expérimentées par les CLE participants tant sur le plan de l'accompagnement des jeunes que sur celui de l'organisation du travail.

Le Ministère a évalué le Programme alternative jeunesse implanté sur une base expérimentale dans neuf sites pilotes. On y a constaté une volonté ferme du personnel d'Emploi-Québec de mettre en place une intervention soutenue auprès des jeunes. L'étude a permis de déterminer les conditions à réunir pour favoriser une implantation généralisée optimale.

### 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 2006-2007	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 <sup>ab</sup>	50 territoires de CLE sur 154	En cours de réalisation	-

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 49.

b Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi dans la section Emploi-Québec, page 159.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'appuie sur une approche territoriale intégrée qui fait appel à la capacité des communautés de se prendre en charge et de créer une synergie entre leur développement social et leur développement économique. Cette approche confère le leadership aux milieux de vie et invite les conférences régionales des élus à établir des stratégies régionales concertées avec leurs partenaires, y compris les villes et les MRC, afin d'établir les priorités d'action dans les territoires où se concentre la pauvreté. Les ministères et organismes, pour leur part, doivent déterminer quelles ressources ils peuvent consacrer aux territoires prioritaires d'intervention et agir en appui aux initiatives des milieux.

La phase de déploiement prévoit la signature d'ententes de développement social et économique dans 50 territoires à forte concentration de pauvreté d'ici au 31 mars 2008. Ces ententes visent à favoriser une plus grande synergie des acteurs locaux publics, privés et communautaires afin qu'ils unissent leurs ressources humaines et financières, accentuant ainsi le développement local tout en luttant contre la pauvreté. Un plan d'action local présente les choix d'intervention effectués par les acteurs locaux dans le respect de la planification stratégique régionale préparée sous le leadership des conférences régionales des élus. Selon le dernier état de situation, on estime que 45 territoires de CLE sur les 50 prévus seront couverts par une entente pour la fin de 2008.

## ORIENTATION

## 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

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
1 Consolidation et complémentarité des services d'emploi et de solidarité sociale	Avril 2006	Réalisé	100 %
2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens			
Révision	Avril 2007	Réalisé	100 %
Mesure du taux de satisfaction de la clientèle	Avril 2008	-	-

## Indicateur 1

La nouvelle agence a été créée le 1<sup>er</sup> décembre 2005 en intégrant administrativement les services de solidarité sociale, relevant autrefois de la Sécurité du revenu, et les services publics d'emploi. Depuis cette date, la consolidation et la complémentarité de ces services font l'objet de travaux de conception et d'implantation d'envergure. Ces travaux ont porté ou portent notamment sur l'unicité de gestion à tous les paliers de l'organisation dans l'ensemble des centres locaux d'emploi et sur la mise en place d'un continuum de services aux individus axé vers l'emploi.

L'unicité de gestion est réalisée depuis février 2006. Des services d'accueil, d'évaluation et de référence convergents sont maintenant offerts dans l'ensemble des centres locaux d'emploi situés à l'extérieur du territoire de l'ancienne ville de Montréal. Les centres situés sur ce territoire doivent pouvoir offrir ces services en 2008. Pour ce qui est du continuum de services, il est largement défini et fait l'objet de travaux d'implantation qui dureront jusqu'en 2010.

## Indicateur 2

Les travaux de révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens étant terminés, celle-ci entrera donc en vigueur comme il est prévu dans le plan stratégique 2005-2008 du Ministère, soit le 1<sup>er</sup> avril 2007.

La nouvelle déclaration reprend essentiellement les engagements relatifs aux biens et services offerts par le Ministère en lien avec son offre de service. Tous les services de première ligne relevant du Ministère sont visés par la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, soit les services publics d'emploi et ceux de solidarité sociale, les services du Centre de recouvrement, les services du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, les services en matière de révision et relatifs au Tribunal administratif du Québec, les services en matière de renseignements et plaintes et les services offerts dans le cadre de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale.

Les engagements couvrent cinq grands aspects de service et portent sur l'accessibilité, l'accueil et le comportement du personnel, le traitement de la demande, la gestion de la relation avec la clientèle et le renouvellement de la prestation de services. Ils visent également les orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services et de services offerts aux personnes handicapées.

Le Ministère a par ailleurs évalué la satisfaction de la clientèle des services de solidarité sociale et des services publics d'emploi pour soutenir la révision de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. L'évaluation a démontré un niveau de satisfaction élevé. On a pu observer une progression de la satisfaction sur de nombreux engagements de la Déclaration. L'évaluation a aussi fait ressortir le souci qu'a le personnel de fournir une prestation de services de qualité en lien avec les engagements du Ministère. De plus, une consultation a été menée auprès du personnel pour recueillir son point de vue sur la révision proposée. L'ensemble de ces travaux a été un intrant important dans la formulation de la nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère.

Enfin, le Ministère s'est aussi assuré que tous les engagements apparaissant dans la nouvelle déclaration de services permettront de mesurer le niveau et la qualité de la prestation de services ainsi que de juger du degré de satisfaction des citoyens.

## OBJECTIF

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

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	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	Réalisé	100 %

En avril 2006, le gouvernement adoptait les recommandations du comité interministériel visant la mise en œuvre de Services Québec. Le Ministère y est concerné à quatre chapitres : le déploiement progressif de 43 points d'accès sur le territoire, le développement de la thématique « Emploi » dans le portail gouvernemental de services, pour le volet « entreprises », l'interconnexion des centres d'appels et le Service québécois de changement d'adresse par téléphone.

Le 6 mai 2006, Services Québec et le Ministère signaient une entente de principe et une entente de déploiement initial permettant l'implantation de dix points d'accès dans autant de centres locaux d'emploi. Une modification à l'entente initiale, signée le 30 janvier 2007, permettait l'ajout de 11 points d'accès. Une évaluation commune est en cours en vue du déploiement des 22 autres points d'accès à l'été 2007.

En juillet 2006, une autre entente a été signée pour définir la contribution du Ministère au développement du volet « entreprises » du portail gouvernemental de services. La collaboration a débuté en avril 2006 et a pris fin au moment de la mise en ligne du nouveau portail en janvier 2007.

Par ailleurs, depuis le 15 mars 2007, le transfert d'appels reçus au centre de relations avec la clientèle de Services Québec directement vers le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère est en fonction.

Le Ministère a également contribué à l'interconnexion des centres d'appels. Celle-ci était la phase préliminaire qui devait conduire à la mise en place du Service québécois de changement d'adresse par téléphone. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2006, ce service est accessible à tous les Québécois et Québécoises.

**OBJECTIF**

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

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2006-2007	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	97,8 %	98 %
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**

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire a été adopté en août 2004 par le Conseil des ministres et son application était prévue pour la fin de l'année 2006-2007. Au 31 mars 2007, 97,8 % des actions avaient été réalisées.

Les travaux en cours pour compléter la mise en œuvre du plan d'action portent sur l'élaboration d'une grille permettant d'établir le soutien financier à verser à un organisme communautaire en fonction des variables susceptibles d'influencer la participation du gouvernement à ce soutien. Ce dossier a un impact structurant majeur au regard de l'harmonisation des pratiques de soutien financier en matière d'action communautaire parce qu'il permet de respecter un important paramètre de soutien financier, soit celui portant sur l'équité entre les organismes de taille, d'achalandage, d'activité et de clientèle comparables. Cette grille fait actuellement l'objet d'une expérimentation au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Dans la mesure où cette expérimentation s'avérera concluante, l'utilisation de la grille sera étendue aux autres programmes du Secrétariat.

**Indicateur 2**

L'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale s'appuie jusqu'à présent sur un volet quantitatif et sur un volet qualitatif. Le premier prend la forme d'un sondage effectué à l'été 2005 auprès de l'ensemble des organismes financés par le gouvernement du Québec. Il visait à mesurer les perceptions et la satisfaction des organismes communautaires à l'égard de la politique ainsi que ses premiers effets. L'analyse des résultats du sondage est terminée et les rapports seront diffusés prochainement.

Le deuxième volet, qualitatif, consiste en des études de cas par secteur. Il permettra de décrire la mise en œuvre de la politique gouvernementale et les enjeux qui y sont liés du point de vue des principaux acteurs. Un premier document de travail sur la définition des enjeux a été diffusé en septembre 2006. Un rapport sur une première étude de cas portant sur le secteur famille sera publié en mai 2007 et les autres suivront d'ici à novembre 2007. Plusieurs acteurs, tant communautaires que gouvernementaux, ont été rencontrés dans le cadre des travaux qualitatifs.

Enfin, le rapport final de ce volet, dont le dépôt était prévu initialement à l'automne 2006, doit être achevé en décembre 2007. Cette échéance a été reportée en raison d'un retard dans le choix d'une équipe de recherche pour le volet qualitatif.

Par ailleurs, dans le cadre de son plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007, le Ministère s'est donné deux objectifs particuliers : la consolidation de l'aide financière accordée aux organismes communautaires de défense collective des droits, de même qu'aux corporations de développement communautaire, et la création d'un programme de soutien financier destiné à soutenir les corporations de développement communautaire.



Pour le premier objectif, l'enveloppe consacrée aux organismes de défense collective des droits a été bonifiée de 1,9 million de dollars, passant de 15,8 millions de dollars en 2005-2006 à 17,7 millions de dollars en 2006-2007. Cette augmentation représente une appréciation de 12 % de l'enveloppe. La plus grande part de cette bonification est attribuable à un réinvestissement de 1,5 million de dollars annoncé en avril 2006.

Pour ce qui est des corporations de développement communautaire, le soutien financier de 2,3 millions de dollars qui leur a été accordé en 2005-2006 a été augmenté de 144 000 \$, atteignant 2,4 millions de dollars en 2006-2007.

Quant au second objectif, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, les corporations de développement communautaire sont soutenues financièrement dans le cadre du nouveau programme de soutien financier en appui à la mission globale des corporations de développement communautaire intervenant dans la lutte contre la pauvreté rattachées au Ministère. Ce programme est doté d'un budget récurrent de 2,4 millions de dollars. Rappelons que, jusqu'au 31 mars 2006, ces organismes étaient soutenus dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole, volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

## AXE D'INTERVENTION

- Contribution à la mise en place du gouvernement en ligne

### OBJECTIF

Mettre en place, d'ici à avril 2006, le « Portail Emploi »

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en place du « Portail Emploi »	Avril 2006	En cours de réalisation	-

Services Québec a la responsabilité du développement du Portail gouvernemental des services. Le Ministère, par l'intermédiaire d'Emploi-Québec, a le rôle d'appuyer Services Québec par la validation des sections liées à l'emploi. Au printemps et à l'été 2006, le Ministère a coordonné pour Services Québec les travaux de validation de la section Droits et obligations des entreprises dans la grappe Ressources humaines. Il s'agissait d'un projet pilote qui visait, notamment, à optimiser les liens entre Services Québec et les ministères et organismes engagés dans le développement des divers volets du portail gouvernemental. En janvier 2007, Services Québec a mis en ligne le volet des services destinés aux entreprises.

**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

INDICATEUR	Cibles 2005-2008	Résultats 2006-2007	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	En cours de réalisation	-

Un plan pluriannuel de main-d'œuvre (2006-2009) a été élaboré et déposé, en juillet 2006, auprès du Secrétariat du Conseil du trésor, conformément aux attentes gouvernementales à ce sujet. Ce plan faisait état de l'évolution quantitative de l'effectif pour la période.

Par ailleurs, après s'être dotées, en 2006-2007, d'une offre de service en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, les autorités du Ministère ont approuvé, à l'hiver 2007, l'orientation ministérielle à cet égard ainsi que la démarche visant à assurer la réalisation, en 2007-2008, de l'ensemble des étapes de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2007-2010, et ce, pour toutes les unités du Ministère. Une structure de projet comportant un comité directeur et des comités de réalisation assure le déroulement, le suivi et le soutien de l'ensemble des activités prévues à la démarche.

Formellement constitués, les comités de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (directeur et de réalisation) ont pour objectif de réaliser une démarche en gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour faire face aux attentes de l'État à l'égard de la transformation et de la modernisation des services, de même qu'aux risques associés aux départs à la retraite, et pour définir les meilleures stratégies possible de renouvellement de l'effectif tout en assurant la continuité du service à la clientèle et la réalisation de la mission 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

INDICATEUR	Cibles 2005-2008	Résultats 2006-2007	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	-	-

Comme en font foi les données sur la formation du personnel au Ministère, telles qu'elles sont présentées à la section Ressources du présent rapport, le Ministère s'assure de la mise à jour continue et du développement des compétences opérationnelles et relationnelles de ses ressources humaines en lien avec ses priorités d'action et l'évolution de son cadre législatif et réglementaire ainsi que de son environnement technologique.

De plus, afin d'assurer le maintien de la qualité du service à la clientèle, des travaux relatifs à la mise en œuvre d'une politique, nécessitant l'arrimage avec la planification de la main-d'œuvre au Ministère ainsi qu'avec la vision organisationnelle, se sont poursuivis en 2006-2007. Cette politique vise à assurer l'acquisition, le maintien et le développement des compétences du personnel du Ministère en fonction des besoins prioritaires et évolutifs de l'organisation.

Ainsi, en 2006-2007, les travaux du Ministère dans le domaine de la gestion des compétences ont porté principalement sur deux volets :

- Une réflexion sur la gestion des compétences dans son ensemble, s'appuyant sur divers éléments du contexte ministériel, qui se poursuivra en 2007-2008 en vue de l'adoption d'un cadre de référence en matière de gestion des compétences, arrimé notamment avec l'exercice de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre;
- La création d'outils et l'expérimentation des profils en appui à la mise en place du Régime québécois d'assurance parentale et en soutien à la Direction régionale de Montréal. Les expérimentations ont permis de conclure que ces outils sont utiles tout autant pour la dotation des emplois que pour le développement continu des ressources en poste et qu'ils aideront à orienter la démarche ministérielle.

De plus, dans le cadre d'une stratégie de transfert d'expertise de gestion et pour soutenir l'évolution des services du Ministère en lien avec la convergence et l'unicité de gestion, divers outils ont été mis à la disposition des gestionnaires. Ainsi, des gestionnaires expérimentés ont été mis à contribution pour concevoir et diffuser deux ateliers portant respectivement sur l'emploi et sur la solidarité sociale. Ces ateliers ont permis d'habiliter les gestionnaires en poste, de manière à assurer la qualité des services aux citoyens et l'atteinte des résultats fixés par l'organisation dans ce contexte de changement.

**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 2006-2007	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**

À partir des expériences vécues en gestion du changement dans le cadre des projets majeurs des dernières années, une politique ministérielle et un cadre de référence, visant à doter le Ministère d'une vision commune du domaine, sont actuellement en validation auprès de gestionnaires travaillant à des projets d'envergure. La politique et le cadre, dont l'implantation est prévue en 2007-2008, assurent l'intégration des préoccupations liées aux impacts humains et organisationnels dans les projets de changement et proposent un modèle d'intervention structuré afin de diminuer les risques liés à la mise en place des transformations.

**Indicateur 2**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique ministérielle à cet égard, les principaux travaux, en plus des activités prévues au plan d'action annuel en santé et sécurité au travail, ont porté sur l'établissement d'un diagnostic sur la santé au travail, qui s'accompagnera, en 2007-2008, d'un plan de mesures de prévention s'inspirant des meilleures pratiques dans le domaine.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la plupart des activités en prévention visaient à consolider la prise en charge de la prévention par le milieu de travail (ajustement des postes de travail; formation sur « l'intervention préventive relative aux manifestations de violence dans les contacts avec la clientèle » pour le personnel des centres locaux d'emploi; révision de tous les comités de santé et de sécurité; soutien à la réalisation de projets locaux de prévention).

Aux activités régulières en santé et sécurité se sont ajoutées les activités de formation sur le harcèlement psychologique en milieu de travail et la démarche de gestion centrée sur un atelier pour les gestionnaires et leur équipe. Cette démarche, qui a fait l'objet d'ateliers pilotes, a pour but de renforcer l'intégration de la préoccupation de la santé des personnes au travail dans la gestion quotidienne et d'amorcer une réflexion sur les facteurs de risque, leurs effets et les facteurs de protection en cherchant des moyens concrets à mettre en place dans le milieu de travail. Les résultats obtenus par les groupes pilotes permettent de conclure que l'atelier est un bon « déclencheur » à la détermination des facteurs de risque nuisant à la santé des personnes au travail. De plus, une démarche intégrée de soutien aux gestionnaires et aux employés visant la prévention des absences et une réintégration durable au travail est en cours d'implantation à la Direction des ressources humaines.

### Indicateur 3

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de la reconnaissance au Ministère adoptée en juin 2002, et en relation avec la démarche ministérielle à l'égard de la santé des personnes au travail, un bilan ainsi que des pistes d'action en matière de reconnaissance seront réalisés au cours du prochain exercice financier. Ces pistes viseront à favoriser la reconnaissance de la contribution des personnes à la mission du Ministère et à l'atteinte de ses engagements auprès de la clientèle.

En 2006-2007, comme par les années précédentes, le Ministère a souligné la contribution des personnes partant à la retraite par l'intermédiaire d'une soirée Hommage et reconnaissance. Il a également favorisé la tenue d'activités dans les unités administratives, en lien avec le programme de reconnaissance pour les états de service (Hommage aux 25 ans de service dans la fonction publique québécoise). De plus, le Ministère participe au programme de reconnaissance formelle des titulaires d'un emploi supérieur, mis en place en 2005 par le Secrétariat aux emplois supérieurs. Il est à souligner que plusieurs outils soutenant la mise en œuvre de la politique ministérielle sont accessibles sur le site intranet Reconnaissance de la Direction des ressources humaines, qui offre un soutien aux unités dans l'instauration d'une culture de reconnaissance.



# RÉSULTATS

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

Dans la présente section, le Ministère rend compte pour une dernière fois de ses engagements pris au regard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens qui était en vigueur depuis 2001. La reddition de comptes pour 2007-2008 se fera au regard des engagements de la déclaration révisée, dont la mise en application commencera le 1<sup>er</sup> avril 2007.

En 2006-2007, dans un souci constant d'améliorer la qualité des services rendus à la clientèle du Ministère, les agences et les unités centrales concernées par la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ont respecté leurs engagements prévus dans leurs plans d'action centraux, régionaux et locaux.

### 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<sup>7</sup>

#### EMPLOI-QUÉBEC

##### Volet solidarité sociale (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 dix 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.

##### Volet emploi

- 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.

7. Engagements particuliers ramenés sous la responsabilité d'une seule agence, soit Emploi-Québec, qui regroupe maintenant les services d'emploi et les services de solidarité sociale (Sécurité du revenu).

## Engagements liés au recours des citoyennes et des citoyens

Direction de la révision et de la représentation auprès du 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 dix 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 dix jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.

## Résultats

Les résultats obtenus ainsi que les projets réalisés en 2006-2007 par le Ministère au regard des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ont permis d'améliorer les aspects de service suivants :

### Accès aux produits et services

- En offrant, dans l'ensemble des centres locaux d'emploi (points de service), un guichet unique d'accueil, d'évaluation et de référence tant pour la clientèle des services d'emploi que pour celle des services de solidarité sociale.
- En augmentant le taux de réponse pour les appels entrant au Centre de recouvrement. Ce taux est de 87 % comparativement à 85 % en 2005-2006.
- En accordant une aide immédiate, dans les cas de demandes téléphoniques adressées au personnel préposé aux renseignements du Bureau des renseignements et plaintes, dans un temps d'attente moyen de 105 secondes et en respectant le délai maximal de 24 heures pour les demandes qui nécessitent qu'une employée ou un employé rappelle la personne.
- En mettant à la disposition des citoyennes et des citoyens 21 points d'accès de Services Québec dans des centres locaux d'emploi du Ministère.
- En portant à 120 le nombre de centres locaux d'emploi servis par le Centre de communication avec la clientèle, ce qui porte à 75,4 % la couverture du réseau par le Centre, comparativement à un nombre de 100 avec un pourcentage de couverture de 66,5 % en 2005-2006.
- En abaissant le délai moyen de réponse pour la clientèle servie par le Centre de communication avec la clientèle à 1 minute 56 secondes, comparativement à 2 minutes 4 secondes en 2005-2006.
- En portant le pourcentage d'appels traités en moins de 3 minutes par le Centre de communication avec la clientèle à 72,4 %, comparativement à 69,1 % en 2005-2006.
- En uniformisant en 2006-2007 les arborescences téléphoniques dans les centres locaux d'emploi et les directions régionales.
- En poursuivant, au centre d'appels du Centre de recouvrement, l'écoute des conversations téléphoniques en vue de s'assurer, entre autres, que les contacts sont courtois et respectueux et que les ententes conclues respectent la capacité de payer de la clientèle.

### Soutien personnalisé à la clientèle

- En implantant, au Centre de recouvrement, une politique d'assurance qualité pour appuyer le processus de gestion améliorée de la performance organisationnelle.
- En poursuivant de manière continue l'application du plan d'assurance qualité du Bureau des renseignements et plaintes qui comprend, entre autres, des campagnes d'écoute et des vérifications *a posteriori* de la formation sur une base régulière et un accès à de l'information mise à jour quotidiennement pour le personnel.



### Confidentialité des renseignements personnels

- En signifiant des attentes particulières au personnel de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec relativement à la protection des renseignements personnels afin d'assurer le respect de la confidentialité des renseignements.
- En sensibilisant à cette question, de façon régulière, l'ensemble du personnel du Centre de recouvrement afin d'assurer le respect de la confidentialité des renseignements.

### Diligence dans le traitement des demandes

- En réduisant à 20 jours le délai de traitement pour plus de 90 % des avis de nouvelles subrogations à transmettre à Revenu Québec, délai qui était de 25 jours en 2005-2006.
- En confirmant la prise en charge d'une demande écrite adressée au Bureau des renseignements et plaintes relative à l'aide financière et aux services d'emploi dans un délai moyen de 0 à 10 jours dans 98,3 % des demandes et dans un délai moyen de plus de 10 jours ouvrables pour 1,7 % des demandes. Pour ces dernières, un contrôle *a posteriori* portant sur la mesure de ces délais est effectué.
- 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 traitant les nouvelles demandes d'aide à l'attribution initiale dans un délai moyen de 8,9 jours ouvrables, comparativement à 9 jours en 2005-2006.
- En rendant une décision de révision dans un délai moyen de 7,6 jours ouvrables à compter de la date de l'entrevue ou de la réception des documents requis<sup>8</sup>.
- En transmettant une réponse à une demande de révision médicale et socioprofessionnelle pour les contraintes sévères à l'emploi dans un délai moyen de 9,2 jours civils.
- En transmettant une réponse à une demande de révision médicale et socioprofessionnelle pour les contraintes temporaires à l'emploi dans un délai moyen de 8,3 jours civils.
- En traitant dans un délai moyen de 73,8 jours civils les demandes de révision. La Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives a introduit en juillet 2006 certaines dispositions portant sur le délai de 90 jours pour rendre une décision de révision, à défaut de quoi la personne peut contester directement auprès du Tribunal administratif du Québec.

### Recours et plaintes

- En diminuant, pour l'ensemble des activités de recouvrement du Centre, le taux de plaintes avec correctifs. Ce taux est de 0,14 plainte (par 1 000 dossiers), comparativement à 0,30 plainte (par 1 000 dossiers) en 2005-2006.
- En diminuant le ratio des plaintes (par 1 000 dossiers) à l'assistance-emploi relatives au service à la clientèle ou à un autre facteur relevant des services de solidarité sociale à 2 comparativement à 2,1 en 2005-2006.
- En diminuant à 20,8 % la proportion des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision, alors que la cible était de 23 %.

### Simplification des façons de faire

- En poursuivant l'implantation 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 des décisions écrites en révision médicale et socioprofessionnelle pour toutes les demandes de ce secteur d'activité, et ce, depuis mai 2005, ce qui a eu un impact positif sur la réduction du délai de traitement.

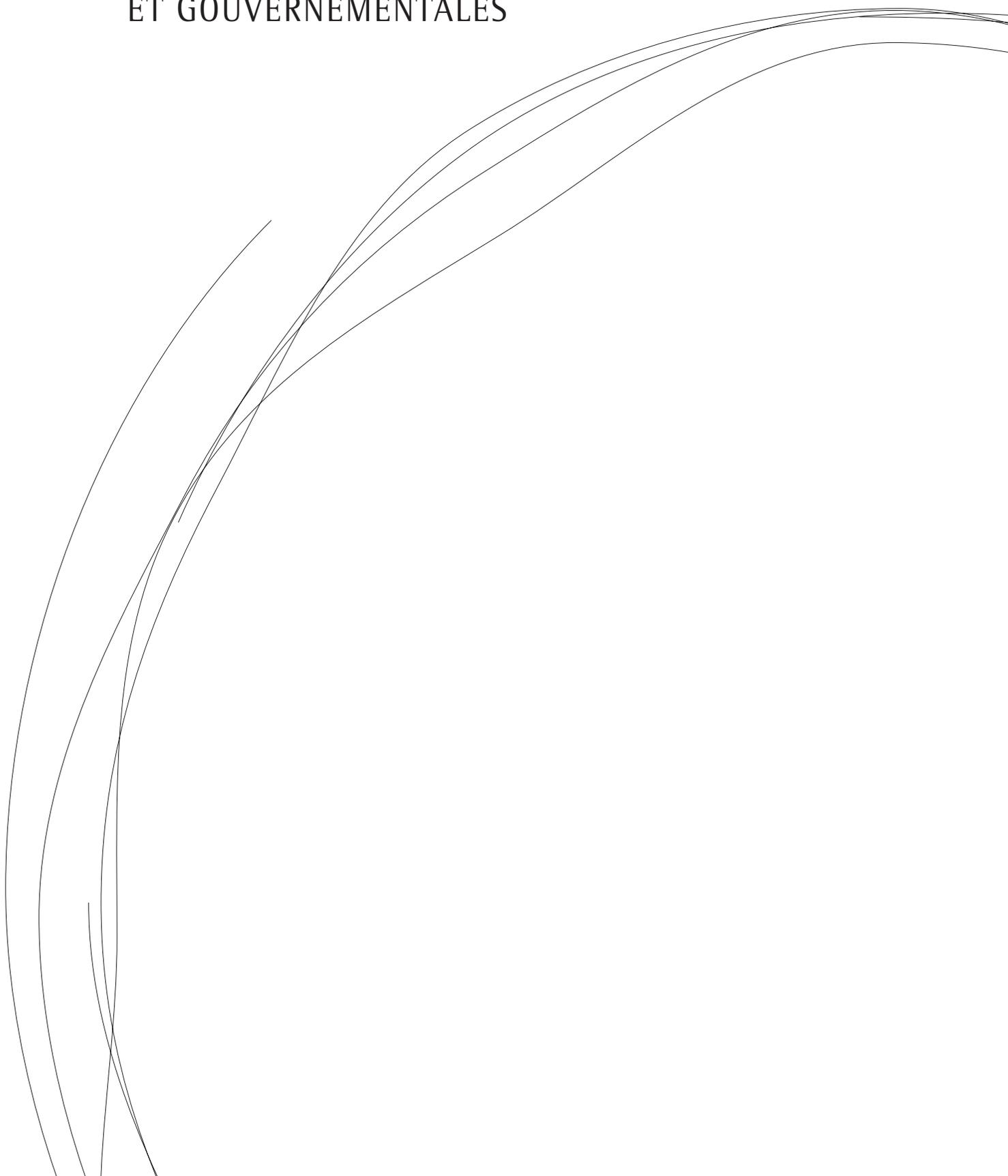
8. Ce résultat n'inclut pas les demandes de révision d'ordre médical et socioprofessionnel.

**Prestation électronique de services**

- En rendant accessible le Service de placement aux employeurs et aux chercheurs d'emploi jour et nuit, sept jours sur sept.
- En rendant accessible en tout temps la consultation par les clients de leurs dossiers au 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 optimiser la prestation de services rendus aux citoyennes et aux citoyens, témoignant 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 qu'il offre.

# EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2006-2007 DU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

## Bureau des renseignements et plaintes

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles<sup>9</sup>, le Bureau des renseignements et plaintes est désigné par le ministre pour exercer des fonctions d'information et de traitement des plaintes sur toute matière visée par cette même loi.

Le Bureau des renseignements et plaintes est une unité administrative distincte des unités chargées de la dispensation des services ou de l'application des mesures ou programmes prévus à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Selon cette même loi, toute demande reçue par le Bureau doit être traitée avec célérité et toute plainte doit faire l'objet d'une vérification et d'une analyse, sauf si elle est manifestement non fondée, notamment si elle ne porte pas sur l'une des matières prévues à la Loi.

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

En plus des fonctions énumérées à la Loi, le Bureau des renseignements et plaintes fournit, par entente 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 traite aussi les plaintes.

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

Dans l'exercice de ses fonctions, le Bureau des renseignements et plaintes entretient des liens étroits de collaboration avec les autorités ministérielles, les bureaux des membres de l'Assemblée nationale ainsi qu'avec les déléguées et délégués 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 adéquatement 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'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Avant cette date, le Bureau des renseignements et plaintes recensait aussi dans cette catégorie les demandes touchant les programmes d'aide financière mis en place par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.
- La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes relatives aux programmes, mesures et services publics d'emploi offerts par le Ministère.
- La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes touchant divers programmes et mesures ou opérations de communication ayant une durée limitée.
- La catégorie du recouvrement inclut les demandes sur les procédures de perception des sommes dues au Ministère et sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement.

9. Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) a été remplacée par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1).

- 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 Bureau appartiennent à la catégorie des renseignements et plaintes.
- La catégorie « Autres appels » intègre les demandes qui ne relèvent manifestement pas des compétences du Bureau ou du Ministère; ces dernières sont en général redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

## Renseignements

L'objectif 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 l'aide aux personnes et aux familles. 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 des portes d'entrée pour les plaintes. En effet, il est fréquent, au moment du traitement d'une demande d'information, de recevoir en même temps les insatisfactions. Dans ces circonstances, le personnel du Bureau des renseignements et plaintes peut répondre efficacement à ces insatisfactions tout en permettant aux plaignantes et aux plaignants de bénéficier d'un service en continuité.

Pour l'exercice 2006-2007, les personnes préposées aux renseignements ont répondu à 96 497 demandes de renseignements, soit une moyenne mensuelle de 8 041 demandes. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements.

### NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Catégories	2006-2007	2005-2006
Aide financière	45 583 <sup>a</sup>	47 220
Emploi	18 976	16 516
Opérations spéciales	2 477 <sup>b</sup>	49
Recouvrement	1 296	1 981
Révision	281	227
Renseignements et plaintes	170	19
Service à la clientèle	Note c	500
<b>Total partiel</b>	<b>68 783</b>	<b>66 512</b>
Autres appels	27 714	30 625
<b>Total général</b>	<b>96 497</b>	<b>97 137</b>

a Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 17 juillet 2006, le personnel du Bureau des renseignements et plaintes a offert un soutien temporaire aux opérations du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale en répondant à des demandes de renseignements sur ce régime ainsi qu'à des demandes de prestations. Pendant ce temps, les demandes de renseignements téléphoniques relatives aux programmes, mesures et services d'aide financière du Ministère adressées au Bureau étaient automatiquement acheminées vers le Centre de communication avec la clientèle. Ces 14 754 demandes ne sont pas comptabilisées au présent tableau. Toute comparaison avec les exercices antérieurs doit donc tenir compte de cette situation particulière.

b La hausse du nombre de demandes de renseignements dans la catégorie des opérations spéciales est due principalement à l'annonce, le 21 décembre 2006, de l'instauration du Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions.

c Les demandes de renseignements portant sur les services à la clientèle sont maintenant recensées dans les catégories correspondant aux services requis par la personne qui demande des renseignements.

## Plaintes

Le traitement des plaintes par le Bureau des renseignements et plaintes permet de reconnaître et de régler, à la satisfaction des plaignants, des situations potentiellement problématiques et d'éviter ainsi leur répétition. De plus, le traitement des plaintes constitue pour le Ministère une occasion privilégiée de relever des pratiques administratives à améliorer afin de répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens en matière de qualité de services.

Les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes viennent le plus fréquemment de personnes insatisfaites :

- de la qualité des services à la clientèle;
- des obligations faites aux prestataires, notamment lors de la demande des documents nécessaires à l'obtention d'aide financière;
- des conditions d'admissibilité et des montants versés pour les prestations spéciales;
- des procédures et moyens de perception des sommes dues au Ministère.

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

Catégories	2006-2007	2005-2006
Aide financière	8 114	8 579
Emploi	1 622	1 566
Opérations spéciales	11	-
Recouvrement	1 008	1 013
Révision	67	87
Renseignements et plaintes	6	6
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	1	1
<b>Total</b>	<b>10 829</b>	<b>11 252</b>

Pour l'exercice 2006-2007, le personnel du Bureau des renseignements et plaintes a reçu 10 829 plaintes, ce qui correspond à une moyenne mensuelle de 902 plaintes.

Comparativement à l'exercice 2005-2006, la diminution des plaintes reçues s'explique par la baisse du nombre total de plaintes relatives à la qualité des services et celles touchant l'assistance-emploi.

Les variations les plus significatives du nombre de plaintes se traduisent par une :

- baisse du nombre de plaintes dans la catégorie de l'aide financière. Cette baisse est localisée au Programme d'assistance-emploi et touche plus spécifiquement les plaintes relatives à la qualité des services à la clientèle, à l'obligation faite aux prestataires de produire des documents nécessaires à l'obtention de l'aide financière et, enfin, aux conditions d'admissibilité et aux montants versés pour les prestations spéciales;
- hausse 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 les rubriques de l'évaluation des besoins et des mesures de formation.



Nous constatons, pour l'exercice 2006-2007, un déplacement des plaintes vers les insatisfactions nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes auprès des unités administratives du Ministère pour leur règlement. Le traitement de ce type de plaintes exige la concertation d'un plus grand nombre d'intervenants comparativement aux autres plaintes qui peuvent être réglées par des explications données par une agente ou un agent d'aide socioéconomique à la plaignante ou au plaignant ou à une personne le représentant.

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

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

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

Catégories	2006-2007	2005-2006
Aide financière	1 871	2 308
Emploi	214	231
Recouvrement	38	45
Révision	4	20
Renseignements et plaintes	6	6
<b>Total</b>	<b>2 133</b>	<b>2 610</b>

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

Par comparaison avec l'exercice 2005-2006, le nombre de ces plaintes a connu une baisse notable. Soulignons que cette baisse touche principalement la catégorie de l'assistance-emploi et plus particulièrement les plaintes que le personnel du Bureau des renseignements et plaintes a pu régler par des explications.

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.

## Suites données aux plaintes

Le tableau qui suit présente de manière détaillée les interventions du personnel du Bureau des renseignements et plaintes en réponse aux insatisfactions qui lui ont été exprimées au cours de l'exercice 2006-2007. Notons qu'une large part de ces 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 ces 4 711 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère. Parmi ces dernières insatisfactions, 498 ont fait l'objet de recommandations de modifications au dossier de la part du Bureau des renseignements et plaintes. 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 du ministre.

### SUITES DONNÉES AUX PLAINTES TRAITÉES EN 2006-2007

	Aide financière	Emploi	Opérations spéciales	Recouvrement	Révision	Renseignements et plaintes	SACAIS <sup>a</sup>	Total
Plaintes reçues	8 114	1 622	11	1 008	67	6	1	10 829
Plaintes traitées <sup>b</sup>	8 111	1 638	11	1 045	66	6	1	10 878
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	4 799	875	-	473	19	-	1	6 167
Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape par des explications et celles adressées par écrit au Bureau des renseignements et plaintes sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :								
Explications supplémentaires	1 646	558	11	398	32	1	-	2 646
Recommandations de modifications au dossier	362	69	-	54	13	-	-	498
Référence aux gestionnaires des unités concernées	1 256	126	-	14	1	5	-	1 402
Exercice des pouvoirs discrétionnaires du ministre	13	-	-	101	-	-	-	114
Autres <sup>c</sup>	35	10	-	5	1	-	-	51

a Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

b Le nombre de plaintes traitées inclut 49 plaintes reçues avant le 31 mars 2006.

c 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 Bureau des renseignements et plaintes relève certaines situations qui s'avèrent potentiellement problématiques. Au cours de l'exercice, le Bureau a étudié des pistes d'amélioration, dont il a fait part aux autorités concernées.

Pour l'exercice 2006-2007, ces pistes d'amélioration visaient principalement à faciliter l'utilisation des services du Ministère tout en recherchant l'amélioration continue de la clarté et de la qualité des communications auprès des clientèles, par :

- Le site Internet ministériel :
  - en rendant accessibles sur ce site la politique ministérielle de gestion des plaintes, un hyperlien avec le site Internet du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et un champ Téléphone au travail dans la page Pour nous joindre;
  - en harmonisant le vocabulaire utilisé dans la liste des formulaires proposés sur le site avec celui utilisé dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles; et en mettant à jour les informations générales du site;
  - en corrigeant l'accès au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles et l'appellation du Bureau des renseignements et plaintes.
- Les communications écrites et les formulaires :
  - en ajoutant, au formulaire « Certificat médical », une section sur les transports médicaux nécessaires pour participer à des activités thérapeutiques et, au formulaire de demande de prestations d'assistance-emploi, le mot « fiduciaire » à la liste des revenus à déclarer;
  - en examinant la possibilité de rendre accessible le formulaire « Demande de supplément de retour au travail » sur le site Internet du Ministère;
  - en clarifiant le contenu du dépliant portant sur le traitement par l'Agence du revenu du Canada des remboursements excédentaires;
  - en modifiant le libellé de la référence au Bureau des renseignements et plaintes dans les réponses aux demandes de réexamen administratif.
- Les transactions par voie téléphonique :
  - en recommandant des modifications à la messagerie vocale de la déclaration mensuelle par téléphone.
- Les recours disponibles :
  - en recommandant des modifications dans le cadre de la mise à jour du processus de réexamen administratif.

Le traitement et le règlement des plaintes auront aussi permis, au cours de cet exercice, de préciser ou de réviser certaines pratiques administratives ou interprétations :

- en clarifiant la notion d'« emploi sur appel » pour l'octroi du Supplément de retour au travail;
- en revoquant la pertinence d'émettre un avis de suivi de droit réalisable lorsque la décision de l'agente ou de l'agent est à l'état « temporaire » à la suite du dépôt d'une demande d'aide et les règles régissant l'établissement des exemptions applicables à la valeur nette d'une résidence;
- en précisant les informations apparaissant au chapitre du manuel d'interprétation normative portant sur les préparations lactées et sur les produits couverts et en intégrant dans ce même manuel l'amendement réglementaire concernant le Curateur public.



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2006-2007 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

## Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales 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. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est le ministre responsable de l'administration de ce fonds. Toujours en vertu de cette loi, le Fonds québécois d'initiatives sociales a assumé les droits et les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

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

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par la Direction du soutien financier du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales qui relève directement du Bureau du sous-ministre.

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

Les orientations du Fonds québécois d'initiatives sociales prévoient le financement des ententes conclues par le 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 Fonds 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 Fonds québécois d'initiatives sociales 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 le ministre responsable de l'administration du Fonds, de même que des plans d'action locaux préparés dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les villes. Le Fonds québécois d'initiatives sociales 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 le ministre ou dans le cadre de la réalisation des ententes conclues par le ministre avec les partenaires. Les organismes admissibles à un financement du Fonds québécois d'initiatives sociales 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 2006-2007, lui viennent de crédits gouvernementaux. Ces revenus ont été de 5,7 millions de dollars. De plus, 2,2 millions de dollars proviennent de l'excédent cumulé au 31 mars 2006. En 2006-2007, une somme de 0,5 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds. Les frais d'administration représentent un peu plus de 6 % du budget.

Enfin, l'excédent cumulé, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2007, est établi à près de 2,5 millions de dollars. Ces fonds sont reportés à la prochaine année financière.



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

### Ville de Montréal

Le Fonds québécois d'initiatives sociales verse une somme annuelle de cinq 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 s'inscrit dans le cadre d'une entente administrative en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui fait elle-même partie du Contrat de ville de Montréal 2003-2007. Jusqu'à maintenant, le Ministère a contribué pour un montant total de 17,5 millions de dollars. Il est à noter qu'une nouvelle entente administrative, d'une durée de deux ans, a été signée en février 2007 entre le Ministère et la Ville de Montréal.

Durant l'année financière 2006-2007, la Ville de Montréal<sup>10</sup> a, dans le cadre de cette entente, réparti les 2,5 millions de dollars versés en février 2007 entre 18 arrondissements de Montréal et 5 municipalités reconstituées qui comportent des zones à forte concentration de pauvreté. Un versement de 2,5 millions de dollars prévu en avril 2007 complètera le soutien financier du Fonds québécois d'initiatives sociales à cette entente pour l'année 2007.

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

Grâce à l'entente ayant cours entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la municipalité régionale de comté de La Haute-Gaspésie, celle-ci a poursuivi la réalisation du plan d'action local élaboré en fonction des priorités du milieu, en soutenant divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2006-2007, la municipalité régionale de comté a soutenu onze projets.

### Municipalité régionale de comté de Témiscouata

Grâce à l'entente ayant cours entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la municipalité régionale de comté de Témiscouata, celle-ci a poursuivi la réalisation du plan d'action local élaboré en fonction des priorités du milieu, en soutenant divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2006-2007, la municipalité régionale de comté a soutenu 17 projets.

## 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 a été 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 cinq millions de dollars a été versé aux organismes dont les projets avaient été retenus. Un solde de 200 009 \$ a été versé aux organismes en 2006-2007.

10. L'année financière de la Ville est l'année civile.

## **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 première entente d'une durée de deux ans avec le Club des petits déjeuners du Québec. Cette entente de quatre millions de dollars, qui s'est terminée en 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. Une nouvelle entente, qui se terminera le 30 juin 2007, a été signée en octobre 2006. La contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'élève à 1,2 million de dollars pour la durée de cette entente et 600 000 \$ ont été versés par le Fonds québécois d'initiatives sociales en 2006-2007.

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 et secondaires 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 cinq 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, 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 2006-2007.

### **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 Fonds québécois d'initiatives sociales et l'engagement totalise 300 000 \$.



En 2006-2007, la contribution de ce fonds a été de 112 166 \$. Il a été convenu, avec les organismes, que le soutien financier du Fonds québécois d'initiatives sociales s'étalerait 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**

Dans le but d'expérimenter une nouvelle approche visant l'intégration au travail de personnes très éloignées du marché du travail, le Fonds québécois d'initiatives sociales a subventionné, en 2006-2007, la poursuite de 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 et prévoyant, au départ, accueillir 26 participants a débuté en juillet 2005. Le coût total du projet était estimé à 725 000 \$. Le montant déboursé, en 2006-2007, est de 170 250 \$.

Cette expérimentation permet à 20 participantes ou participants de s'engager graduellement dans un parcours d'insertion professionnelle, sur une période de 26 mois. Une première étape a consisté à recruter les personnes participantes et 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 personnes participantes ont reçu une formation de deux mois leur permettant d'occuper un emploi salarié durant 24 mois. Il a été convenu que six participants d'un précédent projet du COMSEP se joindraient au projet.

Une évaluation de l'expérience est actuellement 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 contribue à 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 2006-2007, plusieurs évaluations ont été amorcées, se sont poursuivies ou ont pris fin au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'une portait sur les processus liés aux deux projets pilotes des municipalités régionales de comté 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 liés 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 (ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale) et du programme Renouveau urbain du ministère des Affaires municipales et des Régions. D'autres volets d'évaluation touchent les effets de certains projets mis en œuvre. Le projet Centre Premier Berceau est évalué conjointement par le Ministère 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, l'évaluation du projet pilote Emploi de solidarité du Centre d'organisation mauricien de services d'éducation populaire a débuté en 2006-2007 et se poursuit en 2007-2008.

## Synthèse des états financiers

### SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Résultats	2007	2006
<b>Produits</b>		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	5 656,0	4 800,0
Secrétariat du Conseil du trésor	3,4	-
	<u>5 659,4</u>	<u>4 800,0</u>
<b>Charges</b>		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	4 856,1	8 455,4
Charges d'exploitation et d'administration	501,2	567,8
	<u>5 357,3</u>	<u>9 023,2</u>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>302,1</b>	<b>(4 223,2)</b>
<b>Excédent cumulé au début</b>	<b>2 193,1</b>	<b>6 416,3</b>
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>2 495,2</b>	<b>2 193,1</b>



## EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

### Assistance-emploi

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère au ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille s'il estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. Le 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 2006-2007, les services de solidarité sociale ont reçu au total 4 508 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 4 008 ont été acceptées et 38 personnes se sont désistées. Comme l'indique le tableau ci-dessous, près de 47 % des sommes versées l'ont été pour les personnes tenues de loger en établissement et 27 % pour des prestations spéciales constituées, en grande partie, des frais de séjour payés aux personnes tenues de loger en établissement. L'aide totale fut de 4 319 647 \$. Sur ce montant, on compte une aide remboursable de 271 192 \$. Quant au montant moyen de l'aide accordée, il s'établit à 1 078 \$.

#### AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Motifs invoqués	Nombre de demandes acceptées	Montant par catégorie (\$)	Répartition par catégorie (%) <sup>a</sup>	Montant moyen accordé (\$)
Composition familiale	21	19 632	0,5	935
Contribution parentale	-	-	-	-
Bien ou avoir liquide cédé	83	115 720	2,7	1 394
Étudiant (statut, conjoint)	-	-	-	-
Excédent de biens	114	111 083	2,6	974
Rapatriement de Libanais	470	455 613	10,6	969
Perte d'argent	34	14 913	0,3	439
Personne tenue de loger	1 674	2 019 021	46,7	1 206
Prestation spéciale	1 309	1 165 684	27,0	891
Revenu (y compris : antériorité du déficit, saisie, etc.)	21	14 717	0,3	701
Refus de faire valoir un droit	1	3 623	0,1	3 623
Sans statut légal	277	393 409	9,1	1 420
Travailleur autonome	4	6 232	0,1	1 558
Carnet de réclamation	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4 008</b>	<b>4 319 647</b>	<b>100,0</b>	<b>1 078</b>

a Pourcentage du montant total accordé.

## Centre de recouvrement

L'article 115 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.0010)<sup>11</sup> accorde au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Cet article permet de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Au cours de l'exercice 2006-2007, le Ministère a traité 6 322 demandes d'application de ce pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 3 507 ont été acceptées.

Les principales situations qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire sont :

- le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne (45,6 % de la demande totale);
- des cas de violence (0,4 % de la demande totale);
- des raisons humanitaires et exceptionnelles (31,3 % de la demande totale);
- des demandes de réduction de la compensation à même les prestations, à la suite de décisions du ministre (12,5 % de la demande totale);
- 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 (10,2 % de la demande totale).

Principales situations qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées		Demandes refusées		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne	1 403	48,7	1 478	51,3	2 881
Cas de violence	8	32,0	17	68,0	25
Raisons humanitaires exceptionnelles					
Suspension ou annualisation d'intérêts	361	38,3	582	61,7	943
Remise de dette totale ou partielle	775	77,7	222	22,3	997
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	3	8,3	33	91,7	36
Demande de réduction de la compensation à même les prestations, décision du ministre	770	97,2	22	2,8	792
Remise partielle de la dette pour cause de l'âge avancé, ressources financières insuffisantes ou état de santé de la personne	187	28,9	461	71,1	648
<b>Total</b>	<b>3 507</b>	<b>55,5</b>	<b>2 815</b>	<b>44,5</b>	<b>6 322</b>

11. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, cet article est remplacé par l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1).

### **Renseignements supplémentaires concernant l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre**

Le 20 mai 2005, la Cour d'appel du Québec rendait un jugement<sup>12</sup> ayant pour effet d'annuler une partie ou la totalité des réclamations émises au nom de certains garants ayant reçu des prestations d'assistance-emploi à titre de soutien de famille. En utilisant le pouvoir discrétionnaire du ministre tel que défini à l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ou à l'article 115 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, on a corrigé près de 2 300 dossiers.

À la suite de cette même décision de la Cour d'appel du Québec, le comité exécutif a recommandé que, si certaines conditions étaient satisfaites, le pouvoir discrétionnaire du ministre soit également utilisé pour traiter les demandes d'annulation des intérêts portés au compte des personnes débitrices durant la période de contestation au Tribunal administratif du Québec. Au cours de l'exercice 2006-2007, 57 demandes ont été acceptées sur les 58 qui ont été traitées.

12. Québec (Procureur général du) c. le Tribunal administratif du Québec et Manon Paquette, Cour d'appel, 500-09-011965-027, 20 mai 2005.



## 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.

La politique linguistique 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. Ces deux dimensions de la politique linguistique ministérielle s'actualisent de la façon qui suit :

- Le Ministère fait réviser tous les documents qu'il publie, ce qui traduit l'importance accordée à la qualité de la langue française.
- Des services d'aide-conseil sont fournis au personnel 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, 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 parfaire les connaissances de la langue française du personnel y sont proposées et des ouvrages de référence y sont suggérés.

Par ailleurs, à l'occasion de la Francofête 2007, qui s'est tenue du 2 au 25 mars, quelques activités ont été organisées. Ainsi, a eu lieu, entre autres, la troisième édition de la Dictée du sous-ministre.



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

## Des activités concertées

La composition du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information s'est enrichie de la présence des responsables ministériels de la sécurité matérielle, de la gestion documentaire et de l'éthique.

Au cours de l'année, le comité a approuvé le plan d'action ministériel en matière de sécurité de l'information et le plan de mise en œuvre des nouvelles obligations introduites par les modifications de la Loi sur l'accès adoptées en juin 2006. Un autre exercice de concertation s'est amorcé par le lancement d'une campagne de communication unifiée portant sur la responsabilisation du personnel au regard de l'éthique, de la protection des renseignements personnels, de l'utilisation d'Internet et de la sécurité de l'information.

## La formation et la sensibilisation du personnel

L'entrée en vigueur des modifications apportées à la Loi sur l'accès a amené le Ministère à offrir des sessions de formations adaptées aux responsabilités assumées par le personnel. Les sessions de sensibilisation données aux nouveaux membres du personnel lors des séances d'accueil ministériel se sont poursuivies.

## La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu quatre nouvelles ententes de communication de renseignements, dont trois ont reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. La quatrième entente est une entente de service qui a été conclue avec le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Elle a pour objet d'offrir une expertise-conseil en matière d'application de la Loi sur l'accès.

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

## L'accès aux documents

Au cours de l'année 2006-2007, l'équipe ministérielle a répondu à 166 demandes d'accès dans un délai moyen de 22 jours. Environ 65 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 34 % concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis en totalité les documents demandés à 34 % des demandeurs et a accepté partiellement les demandes de 40 % d'entre eux, tandis que 26 % des demandes de documents ont été refusées en totalité. À l'égard des décisions rendues, onze ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. La Commission a rendu onze décisions, dont quatre ont maintenu totalement ou partiellement la décision rendue par le Ministère. Quant aux autres demandes de révision, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeurs d'accès.



## ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Depuis un bon nombre d'années déjà, le Ministère s'investit dans le développement d'une démarche éthique organisationnelle. Afin de bien gérer la planification en cette matière, le Ministère a adopté un nouveau plan d'action qui s'échelonne sur trois ans, soit de 2006 à 2009, en maintenant toutefois une reddition de comptes annuelle.

L'année 2006-2007 aura été marquée par l'élaboration d'une vaste stratégie de communication à caractère multisectoriel. En effet, étant donné l'interrelation de certains domaines d'intervention à l'échelle du Ministère, la stratégie élaborée couvre trois volets autres que l'éthique : la protection des renseignements personnels, l'utilisation d'Internet et la sécurité de l'information numérique en lien avec l'éthique et les valeurs du Ministère. Cette campagne donne lieu à la diffusion, à l'ensemble du personnel, de divers outils promotionnels, notamment des affiches, des signets, des messages d'information séquentiels dans l'intranet et des communiqués du sous-ministre. Comme pour le plan d'action, la stratégie de communication à quatre volets est planifiée jusqu'en 2009.

La mise à contribution du réseau ministériel des répondants en éthique s'accroît afin que soient menées des démarches sectorielles au sein des diverses directions générales, favorisant ainsi un meilleur déploiement de la démarche organisationnelle. Cela vient appuyer l'action du comité ministériel de l'éthique et de la coordonnatrice ministérielle.

La formation des gestionnaires et du personnel est assurée sur une base continue depuis l'automne 2004. C'est ainsi qu'à la fin du présent exercice financier, 88 % des gestionnaires du Ministère et 60 % de son personnel ont participé à des sessions de formation en éthique. En plus de la session de base, trois sessions de perfectionnement, destinées aux gestionnaires, ont eu lieu; également, deux autres formats de sessions ont été élaborés en fonction des besoins particuliers de la clientèle. Aussi, l'offre de service en matière d'éthique continue d'être présentée aux gestionnaires dans une formule actualisée.

Le comité ministériel de l'éthique, responsable entre autres des orientations ministérielles en matière d'éthique, s'est réuni à quatre occasions. De plus, des avis et des conseils ont été prodigués sur demande durant toute l'année à des gestionnaires et à du personnel du Ministère.

Enfin, des thématiques variées ont suscité divers travaux et analyses avec la collaboration du comité ministériel et parfois avec celle d'autres intervenants du Ministère, ce qui contribue à rendre encore plus présentes les valeurs ministérielles, que ce soit dans les pratiques du personnel ou dans les alignements de certains programmes. En conséquence, les principaux documents de référence ont été mis à jour afin de traduire l'évolution proposée; ces documents sont le guide ministériel *Agir avec intégrité*, *Lignes directrices sur l'utilisation et la gestion du réseau Internet et du courrier électronique* et *Le guide des mesures et des services d'emploi/programme Jeunes volontaires*.



# ARTICLE 53.1 DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Reddition de comptes pour la période de référence  
du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007

## Embauche et représentativité

### Données globales

#### L'EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2006-2007

	Réguliers <sup>a</sup>	Occasionnels <sup>b</sup>	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	151	257	226	14

a Les données sur l'embauche du personnel régulier n'inclut que les recrutements.

b Les données sur l'embauche du personnel occasionnel tiennent compte des nouvelles arrivées au Ministère ainsi que des renouvellements de contrats (un seul renouvellement, au cours d'une même année financière, est considéré).

#### NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2007

Effectif total (personnes)	5 469
----------------------------	-------

### Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

#### TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES EN 2006-2007

Statuts d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Embauche de membres de groupes cibles 2006-2007					Taux d'embauche par statut d'emplois <sup>a</sup>
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	151	23	14	4	11	52	34,4 %
Occasionnels	257	16	1	2	7	26	10,1 %
Étudiants	226	57 <sup>b</sup>	35	1	3	96	42,5 %
Stagiaires	14	1	-	-	-	1	7,1 %
<b>Total</b>	<b>648</b>	<b>97</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>175</b>	<b>27,0 %</b>
<b>Taux d'embauche par groupe cible<sup>c</sup></b>		<b>15,0 %</b>	<b>7,7 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>3,2 %</b>	<b>27,0 %</b>	

a Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2006-2007 dans le statut d'emploi.

b Parmi les 57 personnes de communautés culturelles, 15 sont également anglophones.

c Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé, par rapport à l'embauche totale pour 2006-2007.

Rappel de l'objectif d'embauche :

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

**TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI :  
RÉSULTATS COMPARATIFS**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2004-2005 <sup>a</sup>	7,0 %	13,0 %	33,0 %	0,0 %
2005-2006	20,5 %	3,1 %	25,0 %	0,0 %
2006-2007	34,4 %	10,1 %	42,5 %	7,1 %

a Le taux d'embauche global des groupes cibles pour l'année 2004-2005 exclut les personnes handicapées puisque ces dernières n'étaient pas visées par l'objectif du 25 % d'embauche durant cette année.

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER :  
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

Groupes cibles	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	125	2,1 %	125	2,2 %	155	2,8 %
Autochtones	35	0,6 %	34	0,6 %	44	0,8 %
Anglophones	30	0,5 %	29	0,5 %	66	1,2 %
Personnes handicapées	53	0,9 %	51	0,9 %	68	1,2 %

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 %.

**Femmes**

**TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2006-2007**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	107	197	174	5	483
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007	70,9 %	76,7 %	77,0 %	35,7 %	74,5 %



**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2007**

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>a</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	335	1 400	2 844	884	-	6	5 469
Nombre de femmes en place	172	732	2 058	836	-	-	3 798
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	51,3 %	52,3 %	72,4 %	94,6 %	-	-	69,4 %

a Inclut les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines et médecins.

**Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration à l'emploi et le maintien en emploi**

Pour favoriser le respect de la cible de 25 % quant à l'embauche de membres de groupes cibles, c'est-à-dire les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, de même que les personnes handicapées, les ministères et les organismes doivent obtenir du Secrétariat du Conseil du trésor une autorisation pour chacun des recrutements à effectuer. Cette autorisation est accordée en fonction de l'atteinte et du maintien de l'objectif de 25 % et selon la disponibilité de candidates et de candidats membres de groupes cibles.

Le Ministère dispose, pour sa part, d'un plan d'action en matière d'accès à l'égalité. Ce plan est un moyen de tendre vers l'objectif de représentativité des membres visés par l'accès à l'égalité. Deux mesures particulières de ce plan sont appliquées régulièrement : la recommandation de membres de groupes cibles, par la Direction des ressources humaines, pour les nouvelles nominations et la nécessité du gestionnaire d'obtenir une dérogation d'un sous-ministre adjoint ou associé pour toute nomination qui ne respecte pas ces priorités.

Ces contrôles et la régularisation d'un grand nombre d'occasionnels, membres de groupes cibles, ont permis au Ministère de dépasser l'objectif de 25 % en 2006-2007. À titre d'exemple, en novembre 2006, sur les 95 occasionnels régularisés, près de 40 % ont été identifiés comme faisant partie d'un groupe cible.

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable d'établir et de réviser la réglementation afférente à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

Afin de respecter l'échéancier de la Politique relative à l'activité réglementaire qui prévoit une révision des règlements sept ans après leur adoption, le Règlement sur les dépenses de formation admissibles, le Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, le Règlement sur les organismes collecteurs et le Règlement sur les exemptions de l'application de la section II du chapitre II de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ont été révisés. Ils seront adoptés par la Commission des partenaires du marché du travail en juin 2008, après l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les modifications proposées visent aussi à simplifier les modalités administratives pour les employeurs assujettis à la Loi.

En outre, la Commission a révisé les programmes du Fonds national de formation de la main-d'œuvre pour 2006-2007 afin de les simplifier et d'en alléger l'administration au profit des promoteurs. Ces orientations ont été maintenues pour la programmation 2007-2008.



# 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 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 Vérificateur général du Québec, 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**

Au moment de cette vérification, le Vérificateur général du Québec a porté une attention particulière à la coordination des activités, à la qualité des déclarations de services aux citoyennes et citoyens, 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.

Le Ministère a tenu compte de toutes les recommandations du Vérificateur général du Québec. De plus, une nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens prendra effet à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007. À cet effet, le Ministère s'est appuyé, notamment, sur les résultats des différentes consultations menées depuis 2002 auprès de la clientèle dans le cadre de la stratégie de mesure afférente à la Déclaration et sur les informations recueillies à partir du traitement et de la gestion des plaintes pour s'assurer de formuler de façon précise les nouveaux engagements qualitatifs qui apparaîtront dans la nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. La reddition de comptes présentera une information qui fera état des résultats par rapport aux objectifs fixés et permettra au lecteur d'apprécier la performance du Ministère.

Afin de mieux circonscrire la capacité organisationnelle en matière de prestation de services, le Ministère a, notamment, réalisé d'importants travaux sur le coût de revient. Enfin, soulignons que le Ministère entend aussi poursuivre ses efforts en matière 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 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le plan ministériel d'amélioration des services est en cours de rédaction. Il sera soumis aux autorités, pour approbation, et mis en œuvre durant l'exercice 2007-2008.

Le Ministère aura alors terminé tous les travaux qu'il juge pertinents à l'égard des recommandations contenues dans ce rapport. Pour obtenir plus d'informations sur les actions entreprises, le lecteur est invité à consulter l'annexe 13 du rapport annuel de gestion 2004-2005 et la page 85 du rapport annuel de gestion 2005-2006.

### **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 Vérificateur général du Québec a examiné la qualité de l'information sur la performance publiée dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour 2003-2004. Il a constaté que ce rapport annuel de gestion était satisfaisant à l'égard de six des neuf critères d'évaluation.

Cette année encore, le Ministère poursuit les efforts entrepris depuis 2004-2005 pour répondre aux recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec. Une grille contenant les critères assurant la qualité de l'information sur la performance sera jointe au dossier de la personne responsable pour chacun des indicateurs figurant au plan stratégique 2005-2008 du Ministère.

Le Ministère dispose désormais de cadres de référence ministériels dont un premier qui concerne la rédaction du rapport annuel, un second qui porte sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique et un troisième qui détermine le coût de revient.

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

### **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 les 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.

Des moyens ont été retenus par le Ministère afin de donner suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec. Notons, entre autres, l'adoption d'une politique ministérielle en matière de vérification interne, l'ajout d'un membre extérieur au Ministère au Comité de vérification et l'amélioration continue des programmes de travail (planification, réalisation et révision).

Le Ministère a également poursuivi ses travaux entourant la reddition de comptes au Comité de vérification : une planification annuelle est déposée en début de chaque exercice, un bilan provisoire des activités est présenté en milieu d'année, de même qu'un bilan final à la fermeture de l'exercice, le tout pour approbation.

Enfin, le programme d'assurance et d'amélioration de la qualité va franchir une nouvelle étape en juin 2007 par l'accréditation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives selon les normes de l'Institute of Internal Auditors. Ce programme comprend, entre autres, un plan de développement des ressources humaines, des outils de suivi, de révision et de supervision des travaux ainsi que des outils d'évaluation de la performance (indicateur de résultats, d'impact et de gestion), le tout cautionné par un validateur externe accrédité par l'Institute of Internal Auditors.

### **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 Vérificateur général du Québec 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 Ministère, cette vérification portait plus précisément sur le Service de placement d'Emploi-Québec. Les recommandations émises au Ministère concernaient la planification stratégique, la planification des services et la gestion des bénéficiaires. Le Vérificateur général du Québec a également procédé au suivi de la recommandation sur les mesures de relève 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 Vérificateur général du Québec, 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.

Afin d'améliorer la gestion de ses investissements, le Ministère a mis en place, en novembre 2006, une démarche de planification, de sélection et de priorisation des investissements en technologies de l'information. Cette démarche a été présentée et entérinée par le comité exécutif du Ministère. Une fiche de présentation des projets visant à soutenir les décisions d'investissement en se basant sur la valeur (nécessité, alignement stratégique, bénéfices monétaires et non monétaires, impacts et risques) a été adoptée en janvier 2007.

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

### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006 – Tome II, chapitre 4 – Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation**

Lors de cette vérification, le Vérificateur général du Québec voulait évaluer si les ministères et organismes possèdent les outils de gestion nécessaires pour déterminer leur besoin de main-d'œuvre à l'égard des ressources informationnelles et la disponibilité de celles-ci, cerner la façon la plus économique possible de répartir le travail et affecter la main-d'œuvre de manière adéquate. Pour atteindre cet objectif, le Vérificateur général du Québec a sondé, notamment, le portefeuille d'investissements et le plan de main-d'œuvre liés aux ressources informationnelles du Ministère.

En novembre 2006, le Ministère a élaboré une démarche de planification, de sélection et de priorisation des investissements en technologies de l'information en guise de premier jalon pour améliorer la gestion des investissements. Cette démarche a été présentée et entérinée par le comité exécutif du Ministère le 7 novembre 2006. Les travaux se poursuivront au cours des trois prochaines années.



## EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Afin de se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles, le Ministère s'est donné, en novembre 2006, un modèle de gestion de la main-d'œuvre intégrant la gestion prévisionnelle. Il procède actuellement à la mise en œuvre d'un processus continu soutenant la concrétisation du modèle. Dans le cadre de ce processus, le Ministère verra à ce que tous les mécanismes soient mis en place afin d'assurer la corrélation et la cohésion entre les données contenues dans le portefeuille d'investissements, la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et l'affectation des ressources.

Quant à l'élaboration d'un plan d'affectation de sa main-d'œuvre associé à ses projets et à ses activités récurrentes dans le domaine des technologies de l'information et des communications électroniques, le Ministère entend mettre en place les mécanismes et les outils visant à établir son plan d'affectation des ressources pour avril 2009.



# ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Préparer l'avenir

Le Ministère a poursuivi sa collaboration dans le cadre des travaux du Comité interministériel sur le développement durable et de ceux des divers groupes de travail mis en place par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs en marge de ce comité. Par ailleurs, dans son dernier rapport annuel de gestion, le Ministère avait fait part de la création d'un groupe de travail ministériel et fait connaître les actions contenues à sa proposition de mise en œuvre du développement durable en son sein. Les travaux du groupe de travail ministériel ont permis notamment :

- La mise en place de plusieurs actions devant s'insérer progressivement dans une politique ministérielle de gestion environnementale. Les mesures mentionnées sous la rubrique « Réduire son empreinte écologique » en sont un bel exemple.
- La mise en œuvre de diverses actions d'information, de sensibilisation s'insérant dans un plan de communication destiné à informer le personnel du Ministère des mesures à caractère environnemental adoptées.
- La proposition d'une démarche visant le recensement des bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs en matière de développement durable, d'une part, et de responsabilité sociale des entreprises, d'autre part, afin, éventuellement, de les diffuser et de les reconnaître.
- La réalisation de travaux en vue d'introduire le développement durable dans le processus de planification stratégique et dans les indicateurs du Ministère afin de faciliter leur arrimage avec les futurs indicateurs de développement durable;
- L'évaluation de la possibilité d'introduire des éléments de coûts découlant du développement durable dans le suivi du coût de revient de certains produits et services du Ministère.
- La réalisation de travaux en vue d'introduire le développement durable dans les travaux de recherche et d'étude et, progressivement, dans les travaux d'évaluation.

## Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a également poursuivi la mise en œuvre de mesures favorisant la consommation responsable de ressources matérielles ou leur recyclage. Ainsi, le Ministère a déployé des efforts en vue :

- de récupérer le papier (142 tonnes métriques comparativement à 177,2 tonnes métriques en 2005-2006) dans les édifices de la région de Québec;
- de promouvoir le transport en commun. Ainsi, 306 personnes ont utilisé l'abonnement mensuel au Réseau de transport de la Capitale, comparativement à 242 en 2005-2006;
- d'installer 23 bacs de récupération multimatière dans les édifices centraux de Québec et de Montréal en collaboration avec Recyc-Québec;
- de distribuer 400 tasses en porcelaine au personnel des unités centrales de Québec et de Montréal pour réduire la consommation de verres en styromousse. Le Ministère a également invité les clubs sociaux du personnel à recourir à des verres de carton dans les salles de café;
- de récupérer et de recycler les téléphones cellulaires, les téléavertisseurs, les assistants numériques personnels et leurs accessoires à l'échelle provinciale. Ces appareils sont retournés aux différents fournisseurs, dont Bell Canada qui les recycle pour les offrir ensuite aux femmes en maisons d'hébergement;



- de récupérer et de recycler les cartouches d'impression, à l'édifice J.A.-Tardif seulement. Ces cartouches sont remises à la Fondation MIRA qui en assure la récupération;
- de recycler des pièces d'équipement informatique (10 590 contre 2 215 en 2005-2006) qui ont été expédiées au ministère des Services gouvernementaux. Cette hausse de pièces d'équipement recyclées est principalement attribuable au projet de désuétude en cours, qui vise à remplacer les appareils informatiques obsolètes par des appareils plus performants;
- de modifier 31 refroidisseurs d'eau, pour les unités centrales de Québec seulement;
- de favoriser l'édition écologique des publications produites par la Direction des communications. L'édition en ligne de documents organisationnels est considérée au moment d'établir la quantité requise pour l'impression. De plus, l'utilisation de papier contenant de 30 % à 100 % de fibres recyclées après consommation est devenue pratique courante, notamment pour les dépliants sur les programmes du Ministère.

**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
Fonds d'aide à l'action  
communautaire autonome

**2006-2007**



# Fonds d'aide à l'action communautaire autonome



# FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

## Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Il est affecté au financement de l'aide à l'action communautaire autonome. Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., c. S-13.1), les sommes versées dans ce fonds proviennent majoritairement de Loto-Québec, qui injecte annuellement 5 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent. En plus des sommes consacrées à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec, une somme équivalant à 1 % additionnel de ces mêmes bénéfices est allouée à l'aide humanitaire internationale. Celle-ci est administrée par la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est un fonds spécial, ainsi que le définit la Loi sur l'administration publique. Au terme d'un exercice financier, la structure du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome permet de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

Ce fonds d'aide est administré par la Direction du soutien financier qui, pour sa part, relève du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Quant au Secrétariat, il est rattaché au Bureau du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En plus des subventions attribuées aux organismes communautaires, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome supporte 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

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole constitue le véhicule par lequel est fourni le soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. 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 financièrement 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 Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui vise à soutenir :
  - les organismes communautaires et regroupements d'organismes sans port d'attache qui ont conclu une entente triennale avec le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales ou qui ont été dirigés vers celui-ci par un ministère ou un organisme gouvernemental à la suite de l'opération de 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 Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales 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 du 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 2006-2007, 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 Solidarité sociale ainsi que de crédits gouvernementaux provenant de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission des organismes communautaires réalisée annuellement depuis 2003.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a reçu une contribution, en provenance de Loto-Québec, totalisant 15,8 millions de dollars en 2006-2007. À titre de comparaison, cela représente une baisse de 1,5 % par rapport à la contribution pour 2005-2006, qui s'élevait à 16 millions de dollars. En plus de cette somme, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé une contribution de 6 millions de dollars au Fonds afin de respecter les engagements de la politique gouvernementale. Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a également touché des crédits de 1,5 million de dollars provenant de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission des organismes communautaires. Enfin, en ce qui concerne les sommes découlant de la politique gouvernementale, du revenu reporté de 0,7 million de dollars enregistré en 2005-2006, un montant de 0,2 million de dollars a été utilisé en 2006-2007. Ces revenus totalisent 23,5 millions de dollars.

En 2006-2007, une somme de 2,1 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds. 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 le surplus accumulé au début de l'année.

L'excédent, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2007, est établi à 2,3 millions de dollars, dont une somme de 398 413 dollars est réservée à l'aide humanitaire internationale.

### Contributions versées, en 2006-2007, par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2006-2007, les contributions financières versées aux organismes d'action communautaire autonome, dans le cadre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, ont totalisé 19,2 millions de dollars.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	19,2 M\$	19,7 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 2007, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 17,7 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2006-2007, les protocoles d'entente triennaux conclus avec 343 organismes communautaires, dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits, ont été respectés.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits	17,7 M\$	15,8 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 2007, des contributions financières totalisant 759 671 dollars ont été allouées dans le cadre de ce volet aux nouveaux projets retenus au cours de l'année 2006-2007. Des 244 projets présentés, 36 ont été acceptés.

Le soutien financier accordé est attribué en trois versements, soit 50 % du montant global versé après la signature du protocole, 40 % 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 2006-2007, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales a versé le montant prévu à 49 organismes qui ont fourni une reddition de comptes satisfaisante de leur projet accepté antérieurement. Ces versements totalisent 372 171 dollars.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole	0,8 M\$	0,6 M\$

## Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de 2006-2007, un montant de 0,7 million de dollars a été versé dans le cadre de ce volet. En tout, 31 organismes ont été soutenus, dont 29 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.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat	0,7 M\$	3,3 M\$

1. Pour ce qui est des deux autres volets, le soutien financier est versé à 50 % au moment 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.

Les organismes sans port d'attache sont soutenus de façon transitoire dans le cadre de ce volet. Rappelons que les corporations de développement communautaire ne font plus partie de ce volet depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. Elles sont désormais rattachées au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) 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 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Régions	Soutien à la défense collective des droits	Soutien aux projets	Organismes multisectoriels	Total
Bas-Saint-Laurent	637,2	0,9	44,5	682,6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	696,5	-	16,4	712,9
Capitale-Nationale	1 545,5	89,3	54,0	1 688,8
Mauricie	822,0	46,7	-	868,7
Estrie	1 179,8	52,9	10,8	1 243,5
Montréal	6 354,5	308,6	505,2	7 168,3
Outaouais	493,4	4,4	26,8	524,6
Abitibi-Témiscamingue	503,2	8,7	6,2	518,1
Côte-Nord	390,0	18,9	-	408,9
Nord-du-Québec	40,0	-	-	40,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	364,7	17,0	6,6	388,3
Chaudière-Appalaches	595,6	35,9	12,0	643,5
Laval	421,0	41,0	19,2	481,2
Lanaudière	847,3	23,8	-	871,1
Laurentides	635,7	20,2	-	655,9
Montérégie	1 528,8	42,3	15,1	1 586,2
Centre-du-Québec	612,6	49,1	26,1	687,8
<b>Total</b>	<b>17 667,8</b>	<b>759,7</b>	<b>742,9</b>	<b>19 170,4</b>

**Contributions versées pour le ministère des Relations internationales**

Par ailleurs, en 2006-2007, 2,3 millions de dollars ont été versés dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève de la ministre des Relations internationales. Ce montant est comparable à celui de l'exercice financier précédent.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales	2,3 M\$	2,3 M\$

## Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2007. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du Ministère sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse <[www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca)>.

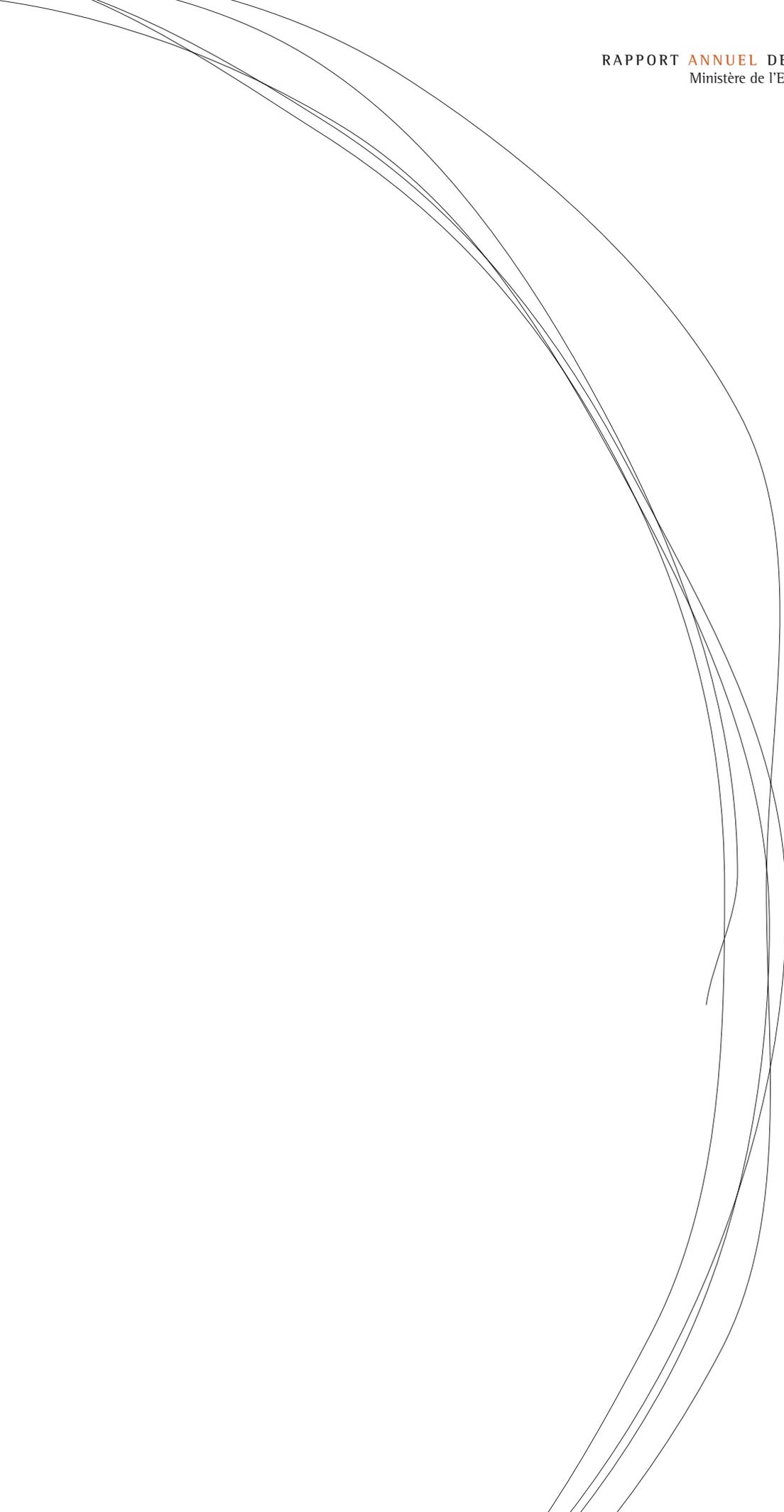
### Résultats (en milliers de dollars)

	2007			2006
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
<b>Produits</b>				
Contribution de Loto-Québec	13 126,1	2 625,2	15 751,3	15 989,0
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	6 073,2	-	6 073,2	5 504,2
Transfert et concentration du soutien financier	1 488,6	-	1 488,6	3 481,2
Politique gouvernementale	182,9	-	182,9	1 339,3
Contribution et partenariat	25,0	-	25,0	-
	<b>20 895,8</b>	<b>2 625,2</b>	<b>23 521,0</b>	<b>26 313,7</b>
<b>Charges</b>				
Transferts	19 347,3	2 301,0	21 648,3	23 270,3
Charges d'exploitation et d'administration	1 925,4	135,9	2 061,3	1 972,9
	<b>21 272,7</b>	<b>2 436,9</b>	<b>23 709,6</b>	<b>25 243,2</b>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>(376,9)</b>	<b>188,3</b>	<b>(188,6)</b>	<b>1 070,5</b>
<b>Excédent (déficit) cumulé au début</b>	<b>2 270,4</b>	<b>210,1</b>	<b>2 480,5</b>	<b>1 410,0</b>
<b>Excédent (déficit) cumulé à la fin</b>	<b>1 893,5</b>	<b>398,4</b>	<b>2 291,9</b>	<b>2 480,5</b>

**Transferts (en milliers de dollars)**

	2007		2006
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total
<b>Organismes communautaires</b>			
Défense collective des droits	17 667,8	-	17 667,8
Multisectoriels			
Soutien aux organismes sans port d'attache	433,9	-	433,9
Corporations de développement communautaire	-	-	-
Regroupements nationaux	309,0	-	309,0
Politique gouvernementale	14,4	-	14,4
Projets	759,7	-	759,7
Projets spéciaux	162,5	-	162,5
Aide humanitaire internationale	-	2 301,0	2 301,0
<b>Total</b>	<b>19 347,3</b>	<b>2 301,0</b>	<b>21 648,3</b>
			<b>23 270,3</b>

# ANNEXES





# ANNEXE 1

## 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 occasion 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 de ses mesures et programmes;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et ses partenaires, spécialement par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes;
- 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 nouvelle agence 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;
- 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.

### **Détermination et diffusion des orientations poursuivies**

Le Ministère :

- détermine et définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique et de plans d'action, ses orientations et ses axes d'intervention de manière à établir les objectifs et les priorités d'action sur une base pluriannuelle;
- diffuse auprès des gestionnaires l'information portant sur son plan stratégique par l'entremise de rencontres et à l'ensemble de son personnel par la diffusion sur le site intranet;
- affirme ses engagements par l'affichage de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans tous ses points de service.

## 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 de même 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 employés et les employées dont le comportement peut être potentiellement répréhensible;
- assure des services de conseil à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines;
- assure des services de conseil à l'ensemble de ses unités par la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles;
- 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, élabore des projets pilotes afin de favoriser l'optimisation 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 résultat, 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 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 2006-2009 en matière d'éthique et publié, à l'interne, deux documents, intitulés *Agir avec intégrité* et *La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*. Le Ministère 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 se conforment à 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 mots 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 et externe, assurer la crédibilité et la qualité des travaux de vérification, contribuer à renforcer le système de contrôle interne dans le Ministère, aider la haute direction à s'acquitter de ses responsabilités en matière de vérification interne;
- 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;
- 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;
- 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.

## 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 mensuel 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 la section Résultats des rapports annuels de gestion du Ministère et des agences Emploi-Québec et Centre de recouvrement;
- accepte que le Bureau de normalisation du Québec 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, qui a notamment pour mandat d'évaluer les interventions du Ministère et de faire le suivi de la clientèle.



# ANNEXE 2

## LOIS ADMINISTRÉES

Liste des lois ou parties de lois dont l'application relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2007. (Le ministre est également chargé 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 les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)<sup>3</sup>
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)<sup>4</sup>

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

2. Le 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 le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

4. Cette loi est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007 en remplacement de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001).

**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
Fonds d'aide à l'action  
communautaire autonome

**2006-2007**



# Fonds d'aide à l'action communautaire autonome



# FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

## Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Il est affecté au financement de l'aide à l'action communautaire autonome. Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., c. S-13.1), les sommes versées dans ce fonds proviennent majoritairement de Loto-Québec, qui injecte annuellement 5 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent. En plus des sommes consacrées à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec, une somme équivalant à 1 % additionnel de ces mêmes bénéfices est allouée à l'aide humanitaire internationale. Celle-ci est administrée par la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est un fonds spécial, ainsi que le définit la Loi sur l'administration publique. Au terme d'un exercice financier, la structure du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome permet de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

Ce fonds d'aide est administré par la Direction du soutien financier qui, pour sa part, relève du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Quant au Secrétariat, il est rattaché au Bureau du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En plus des subventions attribuées aux organismes communautaires, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome supporte 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

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole constitue le véhicule par lequel est fourni le soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. 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 financièrement 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 Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui vise à soutenir :
  - les organismes communautaires et regroupements d'organismes sans port d'attache qui ont conclu une entente triennale avec le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales ou qui ont été dirigés vers celui-ci par un ministère ou un organisme gouvernemental à la suite de l'opération de 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 Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales 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 du 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 2006-2007, 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 Solidarité sociale ainsi que de crédits gouvernementaux provenant de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission des organismes communautaires réalisée annuellement depuis 2003.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a reçu une contribution, en provenance de Loto-Québec, totalisant 15,8 millions de dollars en 2006-2007. À titre de comparaison, cela représente une baisse de 1,5 % par rapport à la contribution pour 2005-2006, qui s'élevait à 16 millions de dollars. En plus de cette somme, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé une contribution de 6 millions de dollars au Fonds afin de respecter les engagements de la politique gouvernementale. Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a également touché des crédits de 1,5 million de dollars provenant de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission des organismes communautaires. Enfin, en ce qui concerne les sommes découlant de la politique gouvernementale, du revenu reporté de 0,7 million de dollars enregistré en 2005-2006, un montant de 0,2 million de dollars a été utilisé en 2006-2007. Ces revenus totalisent 23,5 millions de dollars.

En 2006-2007, une somme de 2,1 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds. 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 le surplus accumulé au début de l'année.

L'excédent, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2007, est établi à 2,3 millions de dollars, dont une somme de 398 413 dollars est réservée à l'aide humanitaire internationale.

### Contributions versées, en 2006-2007, par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2006-2007, les contributions financières versées aux organismes d'action communautaire autonome, dans le cadre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, ont totalisé 19,2 millions de dollars.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	19,2 M\$	19,7 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 2007, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 17,7 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2006-2007, les protocoles d'entente triennaux conclus avec 343 organismes communautaires, dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits, ont été respectés.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits	17,7 M\$	15,8 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 2007, des contributions financières totalisant 759 671 dollars ont été allouées dans le cadre de ce volet aux nouveaux projets retenus au cours de l'année 2006-2007. Des 244 projets présentés, 36 ont été acceptés.

Le soutien financier accordé est attribué en trois versements, soit 50 % du montant global versé après la signature du protocole, 40 % 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 2006-2007, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales a versé le montant prévu à 49 organismes qui ont fourni une reddition de comptes satisfaisante de leur projet accepté antérieurement. Ces versements totalisent 372 171 dollars.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole	0,8 M\$	0,6 M\$

## Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de 2006-2007, un montant de 0,7 million de dollars a été versé dans le cadre de ce volet. En tout, 31 organismes ont été soutenus, dont 29 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.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat	0,7 M\$	3,3 M\$

1. Pour ce qui est des deux autres volets, le soutien financier est versé à 50 % au moment 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.

Les organismes sans port d'attache sont soutenus de façon transitoire dans le cadre de ce volet. Rappelons que les corporations de développement communautaire ne font plus partie de ce volet depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. Elles sont désormais rattachées au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) 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 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Régions	Soutien à la défense collective des droits	Soutien aux projets	Organismes multisectoriels	Total
Bas-Saint-Laurent	637,2	0,9	44,5	682,6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	696,5	-	16,4	712,9
Capitale-Nationale	1 545,5	89,3	54,0	1 688,8
Mauricie	822,0	46,7	-	868,7
Estrie	1 179,8	52,9	10,8	1 243,5
Montréal	6 354,5	308,6	505,2	7 168,3
Outaouais	493,4	4,4	26,8	524,6
Abitibi-Témiscamingue	503,2	8,7	6,2	518,1
Côte-Nord	390,0	18,9	-	408,9
Nord-du-Québec	40,0	-	-	40,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	364,7	17,0	6,6	388,3
Chaudière-Appalaches	595,6	35,9	12,0	643,5
Laval	421,0	41,0	19,2	481,2
Lanaudière	847,3	23,8	-	871,1
Laurentides	635,7	20,2	-	655,9
Montérégie	1 528,8	42,3	15,1	1 586,2
Centre-du-Québec	612,6	49,1	26,1	687,8
<b>Total</b>	<b>17 667,8</b>	<b>759,7</b>	<b>742,9</b>	<b>19 170,4</b>

**Contributions versées pour le ministère des Relations internationales**

Par ailleurs, en 2006-2007, 2,3 millions de dollars ont été versés dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève de la ministre des Relations internationales. Ce montant est comparable à celui de l'exercice financier précédent.

	2006-2007	2005-2006
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales	2,3 M\$	2,3 M\$

## Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2007. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du Ministère sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse <[www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca)>.

### Résultats (en milliers de dollars)

	2007			2006
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
<b>Produits</b>				
Contribution de Loto-Québec	13 126,1	2 625,2	15 751,3	15 989,0
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	6 073,2	-	6 073,2	5 504,2
Transfert et concentration du soutien financier	1 488,6	-	1 488,6	3 481,2
Politique gouvernementale	182,9	-	182,9	1 339,3
Contribution et partenariat	25,0	-	25,0	-
	<b>20 895,8</b>	<b>2 625,2</b>	<b>23 521,0</b>	<b>26 313,7</b>
<b>Charges</b>				
Transferts	19 347,3	2 301,0	21 648,3	23 270,3
Charges d'exploitation et d'administration	1 925,4	135,9	2 061,3	1 972,9
	<b>21 272,7</b>	<b>2 436,9</b>	<b>23 709,6</b>	<b>25 243,2</b>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>(376,9)</b>	<b>188,3</b>	<b>(188,6)</b>	<b>1 070,5</b>
<b>Excédent (déficit) cumulé au début</b>	<b>2 270,4</b>	<b>210,1</b>	<b>2 480,5</b>	<b>1 410,0</b>
<b>Excédent (déficit) cumulé à la fin</b>	<b>1 893,5</b>	<b>398,4</b>	<b>2 291,9</b>	<b>2 480,5</b>

**Transferts (en milliers de dollars)**

	2007		2006
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total
<b>Organismes communautaires</b>			
Défense collective des droits	17 667,8	-	17 667,8
Multisectoriels			
Soutien aux organismes sans port d'attache	433,9	-	433,9
Corporations de développement communautaire	-	-	-
Regroupements nationaux	309,0	-	309,0
Politique gouvernementale	14,4	-	14,4
Projets	759,7	-	759,7
Projets spéciaux	162,5	-	162,5
Aide humanitaire internationale	-	2 301,0	2 301,0
<b>Total</b>	<b>19 347,3</b>	<b>2 301,0</b>	<b>21 648,3</b>
			<b>23 270,3</b>

2006-2007

RAPPORT ANNUEL DE GESTION  
Emploi-Québec



Emploi-Québec



# MESSAGE

## DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Monsieur Sam Hamad  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

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

Monsieur le Ministre,  
Monsieur le Sous-Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport annuel de gestion de la nouvelle agence Emploi-Québec. Ce rapport de gestion traite de l'ensemble de la mission de l'agence. Il rend donc compte à la fois des résultats des services publics d'emploi et de ceux des services de solidarité sociale. La responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail porte essentiellement sur les résultats des services publics d'emploi.

L'année 2006-2007 se caractérise par des efforts importants pour consolider l'agence. Les gestionnaires ont dû se familiariser avec la nouvelle structure organisationnelle tout en assurant l'implantation des nouveaux programmes d'aide et d'accompagnement social destinés aux clientèles les plus éloignées du marché du travail. Emploi-Québec a accordé une attention particulière aux entreprises et à la main-d'œuvre du secteur forestier qui connaît de grandes difficultés. Les unités en soutien aux opérations ont mis en place une série de mesures d'allègement du travail administratif afin d'optimiser les processus et de faciliter le service à la clientèle.

Le contexte du marché du travail a continué d'être favorable à l'insertion professionnelle. Malgré des résultats satisfaisants, nous devons poursuivre nos efforts pour mobiliser davantage les personnes prestataires de l'aide financière de dernier recours. Les personnes disponibles au travail sont encore nombreuses à avoir de la difficulté à s'insérer dans un emploi. C'est dans cet esprit que les différents acteurs du marché du travail sont appelés à intervenir au cours des prochaines années pour favoriser la pleine participation de l'ensemble de la population active au développement économique et social du Québec.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son travail et pour le dévouement dont il a fait preuve pendant cette année de transition. Je veux également remercier les partenaires du marché du travail pour leur engagement et pour leur contribution aux résultats que nous avons obtenus.

La sous-ministre associée,



Dominique Savoie  
Québec, octobre 2007

# TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre associée	123
Rapport de validation du vérificateur interne	125
Le marché du travail au Québec en 2006-2007	127
<b>L'organisation</b>	<b>131</b>
Mission, clientèle, mesures et services	131
Une approche partenariale	132
Des ressources au service des individus et des entreprises	136
<b>Résultats du plan d'action annuel</b>	<b>139</b>
Sommaire des résultats	139
Résultats détaillés	142
<b>ORIENTATION</b>	
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois	142
<b>ORIENTATION</b>	
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux	155
<b>ORIENTATION</b>	
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	159
<b>ORIENTATION</b>	
Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment en consolidant la nouvelle agence	161
<b>ANNEXES</b>	
<b>Annexe 1 : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2007</b>	<b>167</b>
<b>Annexe 2 : Principaux résultats en 2006-2007 selon la région</b>	<b>169</b>
<b>Annexe 3 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec</b>	<b>171</b>

# DÉCLARATION

## DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE

Le contenu du présent rapport est placé sous la responsabilité de la sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en relation avec les attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2006-2007.

Tout au long de l'année financière, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis 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 une information de gestion de nature opérationnelle et financière;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- 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 annuel 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 satisfaite 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 2007.

La sous-ministre associée,



Dominique Savoie  
Québec, octobre 2007

# RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Madame Dominique Savoie  
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des cibles de résultats et des objectifs particuliers annoncés dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2006-2007 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 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 d'examen 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. Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen ne constitue pas une vérification.

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 objectifs particuliers provenant du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2006-2007 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Marc Laurin  
Québec, octobre 2007

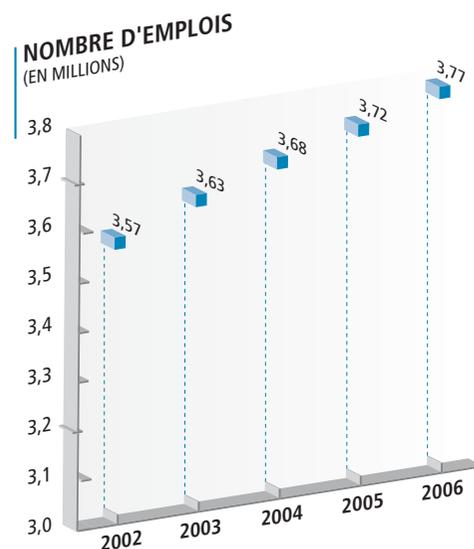
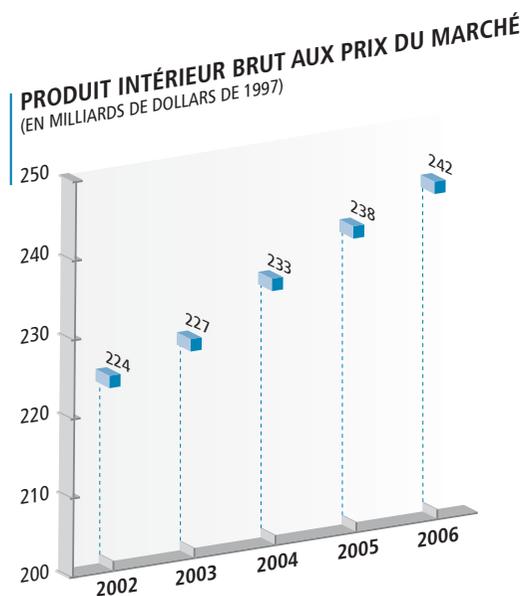
# LE MARCHÉ DU TRAVAIL AU QUÉBEC EN 2006-2007

Au cours de l'année :

- La population active, qui s'élève à près de 4,1 millions de personnes, connaît une progression satisfaisante de 42 000 personnes. Cette progression n'est toutefois pas suffisante pour maintenir le taux d'activité<sup>1</sup>, qui se replie pour une troisième année de suite, à 65,5 %. Près des deux tiers de la croissance de la population active sont attribuables aux femmes, qui forment 47 % de la population active. Par ailleurs, 70 % de l'augmentation est aussi le fait des personnes de 55 ans et plus, qui composent 13 % des personnes présentes sur le marché du travail.
- La part de la population possédant un diplôme d'études postsecondaires<sup>2</sup>, qui avait franchi en 2005 le seuil de 50 %, atteint 51 %. Cette proportion augmente à 61 % 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, la part de l'emploi hautement qualifié s'est maintenue à 39 % de l'emploi total.

## Une hausse de l'emploi

Pour une quatrième année de suite, la hausse rapide et marquée de la valeur du dollar canadien par rapport à la devise américaine a ralenti la croissance de l'économie québécoise en creusant le déficit commercial. Après une progression de 2,2 % en 2005, le produit intérieur brut du Québec ne s'est accru que de 1,6 % en 2006. Portée par la consommation des ménages et les investissements des entreprises en machines et en matériel, la demande intérieure finale est demeurée élevée, avec une hausse de 3 %.

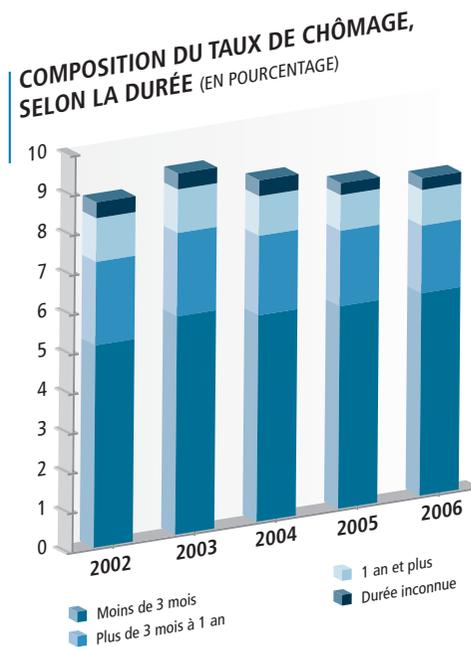
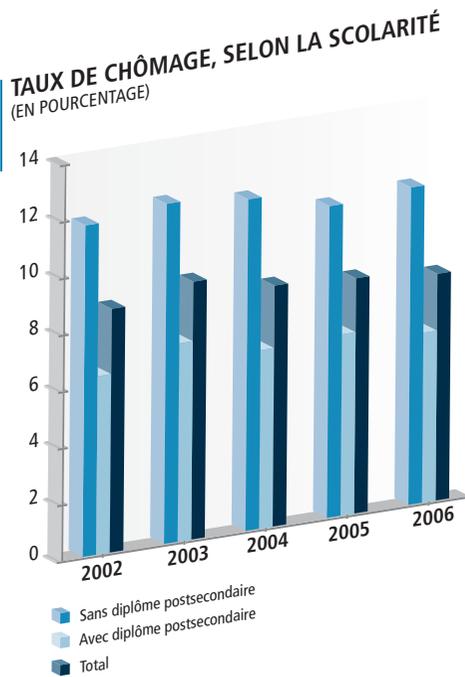


1. Le taux d'activité correspond au nombre de personnes présentes sur le marché du travail (en emploi ou à la recherche active d'un emploi) en proportion de la population de 15 ans et plus. Le taux d'activité d'un groupe correspond à la population active de ce groupe en rapport avec sa population.  
2. Personnes de 15 ans et plus possédant un diplôme en formation secondaire professionnelle (métiers) ou un diplôme d'études collégiales ou d'études universitaires.

Cette croissance économique s'est accompagnée de la création de plus de 48 000 emplois, ce qui correspond à une hausse de 1,3 %. Le Québec comptait à la fin de 2006 près de 3,8 millions d'emplois. Le taux d'emploi<sup>3</sup>, qui avait reculé pour la première fois en neuf ans en 2005, était de nouveau en hausse et a renoué avec le sommet de 60,2 % atteint en 2004.

Le taux d'activité des personnes de 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années en atteignant un sommet de 52 %. Au cours des cinq dernières années, il a gagné 8 points de pourcentage. Le taux d'activité des femmes de ce groupe d'âge s'est élevé à 44,1 %, en hausse de 2,7 points de pourcentage par rapport à 2005. Celui des hommes s'est contracté de 1,4 point, à 60,2 %, ce qui est le niveau le plus bas des quatre dernières années. Chez les personnes de 65 ans et plus, l'emploi a plus que doublé depuis le début de la décennie et s'élève maintenant à 59 000.

La progression plus rapide de l'emploi que de la population active s'est traduite par la diminution du chômage. Le nombre de chômeuses et de chômeurs est passé de 335 000 en 2005 à 329 000 en 2006. Le taux de chômage a reculé, passant de 8,3 % à 8 %, ce qui est le taux le plus bas depuis 1974. Cette baisse s'est observée surtout chez les personnes titulaires d'un diplôme universitaire, alors que le chômage était en hausse chez les personnes sans diplôme. En effet, le taux de chômage dépassait 17 % chez les personnes ayant huit années ou moins de scolarité, tandis qu'il était inférieur à 5 % chez les personnes diplômées universitaires. La durée moyenne du chômage a remonté légèrement en 2006, passant de 20,2 à 20,4 semaines. À titre comparatif, cette durée s'élevait à 24,8 semaines en 2000.



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.

Le taux d'assistance sociale<sup>4</sup> se situait en 2006 à 7,6 %, poursuivant la tendance à la baisse des dernières années (9,2 % en 2000). Les réductions successives du nombre de prestataires ont surtout favorisé les personnes les plus aptes à intégrer à court terme le marché du travail. Aussi, on observe un alourdissement relatif de la clientèle inscrite aux programmes d'aide financière de dernier recours durant les dernières années. En mars 2007, environ 37 % des adultes prestataires présentaient des contraintes sévères à l'emploi, comparativement à une proportion de 22 % en mars 1996<sup>5</sup>. Quant aux prestataires sans contraintes sévères à l'emploi, la durée de leur présence à l'aide financière de dernier recours s'est accrue. En mars 2007, 41 % de ces prestataires cumulaient plus de dix ans à l'aide, comparativement à 25 % en mars 1996<sup>6</sup>.

Le chômage de plus ou moins longue durée a coexisté avec de nombreux postes vacants, pour lesquels certaines entreprises ont même éprouvé des difficultés de recrutement. Ces difficultés pourraient d'ailleurs s'intensifier dans les prochaines décennies en raison du vieillissement de la population.

Ces quelques données illustrent bien la variété des situations dans lesquelles Emploi-Québec est intervenue au cours de l'année afin de maximiser les investissements publics pour le développement économique et social.

4. Le taux d'assistance sociale correspond à la portion du nombre mensuel moyen d'individus prestataires d'une aide financière de dernier recours, par rapport au nombre total d'individus de moins de 65 ans.

5. Les calculs sont effectués sur la base des nouveaux programmes en vigueur depuis janvier 2007. Le nombre d'adultes prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi inclut leurs conjoints. Par conséquent, ces derniers ne sont plus dénombrés parmi les adultes prestataires sans contraintes sévères à l'emploi.

6. Idem.

# L'ORGANISATION

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle se situe 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

Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) a été remplacée par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1). Cette loi institue le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale qui ont remplacé le Programme d'assistance-emploi.

Le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec présente les résultats et la clientèle au regard des indicateurs de son plan d'action annuel pour 2006-2007, lesquels sont libellés en fonction de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Depuis avril 2006, elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

## Les services publics d'emploi

Conformément aux grandes orientations adoptées de concert par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec a mis en œuvre le volet « services publics d'emploi » de son plan d'action en poursuivant l'objectif de rehausser le niveau de vie des Québécoises et des Québécois en intervenant sur deux de ces variables déterminantes : augmenter le taux d'emploi de la population active et contribuer à l'amélioration de la productivité des entreprises.

Emploi-Québec reconnaît que le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des individus aptes au travail. Elle estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population, tant du point de vue du niveau de vie de sa population que du point de vue de l'équilibre du marché du travail et du maintien de la capacité du gouvernement de financer ses programmes sociaux et d'aider les personnes les plus démunies.

Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre constitue un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs et, donc, qu'elle contribue à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie. En plus des services universels qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes qui peuvent entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et contribue aux activités que réalise la Commission des partenaires du marché du travail 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.

### **Les services de solidarité sociale**

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins, de même que l'aide et l'accompagnement des adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

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, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes soient versées aux personnes qui y ont droit et qu'elles soient établies au bon montant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Ils englobent la référence des personnes prestataires aux services publics d'emploi et aux organismes institutionnels et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

## **Une approche partenariale**

### **La concertation**

Dans l'accomplissement de son mandat relatif aux services publics d'emploi, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses entités 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. Les partenaires sont des représentantes et des représentants de la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le milieu de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les ministères concernés.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail<sup>7</sup> définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de lui recommander le plan d'action annuel et de lui proposer des ajustements à ses mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Elle exerce des responsabilités en matière de réglementation et d'affectation des ressources dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, de même qu'au regard de l'atteinte des objectifs de cette loi, soit l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre.

En vertu de l'entente conclue en 2005 avec le ministre, la Commission 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 en milieu de travail mis en place en conformité avec d'autres lois ou règlements du gouvernement du Québec), à la gestion de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Les ressources consacrées à ces responsabilités sont regroupées au sein de la Direction générale du développement de la main-d'œuvre sous l'autorité de la Commission. La Commission des partenaires du marché du travail représente le Québec au Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage et dans l'administration du programme des normes interprovinciales « Sceau rouge ». Enfin, elle dispose d'un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre. En 2006-2007, la Commission a contribué aux orientations du volet « services publics d'emploi » du plan d'action annuel d'Emploi-Québec.

7. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2007 à la page 167.



En matière de qualification de la main-d'œuvre (contribution à l'amélioration de la productivité), la Commission :

- a poursuivi 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 nouvelles normes professionnelles;
- a mené à bien les travaux découlant 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 en vue de procéder à la révision de la Loi. Elle a ainsi :
  - contribué à la refonte de la Loi selon l'objectif de recentrer celle-ci et sa réglementation sur sa finalité de qualification, plutôt que sur une obligation de dépenser,
  - revu la réglementation avec l'objectif d'alléger la charge administrative pour les entreprises, notamment celle sur les exemptions ou les dépenses admissibles,
  - participé au comité, formé du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, chargé d'examiner les moyens à mettre en œuvre pour accroître les efforts consentis en matière de formation de base, d'alphabétisation et de francisation en milieu de travail;
- a établi quatre programmes de subventions pour soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre dans le cadre de l'affectation du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Par l'un de ces programmes, elle a soutenu des projets de recherche afin de se documenter sur différents aspects du caractère qualifiant de la formation en vue de clarifier ce concept et de favoriser l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre;
- a poursuivi avec succès les négociations avec le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada afin de mettre en œuvre, au cours de l'été 2007, des projets dans le cadre de l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail. Ces projets, réalisés par sept comités sectoriels de main-d'œuvre, permettront d'expérimenter de nouvelles approches de développement et de reconnaissance des compétences en milieu de travail;
- a poursuivi ses efforts en vue de favoriser l'adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et l'offre de formation en établissement.

En ce qui a trait à l'intégration au marché du travail des clientèles éloignées (amélioration du taux d'emploi), la Commission :

- a établi une position favorisant l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes et des membres des communautés culturelles;
- a, pour faire suite aux travaux de son sous-groupe de travail sur le vieillissement de la main-d'œuvre, pris position relativement aux facteurs et aux conditions qui, au chapitre de l'organisation du travail et des conditions de travail, facilitent la prise d'une retraite progressive sur la base d'ententes entre les employeurs et les employés;
- a exercé un suivi des interventions d'Emploi-Québec en faveur des travailleurs d'expérience, notamment en ce qui a trait à l'Initiative concernant les travailleurs âgés et à la stratégie à l'égard des travailleurs du secteur de la forêt;
- a poursuivi sa réflexion sur les possibilités d'intervention en faveur des travailleuses et des travailleurs d'expérience, particulièrement ceux qui sont victimes de licenciements collectifs;
- a participé au suivi des effets de la mise en œuvre de la convergence des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec.

À l'échelon régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants<sup>8</sup>. Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail 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 les objectifs d'intervention des plans d'action régionaux pour le volet « services publics d'emploi ». Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec différentes organisations de développement de la main-d'œuvre et de développement économique.

À l'échelon local, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi, qui relèvent d'Emploi-Québec et les centres locaux de développement, qui relèvent 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 entre autres l'objet d'une entente pour la gestion de la mesure Soutien au travail autonome.

Sur une base sectorielle, 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>9</sup>. Ces comités 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 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.

Au regard de la clientèle, la concertation est fondée sur l'action de deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes, et de quatre comités consultatifs (*aviseurs*), soit auprès des personnes judiciairisées, des femmes, des jeunes ainsi que des travailleuses et travailleurs 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 ou sa réintégration à l'emploi ou, encore, son maintien en emploi, en émettant des recommandations et des avis relatifs aux stratégies d'intervention à privilégier.

### La concertation avec les autres ministères et organismes publics

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 et l'exclusion sociale 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, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère de la Santé et des Services sociaux 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>10</sup>, sont aussi des partenaires.

8. Voir la liste à l'adresse suivante : [www.emploiquebec.net/francais/organisation/commpartenaires/conseils\\_regionaux.htm](http://www.emploiquebec.net/francais/organisation/commpartenaires/conseils_regionaux.htm).

9. Voir la liste à l'adresse suivante : [www.emploiquebec.net/francais/organisation/intervention\\_sectorielle/comsectoriels.htm](http://www.emploiquebec.net/francais/organisation/intervention_sectorielle/comsectoriels.htm).

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



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 ont été expérimentés conjointement avec le Canada et des échanges sont en cours pour la mise en place de l'Initiative pour les travailleurs âgés. 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 ».

### **Les organisations communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière**

Dans le cadre de son volet « emploi », l'agence met à contribution, par son offre de service et en complémentarité avec ses interventions, quelque 500 ressources spécialisées en employabilité, ressources dont la majorité sont des organismes communautaires à but non lucratif. On trouve 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, les services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que les organismes s'adressant aux personnes handicapées.

Leur apport significatif permet d'assurer l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Il permet également de soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par Emploi-Québec.

Emploi-Québec et les regroupements d'organisations communautaires en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins qui évoluent avec les changements du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement dans le cadre du Forum national et des forums régionaux, de même qu'au sein des comités mixtes de travail.

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité<sup>11</sup> confirme l'importance de ce partenariat et le caractère complémentaire des services communautaires et des services publics d'emploi.

11. Le protocole est accessible à l'adresse suivante : [www.emploi Quebec.net/francais/individus/org\\_communautaires.htm](http://www.emploi Quebec.net/francais/individus/org_communautaires.htm).

## Des ressources au service des individus et des entreprises

### Les ressources humaines

Emploi-Québec, avec ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a utilisé un effectif totalisant 4 484 équivalents temps complet (ETC) (4 788 en 2005-2006). La baisse s'explique par le non-remplacement de certains départs à la retraite ainsi que par les efforts pour respecter les budgets disponibles. L'intégration des services d'accueil, d'évaluation et de référence a permis d'assurer la continuité des services.

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

Catégories	2006-2007	2005-2006
Agentes et agents d'aide et chefs d'équipe, techniciennes et techniciens	2 623	2 783
Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception	847	932
Professionnelles et professionnels	757	800
Gestionnaires	257	273
<b>Total</b>	<b>4 484</b>	<b>4 788</b>

#### EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2006-2007	2005-2006
Abitibi-Témiscamingue	132	139
Bas-Saint-Laurent	181	190
Capitale-Nationale	344	392
Centre-du-Québec	149	150
Chaudière-Appalaches	202	216
Côte-Nord	97	103
Estrie	200	208
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	139	149
Lanaudière	225	242
Laurentides	254	267
Mauricie <sup>a</sup>	256	271
Montréal <sup>b</sup>	598	643
Montréal <sup>b</sup> et Laval <sup>c</sup>	720	784
Nord-du-Québec	36	38
Outaouais	198	212
Saguenay-Lac-Saint-Jean	206	225
<b>Total partiel</b>	<b>3 937</b>	<b>4 229</b>
Unités centrales et autres <sup>d</sup>	547	559
<b>Total général</b>	<b>4 484</b>	<b>4 788</b>

a L'effectif utilisé inclut les 29 ETC (28 en 2005-2006) du Centre d'assistance au placement.

b Sont exclus 723 effectifs (799,5 en 2005-2006) prêtés par la Ville de Montréal.

c En 2005-2006, seule une donnée regroupée pour ces deux régions était disponible. En 2006-2007, on comptait 564 ETC pour Montréal et 156 ETC pour Laval, soit 720 ETC.

d Sont inclus 151 effectifs des centres de communication avec la clientèle (134 en 2005-2006).

Les activités de formation du personnel en 2006-2007 visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Les professionnelles et professionnels ont bénéficié de formations notamment axées sur l'entrevue d'évaluation initiale et d'appoint, l'accueil, l'évaluation et la référence ainsi que le développement d'habiletés liées à l'écriture, que ce soit pour le site Internet ou à d'autres fins. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et les compétences liées à la mobilisation figurent aussi parmi les formations ayant demandé un grand nombre de jours. Les agentes et agents d'aide et les chefs d'équipe ont pour leur part bénéficié de formations sur cette même loi, sur l'entrevue d'évaluation initiale et d'appoint ainsi que sur les programmes d'aide et d'accompagnement social. Le personnel de soutien a reçu des formations principalement sur les services d'accueil, d'évaluation et de référence dans le cadre de la convergence. Quant aux gestionnaires, les formations qu'ils ont reçues ont traité de l'encadrement des interventions du personnel des services aux entreprises et de la vision d'ensemble de la solidarité sociale. Au total, 18 866 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel. Cela représente une moyenne de quatre jours par employé.

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

Catégories d'emplois	2006-2007
Agentes et agents d'aide, chefs d'équipe, techniciennes et techniciens	13 986
Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception	1 618
Professionnelles et professionnels	2 460
Gestionnaires	802
<b>Total</b>	<b>18 866</b>

### Les ressources financières

Les ressources utilisées par Emploi-Québec se divisent selon les grands types d'activités suivants :

#### Les services directs et administration et les mesures d'emploi

Le budget en services directs et administration ainsi qu'en mesures d'emploi 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.

À la suite de l'intégration des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale, certains aménagements comptables rendent difficile la comparaison entre 2005-2006 et 2006-2007. Les dépenses correspondantes<sup>12</sup> s'élevaient à 1 079,3 millions de dollars (1 033,0 millions de dollars en 2005-2006). Elles se composaient de 282,2 millions de dollars en services directs et administration (292,7 millions de dollars en 2005-2006) et de 797,1 millions de dollars destinés à assurer le financement des mesures, sous forme de soutien du revenu des participants ou d'ententes avec les partenaires externes (740 millions de dollars en 2005-2006). La hausse s'explique principalement par des dépenses additionnelles de 48,5 millions de dollars à la suite du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées, de l'Office des personnes handicapées du Québec vers Emploi-Québec.

12. Supportées principalement par le Fonds de développement du marché du travail, pour des dépenses de 993,2 M\$ (949,4 M\$ en 2005-2006).

**ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA RÉGION (SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION, MESURES D'EMPLOI)**  
 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Régions	2006-2007	2005-2006
Abitibi-Témiscamingue	23,9	24,1
Bas-Saint-Laurent	32,7	34,3
Capitale-Nationale	68,4	68,8
Centre-du-Québec	24,9	26,8
Chaudière-Appalaches	37,9	36,9
Côte-Nord	14,7	15,7
Estrie	34,9	35,5
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	25,6	28,0
Lanaudière	40,8	42,6
Laurentides	50,2	50,6
Mauricie <sup>a</sup>	41,6	40,9
Montréal	119,2	117,1
Montréal et Laval <sup>b</sup>	288,2	279,1
Nord-du-Québec	6,0	5,5
Outaouais	34,1	36,1
Saguenay-Lac-Saint-Jean	40,2	41,2
<b>Total partiel</b>	<b>883,3</b>	<b>883,2</b>
Unités centrales et autres	196,0	217,6
<b>Total général</b>	<b>1 079,3</b>	<b>1 100,8<sup>c</sup></b>

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

b Incluant les ententes avec la Ville de Montréal.

c Le total des dépenses inscrites dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 s'élevait à 1 033 millions de dollars, soit des dépenses de 292,7 millions en services directs et administration, et des dépenses de 740 millions pour le financement des mesures d'emploi. Si l'on additionne les dépenses d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu, ces dépenses correspondraient à 1 100,8 millions de dollars comme mentionné dans le tableau. Cependant, pour que ces deux dépenses soient comparables, il faut retrancher aux dépenses des services directs et administration, qui étaient de 360,5 millions de dollars, une somme de 20,8 millions provenant de contributions de l'employeur, 38,4 millions en coûts indirects du Ministère et 8,6 millions en redevances informatiques au Fonds des technologies de l'information.

### Les transferts des services de solidarité sociale

Les dépenses en transfert des services de solidarité sociale s'élevaient à 2,71 milliards de dollars en 2006-2007 (2,68 milliards de dollars en 2005-2006). Ces dépenses sont administrées régionalement à partir d'un budget global et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi qu'à des dépenses dans les programmes d'aide et d'accompagnement social, le Programme transitoire d'aide aux frais de garde et le programme Solidarité jeunesse.

# RÉSULTATS

## DU PLAN D'ACTION ANNUEL

### SOMMAIRE DES RÉSULTATS

#### ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2005-2006
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	536 775	98 %	576 374 <sup>a</sup>
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	260 000	251 091	97 %	259 335
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi – Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail <sup>b</sup>	136 538	139 315	102 %	154 993
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>c</sup>	132 000	125 006	95 %	126 423
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi – Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail <sup>bc</sup>	50 855	50 480	99 %	51 171
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>c</sup>	47,1 %	51,1 %	108 %	50,7 %
Nombre d'examens de qualification administrés dans les métiers réglementés <sup>d</sup>	50	4 824	50	4 790
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	72,0 %	96 %	71,0 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	33 923	106 %	36 373
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires de l'aide financière de dernier recours <sup>e</sup>	91 500	77 609	85 %	87 420 <sup>f</sup>
Nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours <sup>e</sup> en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>c</sup>	37 000	31 599	85 %	37 214

INDICATEURS	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2005-2006
Taux d'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours <sup>e</sup> ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>c</sup>	39,5 %	41,4 %	105 %	43,9 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	37 384	39 137	105 %	38 925
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>c</sup>	38,8 %	43,7 %	113 %	43,7 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	125,0 M\$	97,8 M\$	78 %	107,2 M\$
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi – Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail <sup>b</sup>	156,2 M\$	183,7 M\$	118 %	172,1 M\$

a Ces données sont tirées du rapport annuel de gestion 2005-2006 et n'ont pas été redressées selon la nouvelle méthode de calcul.

b Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

c Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

d Indicateur de suivi non ciblé dans le plan d'action annuel 2006-2007.

e Les participations initiées par les participants du Programme alternative jeunesse sont incluses dans le dénombrement des participants prestataires de l'aide financière de dernier recours.

f Ces résultats ont été recalculés de façon à pouvoir les comparer aux résultats de 2006-2007. Ils sont donc différents des résultats qui apparaissent au rapport annuel de gestion 2005-2006.

## ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2005-2006
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	5 800	7 554	130 %	6 060 <sup>a</sup>
Nombre de nouvelles ententes de qualification	4 100	3 854	94 %	5 519

a Ces données sont tirées du rapport annuel de gestion 2005-2006 et n'ont pas été redressées selon la nouvelle méthode de calcul.

## ORIENTATION

### Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2005-2006
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social	7 000	1 642	24 %	-

## ORIENTATION

### Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment en consolidant la nouvelle agence

INDICATEURS	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2005-2006
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10,0	8,9	112 %	9,0
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85	2,0	93 %	2,1
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	23 %	22,4 %	103 %	23,1 %

## Notes sur les indicateurs

### Personnes en emploi et taux d'emploi

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et 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 2006. Ils tiennent compte du délai de six mois nécessaire pour obtenir le résultat et l'inscrire au système.

Ces indicateurs ne tiennent plus compte en 2006-2007 des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Cette décision repose sur la nouvelle approche d'intervention qui préconise que les personnes qui sont prêtes à occuper un emploi devraient au moins bénéficier immédiatement d'une aide-conseil en recherche d'emploi et être invitées à utiliser les services en ligne. Sans cela, ni l'aide ni, par le fait même, les résultats d'emploi ne sont comptabilisés.

Les résultats 2005-2006 des personnes en emploi et des taux d'emploi ont été recalculés pour être comparables avec ceux de 2006-2007. Ils sont donc différents de ceux apparaissant dans le rapport annuel de gestion 2005-2006.

Par ailleurs, les cibles 2006-2007 des taux d'emploi n'ont pas été révisées pour tenir compte de la nouvelle approche d'intervention décidée par Emploi-Québec. Les taux d'atteinte des cibles pour tous les résultats des taux d'emploi doivent donc être appréciés en tenant compte de ce fait.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### ORIENTATION

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

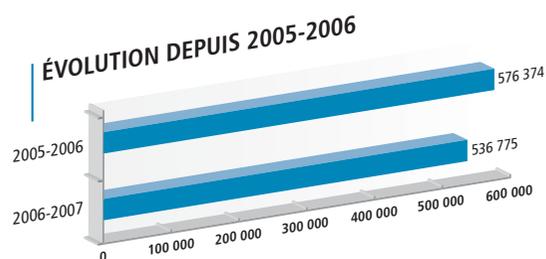
L'augmentation de la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail et à l'emploi apparaît essentielle pour relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail et pour celui des finances publiques, de même que pour le niveau de vie de la population.

Afin d'apprécier l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ils couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. Plusieurs cibles ont été atteintes dans une mesure satisfaisante, bien qu'on constate une baisse des clientèles rejointes. Ce recul a influé sur les résultats d'emploi dans une proportion similaire.

#### Les services de placement

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	536 775	98 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les entreprises au Service national de placement<sup>13</sup>. Avec les 536 775 postes vacants signalés, la cible fixée a été atteinte à 98 %. La baisse par rapport à 2005-2006 est essentiellement due à un correctif apporté au mode de calcul<sup>14</sup>. Cependant, la tendance à recourir au service de placement demeure. L'achalandage s'explique notamment par la popularité de ce service offert gratuitement. Il 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. 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 37 000 postes vacants signalés au service de placement en ligne d'Emploi-Québec par l'intermédiaire de Placement étudiant du Québec. Ce service a été transféré à Emploi-Québec en 2004-2005 et ne fait partie ni de la cible, ni du résultat.



13. Les données sont entièrement traitées dans Placement en ligne, dont 90 % des renseignements sont saisis directement par la clientèle.

14. À la suite de l'implantation de systèmes de contrôle des données saisies en libre-service, le traitement des offres signalées par les agences de placement a été modifié pour éviter certains doublons (1 offre = 1 poste vacant). On estime que quelque 100 000 postes vacants ont été retirés à la suite de cet ajustement. Le résultat pour 2005-2006 n'a pu être recalculé. Les deux années ne sont donc pas comparables.

On estime à près de 42 000 le nombre d'entreprises qui ont eu recours au service de placement en ligne au cours de l'année. Les emplois affichés concernent 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. À ces postes vacants s'ajoutent en parallèle près de 221 000 candidatures inscrites par les citoyennes et citoyens en 2006-2007. Ces candidates et candidats sont titulaires d'un diplôme d'études collégiales ou universitaires dans 42 % des cas. Près de la moitié de ceux-ci déclarent avoir trois années ou plus d'expérience de travail. Cette diversité fait que le site est devenu l'un des plus utilisés au Québec.

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

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent orienter ou réorienter 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 elle est aussi offerte par l'entremise d'Internet <[www.emploi-quebec.net](http://www.emploi-quebec.net)>.

Pour Emploi-Québec, l'information sur le marché du travail se révèle un soutien important à toutes les étapes du développement de carrière. Ainsi, 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'organisation experte de l'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion de publications d'information touchant les carrières et le marché du travail à l'intention de la population, des enseignantes et enseignants ainsi que des professionnelles et professionnels en développement de carrière;
- l'établissement de perspectives d'emploi.

Perspectives sectorielles et professionnelles 2006-2010 (nationales et régionales)	La qualité des emplois : analyse des caractéristiques des emplois créés depuis la reprise de la fin des années 1990 (ensemble du Québec)	Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec
Les chiffres clés de l'emploi au Québec		Indice des possibilités d'emploi hautement qualifié

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 les interventions d'Emploi-Québec 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 de IMT en ligne pour la prestation de services. Par exemple, près de 79 % des membres du personnel qui ont répondu ont dit que 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 rencontraient.

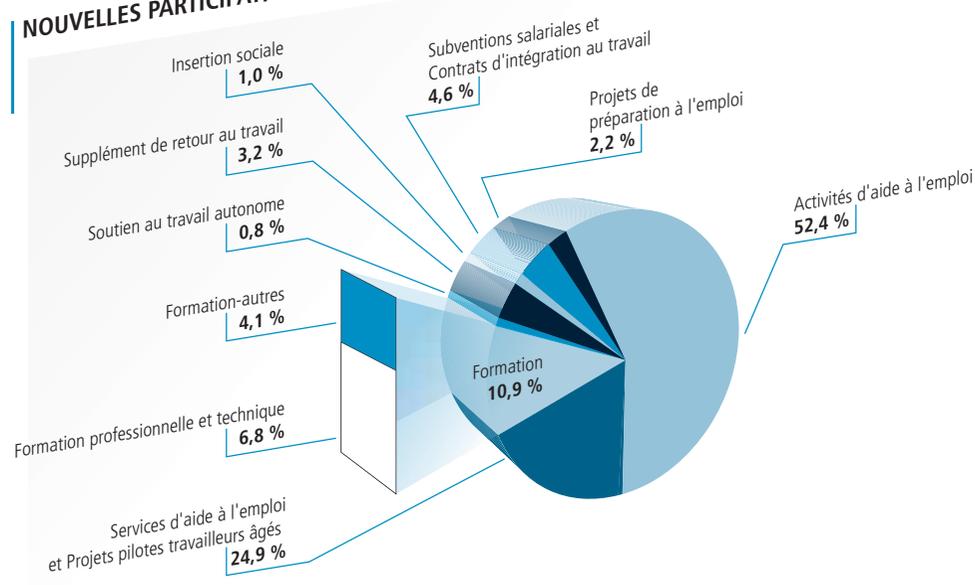
### Les participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	260 000	251 091	97 %

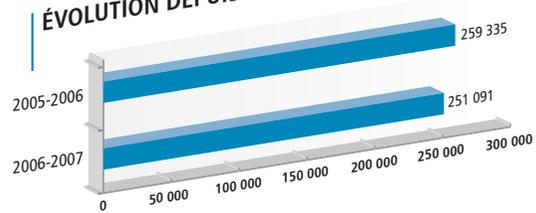
Cet indicateur nous renseigne sur le volume des nouveaux participants aux interventions au cours d'un exercice donné. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels ou d'aide dans le cadre, notamment, du Programme d'apprentissage en milieu de travail. On a dénombré plus de 307 800 participants dans l'année, dont 251 091 nouveaux. La cible a été atteinte à 97 %. Rappelons que la cible pour 2005-2006 était de 250 000. L'exigence liée à l'augmentation attendue était élevée.

Pour que l'intervention soit adéquate au regard des prévisions d'emploi, qui indiquent que beaucoup de postes seront à pourvoir au cours des prochaines années, plus de 77 % des nouvelles participations visaient un soutien en recherche d'emploi (activités et services d'aide à l'emploi).

#### NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



#### ÉVOLUTION DEPUIS 2005-2006



Les nouveaux participants sont tous engagés dans un cheminement vers l'emploi<sup>15</sup>. Malgré le soutien qui leur est offert afin qu'elles mènent à bien leur démarche, il arrive que certaines personnes abandonnent. On évalue leur proportion à 11 % lorsqu'on retire les abandons pour cause de retour en emploi, de retour aux études ou de déménagement<sup>16</sup>. Les principaux motifs d'abandon invoqués sont des problèmes personnels ou d'adaptation.

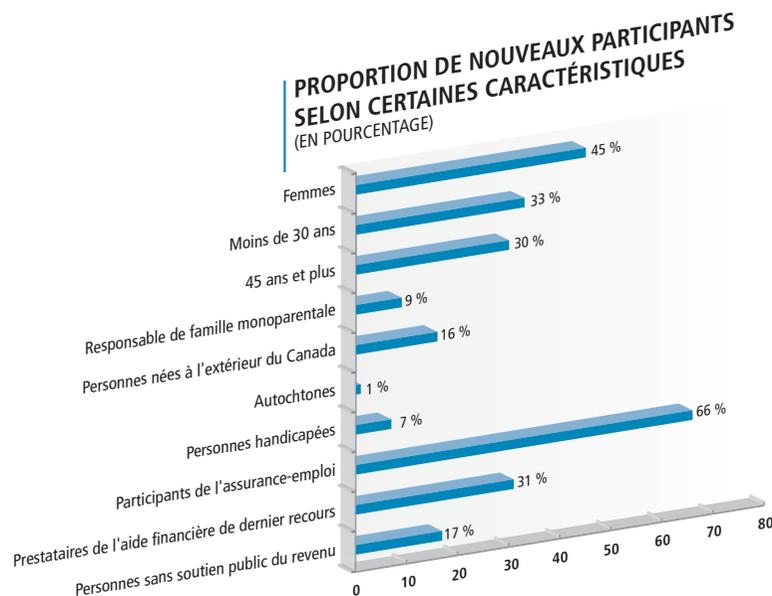
Le taux d'abandon varie selon le profil des usagères et des usagers (situation familiale, scolarité, compétences préalables, finances, etc.) et reflète l'ampleur des facteurs influant sur un projet d'intégration à l'emploi. La réussite de la participation semble être fortement liée à un choix éclairé 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 professionnelle que celles qui abandonnent<sup>17</sup>.

### Une offre de service accessible

L'indicateur sur les nouveaux participants témoigne du volume de clientèle ayant bénéficié d'une intervention au cours de l'année. Deux groupes susceptibles d'éprouver des difficultés particulières à intégrer le marché du travail, soit les personnes immigrantes et les prestataires de l'aide financière de dernier recours (assistance-emploi), ont été suivis au moyen d'indicateurs distincts. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons que les services d'Emploi-Québec se veulent accessibles à l'ensemble de la population 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>18</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, plus de 70 % des nouveaux participants nés à l'extérieur du Canada ont reçu cette aide dans la région de Montréal, ce qui reflète la réalité de l'immigration dans les grands centres urbains.



15. 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.

16. Données pour 2005-2006 tirées de l'Analyse de l'évolution du taux d'abandon de la participation aux mesures actives, Emploi-Québec, 2007.

17. Tiré de l'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.

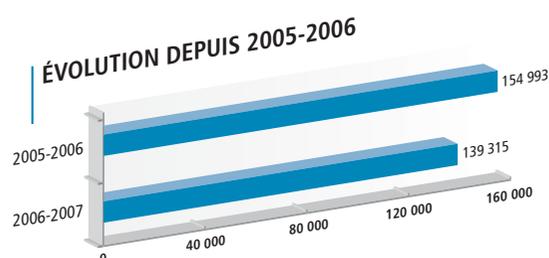
18. Catégories non exclusives. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations des usagères et usagers et peuvent comporter une marge d'erreur.

## Les participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi <sup>a</sup>	136 538	139 315	102 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

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 139 315 nouveaux participants, la cible fixée pour l'exercice 2006-2007 a été entièrement atteinte. La baisse par rapport à 2005-2006 s'explique essentiellement par la réduction des interventions de courte durée sous forme de session de groupe.

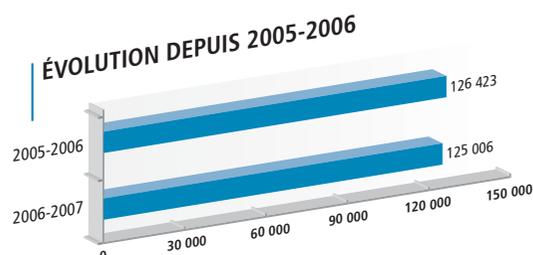


## L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>a</sup>	132 000	125 006	95 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

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, notamment, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Quelque 2 000 cas de retour en emploi n'ont pas été retenus dans le résultat 2006-2007 parce qu'ils étaient associés exclusivement à une entrevue initiale sans autre activité<sup>19</sup>. Ainsi, on comptait 125 006 personnes en emploi à la suite d'une intervention, ce qui correspond à 95 % de ce qui était visé. L'écart avec la cible s'explique, outre que par le retrait des cas mentionnés précédemment, par le volume des nouveaux participants rejoints en 2006-2007, lequel est inférieur à la cible fixée (251 091 contre 260 000).



19. Si l'on utilise la même méthode qu'en 2006-2007, le résultat de 2005-2006 passe de 128 237 à 126 423 personnes en emploi.

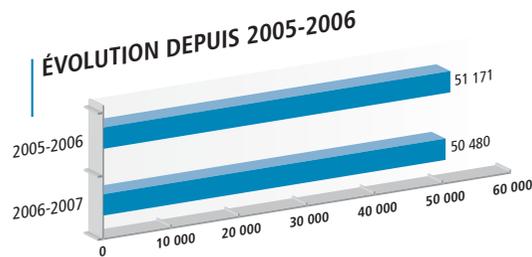
## L'insertion professionnelle des participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi <sup>a,b</sup>	50 855	50 480	99 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

b Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

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 50 480 prestataires sont retournés en emploi<sup>20</sup>, soit 99 % de ce qui était prévu.



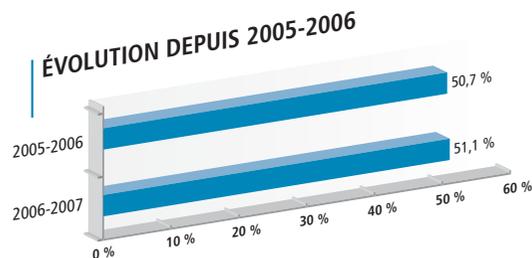
## Le taux d'emploi

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>a</sup>	47,1 %	51,1 %	108 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la part des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, plus de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 51,1 %<sup>21</sup>. Il s'agit d'une légère hausse par rapport à 2005-2006.

Le taux d'emploi varie de 37,5 % à 56,1 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires de l'aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de prestataires. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 51,3 %.



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

21. Le résultat de 2005-2006, recalculé avec la méthode utilisée en 2006-2007, est ainsi passé de 44,1 % à 50,7 %.

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

Près de 63 000 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De ces personnes, 42 900 suivaient des formations professionnelles offertes 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, 72,9 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

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>22</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 substantiel, le soutien dans les professions rattachées aux ventes et services a été moindre que la part relative de l'emploi dans ces professions.

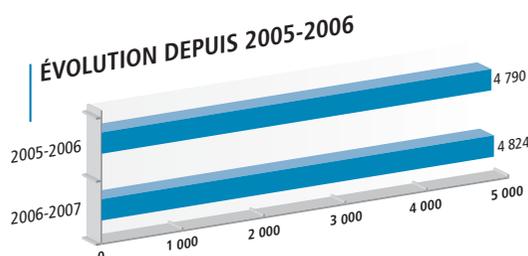
Les formations soutenues par Emploi-Québec visent à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emplois qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail. 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.

### Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'exams de qualification administrés dans les métiers réglementés <sup>a</sup>	50	4 824	50

a Indicateur de suivi non ciblé au plan d'action annuel 2006-2007.

Cet indicateur recense le nombre d'exams passés par les personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés, c'est-à-dire les travailleuses et les 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 exams 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 2006-2007, Emploi-Québec a fait passer 4 824 exams de qualification.



22. 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.

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

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte 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 <sup>a</sup>	75 %	72 %	96 %

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.

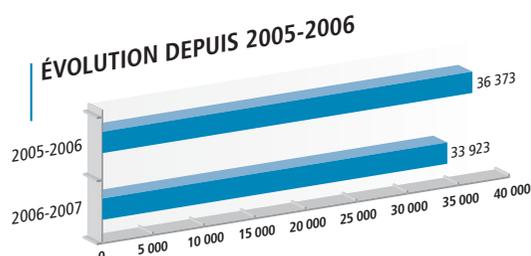
Les mesures d'aide visant la préparation et l'intégration à l'emploi<sup>23</sup> s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus grandes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus 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 de la main-d'œuvre, Préparation à l'emploi et Subventions salariales sont particulièrement destinées à cette clientèle.

Parmi les personnes qui ont bénéficié des mesures mentionnées précédemment, 72 % devaient surmonter des difficultés importantes d'intégration au marché du travail. Les données relatives à ces résultats sont mentionnées à titre indicatif.

## La formation de base

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	33 923	106 %

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 mesures dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec<sup>24</sup>. L'un de ses objectifs particuliers 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 de la main-d'œuvre: francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. Bien qu'il s'agisse d'une baisse par rapport à 2005-2006, la cible a été largement atteinte avec 33 923 participants en formation de base. La réduction du volume peut s'expliquer notamment par la fin du cycle du plan d'action lié à cette politique qui fait actuellement l'objet d'un bilan. De nouveaux objectifs en matière de formation continue pourraient en découler.



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

24. Voir le *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.

## L'aide aux prestataires de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires de l'aide financière de dernier recours <sup>a</sup>	91 500	77 609	85 %

a Les participations initiées par les participants du Programme alternative jeunesse sont incluses dans le dénombrement des participants prestataires de l'aide financière de dernier recours.

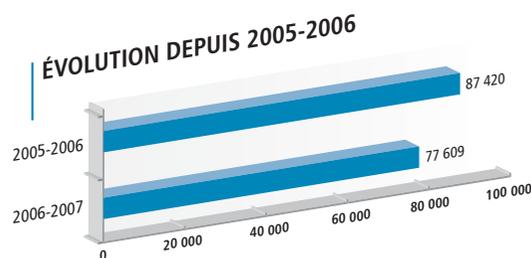
Dans le contexte des nouvelles orientations, une majorité de demandeurs d'aide financière de dernier recours doivent être vus dans les plus brefs délais par les services publics d'emploi. Comme plusieurs de ceux-ci sont dirigés et vus avant que la décision d'admissibilité soit rendue à leur égard, un délai postérieur doit être considéré pour établir le statut de prestataire. Étant donné que la méthode utilisée en 2005-2006 ne prenait pas ce délai en compte, il a été décidé de revoir la méthode de dénombrement pour tenir compte de la rapidité d'intervention. Cette méthode s'applique maintenant.

Parmi les personnes prestataires en 2006-2007, 77 609 ont bénéficié d'une intervention de manière à favoriser leur insertion professionnelle. Le retour aux études a été l'option retenue par environ 13 900 prestataires, pendant que les autres interventions choisies visaient notamment l'acquisition de compétences en milieu de travail ou le soutien à la recherche d'un emploi.

L'atteinte partielle de la cible, soit à 85 %, et la baisse par rapport à l'année dernière<sup>25</sup> s'expliquent notamment par les facteurs suivants :

- L'alourdissement de la clientèle des prestataires (vieillesse de la clientèle, durées accrues de présence à l'aide, etc.). Le nombre de prestataires qui se présentent d'eux-mêmes pour entreprendre une démarche vers l'emploi se trouve de ce fait réduit.
- Les difficultés accrues à mobiliser certains prestataires comme le démontre la hausse des absences aux rendez-vous, qui a été constatée cette année, lorsque ceux-ci sont dirigés vers les services publics d'emploi. Cette situation accroît la pression exercée sur les ressources disponibles.

Misant sur la participation volontaire aux interventions visant l'insertion professionnelle, des efforts accrus seront déployés afin d'aider une plus grande partie des prestataires de l'aide financière de dernier recours.



## Les retours en emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours <sup>a</sup> en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>b</sup>	37 000	31 599	85 %

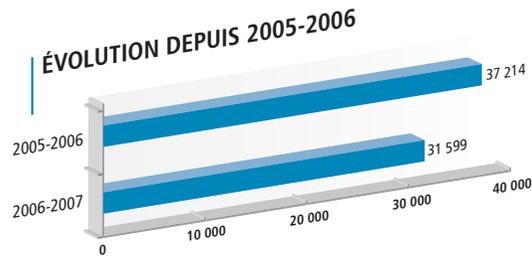
a Les participations initiées par les participants du Programme alternative jeunesse sont incluses dans le dénombrement des participants prestataires de l'aide financière de dernier recours.

b Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

25. Le résultat de 2005-2006, recalculé avec la méthode utilisée en 2006-2007, est ainsi passé de 83 175 à 87 420.



Au cours de l'année 2006-2007, quelque 500 cas ont été retirés du résultat parce qu'ils étaient associés exclusivement à une entrevue initiale sans autre activité. Ainsi, c'est 31 599 prestataires qui sont retournés en emploi après une intervention d'Emploi-Québec, soit 85 % du nombre prévu. Sauf pour le retrait des cas mentionnés, la non-atteinte de la cible et la baisse par rapport à l'année précédente<sup>26</sup> s'expliquent essentiellement par le nombre de prestataires rejoints par une intervention au cours de l'année (77 609 contre 91 500). Par ailleurs, comme on pourra le voir dans l'analyse de l'indicateur de taux d'emploi qui suit, malgré un contexte de marché du travail favorable, la part des prestataires qui occupent un emploi après l'intervention a subi un recul par rapport à 2005-2006.



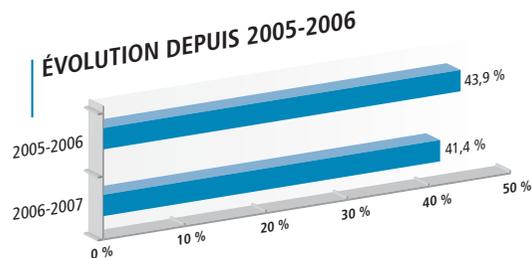
## Le taux d'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours <sup>a</sup> ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>b</sup>	39,5 %	41,4 %	105 %

a Les participations initiées par les participants du Programme alternative jeunesse sont incluses dans le dénombrement des participants prestataires de l'aide financière de dernier recours.

b Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la part des prestataires de l'aide financière de dernier recours qui se trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Historiquement, les prestataires de l'aide financière de dernier recours sont ceux qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Parmi ces personnes, 41,4 %<sup>27</sup> ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. La baisse par rapport à l'année dernière peut s'expliquer par l'alourdissement de la situation de cette clientèle face au marché du travail.



26. Si l'on utilise la même méthode qu'en 2006-2007, le nombre de prestataires en emploi en 2005-2006 passe de 35 326 à 37 214. Même en enlevant 500 cas de retours en emploi non reconnus parce qu'ils sont associés à une entrevue initiale non suivie d'une autre activité, on observe une augmentation de 1 888 retours en emploi. Cela s'explique par la hausse d'environ 4 500 nouveaux participants en raison de l'élargissement de la plage utilisée pour établir le statut.

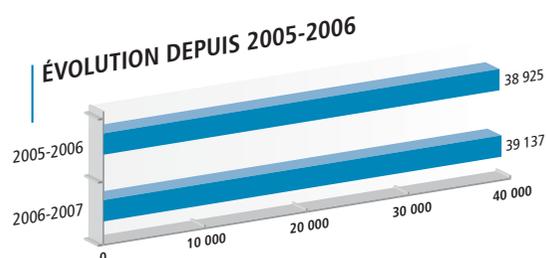
27. Le résultat du taux d'emploi 2005-2006, recalculé en utilisant la même méthode qu'en 2006-2007, est ainsi passé de 38,3 % à 43,9 %.

## Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	37 384	39 137	105 %

C'est 39 137 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont bénéficié d'une intervention en 2006-2007, ce qui correspond à 105 % de ce qui était visé. Il est à noter que depuis 2005 Emploi-Québec, Investissement Québec et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont établi le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). Ce programme financé par Investissement Québec et réalisé en milieu de travail a permis d'aider 1 327 participants, dont 922 personnes pour qui c'était une première expérience de travail rémunéré.

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 professionnelle (68 %). Cette intervention est maintenant intégrée à l'offre de service par l'intermédiaire de la mesure Services d'aide à l'emploi. À cet égard, l'offre de Québec pluriel a été étendue à quatre autres régions en plus de Montréal et de Québec.



## Le taux d'emploi des personnes immigrantes

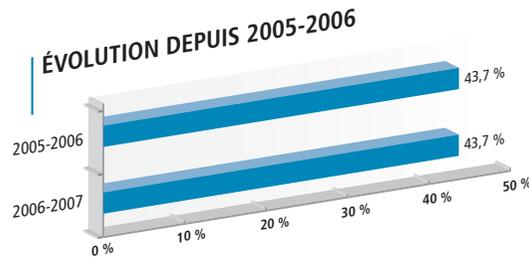
INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>a</sup>	38,8 %	43,7 %	113 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 43,7 %<sup>29</sup> de ces personnes ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux d'emploi en dessous de la moyenne de celui de l'ensemble des participants, qui est de 51,1 %. Bien que la situation de cette clientèle relativement au marché du travail soit très hétérogène, on observe une forte concentration de cette dernière parmi les prestataires de l'aide financière de dernier recours. Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficile reconnaissance des études faites à l'extérieur du Canada constituent des obstacles auxquels il faut s'attaquer pour favoriser l'insertion des personnes immigrantes.

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.

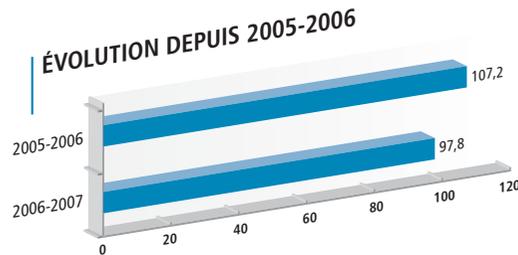
29. Le résultat du taux d'emploi pour 2005-2006, recalculé avec la même méthode qu'en 2006-2007, est ainsi passé de 36,2 % à 43,7 %.



## Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	125,0 M\$	97,8 M\$	78 %

La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours 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'aide financière de dernier recours 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 97,8 millions de dollars à l'aide financière de dernier recours. L'atteinte partielle de la cible s'explique essentiellement par un plus faible nombre de prestataires touchés par rapport à ce qui était planifié (77 609 contre 91 500). Cette situation reflète l'intention de soutenir davantage la clientèle de façon individuelle, ce qui demande plus de temps de la part des agentes et des agents d'aide. Dans les circonstances, la cible était passablement difficile à atteindre. Il est à noter que cet indicateur ne mesure que les changements à court terme et que des changements de comportement à l'égard de l'emploi sont également obtenus, même si les prestataires ne quittent pas l'aide financière de dernier recours et n'ont pas de revenus de travail.



Une évaluation portant sur le rendement de l'investissement des mesures actives d'emploi offertes par Emploi-Québec a été complétée<sup>30</sup>. Cette évaluation montre un retour rapide sur l'investissement à la suite de la participation pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours. Chaque dollar investi génère dans la perspective de la société des gains importants. Pour cette clientèle, les quatre des six mesures étudiées sont financièrement rentables et relativement à court terme. À titre d'exemple, la mesure Formation de la main-d'œuvre devient rentable pour la société dès la première année suivant la fin de la participation et chaque dollar investi par le gouvernement génère, après cinq ans, 7,20 \$ pour la société.

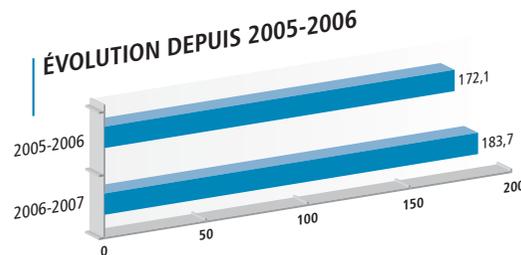
30. Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, novembre 2006.

## Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi <sup>a</sup>	156,2 M\$	183,7 M\$	118 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

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 50 480 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevaient des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2006-2007 à ces personnes en raison de leur retour en emploi s'établissent à 183,7 millions de dollars.



L'évaluation sur le rendement de l'investissement des mesures actives d'emploi offertes par Emploi-Québec<sup>31</sup> indique que quatre des cinq mesures étudiées sont financièrement rentables pour les participants qui ont le statut d'admissibles à l'assurance-emploi. Pour chaque dollar investi initialement par le gouvernement, ces mesures rapportent à la société entre 2,41 \$ et 5,23 \$ après cinq ans.

31. Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, novembre 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 derniers 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 l'éventuel déclin de celle-ci. L'intensification de la concurrence étrangère et des 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 réclament 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 qui éprouvent 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 les problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné et proposer des solutions.

Les interventions auprès des individus abordées dans les orientations précédentes sont en étroite relation avec les besoins des entreprises, le but visé étant l'insertion professionnelle. Il arrive parfois qu'Emploi-Québec doive intervenir de façon spécifique dans un secteur d'activité qui connaît des difficultés importantes. C'est le cas du secteur forestier, qui traverse une crise importante, et qui requiert des interventions majeures pour ses travailleuses et travailleurs et ses entreprises. En plus d'injecter des sommes supplémentaires dans le coffre d'outils d'Emploi-Québec en 2006, un plan de relance gouvernemental était annoncé, rendant disponibles des mesures bonifiées et également des nouvelles mesures pour les travailleurs forestiers<sup>32</sup>.

L'intervention spécifique auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux individus. 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 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.

32. Pour l'année 2006-2007, 23 M\$ ont donc été investis et plus de 12 000 travailleurs forestiers ont été rejoints par les différentes mesures d'Emploi-Québec.

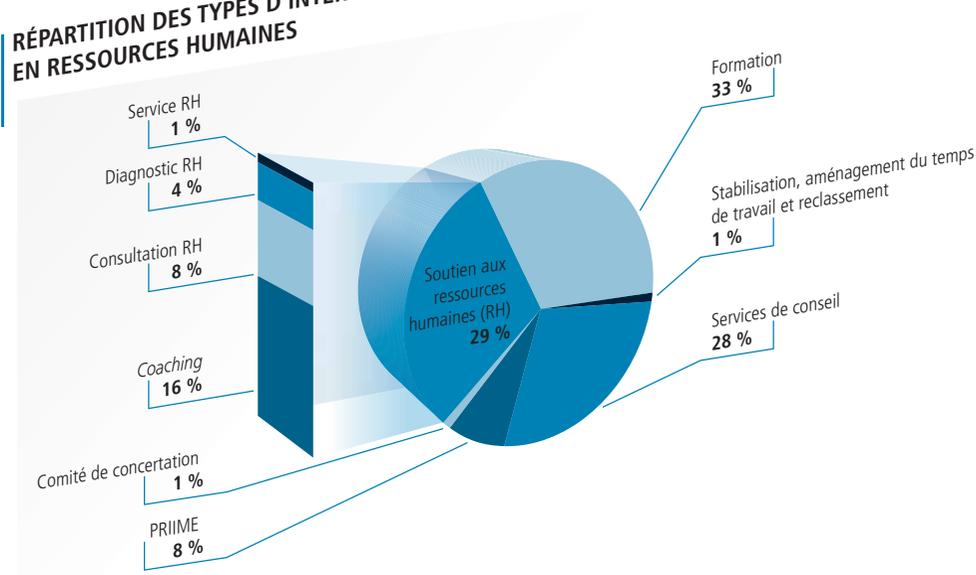
## Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	5 800	7 554	130 %

En plus de dénombrer les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre en emploi (clientèle entreprises), ce résultat comprend, pour la première année, les entreprises ayant bénéficié des services de conseil offerts par le personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière ait été versée, ainsi que les entreprises aidées dans le cadre du PRIIME<sup>33</sup>. Il continue cependant d'exclure les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

Ainsi, en 2006-2007, c'est 7 554 entreprises qui ont bénéficié d'une intervention commencée dans l'année, soit 130 % de la cible. Outre la reconnaissance des services de conseil offerts par les spécialistes d'Emploi-Québec, la hausse continue des résultats et le dépassement de la cible sont fortement liés à l'accroissement de l'aide accordée en matière d'aide à la formation. De plus, étant donné qu'on ne possédait pas de données historiques sur le volume de services de conseil, la cible avait été fixée de façon conservatrice<sup>34</sup>. On a compté en 2006-2007 quelque 13 000 interventions auprès des entreprises (plus d'une intervention par entreprise nouvellement aidée). Le tiers de ces interventions portaient sur l'aide à la formation, entre autres par l'intermédiaire de projets majeurs ou de projets économiques d'envergure<sup>35</sup>. Les services de conseil rejoignent une part légèrement inférieure d'entreprises, de même que le soutien au développement des ressources humaines, par la mise en place d'un service de ressources humaines, d'un diagnostic, de consultations ou de *coaching*. Une quarantaine d'entreprises ont pu bénéficier d'un comité de reclassement de leur main-d'œuvre au moment d'un licenciement.

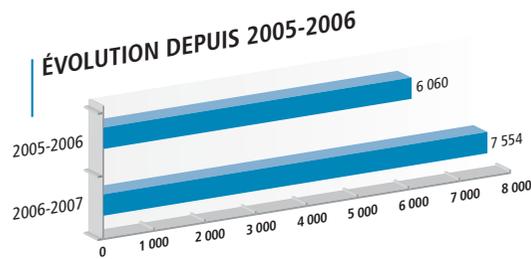
RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES EN RESSOURCES HUMAINES



33. Les résultats de 2005-2006 n'ont pas été calculés à nouveau puisque, comme la décision de reconnaître les services de conseil n'était pas en vigueur, la saisie de cette information risquait d'être partielle. Cela limite donc la comparaison entre les deux années.

34. La cible pour 2007-2008 a été fixée en tenant compte de la nouvelle méthode reconnaissant les services de conseil.

35. Les projets réalisés à l'intérieur de la mesure de formation l'ont été en complémentarité avec les activités admissibles à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

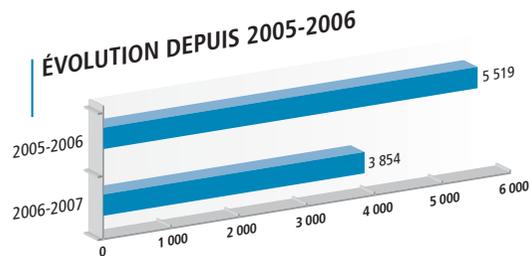


## Les ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouvelles ententes de qualification	4 100	3 854	94 %

Cet indicateur témoigne d'engagements conclus dans le cadre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ainsi qu'en vertu du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences adopté par la Commission des partenaires du marché du travail. 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 2006-2007. Le nombre de nouvelles ententes et de nouvelles participations, soit 3 854, correspond à 94 % de la cible fixée. L'exercice de mise à niveau des compétences de l'ensemble des opératrices et opérateurs en eau potable du Québec a pris fin au cours de 2006, ce qui explique la baisse du nombre de nouvelles participations connue en 2006-2007. Il convient de préciser que, même si l'objectif global du nombre d'ententes n'est pas atteint en 2006-2007, le nombre d'ententes conclues pour des métiers du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences a augmenté de 71 %, passant de 762 à 1300. De plus, les données sur le nombre de travailleuses et de travailleurs certifiés indiquent qu'il y a eu augmentation, tous métiers confondus, de 29 % entre 2005-2006 (3 303 certificats) et 2006-2007 (4 276 certificats). Cette augmentation est de 22 % pour les métiers de l'eau potable et de 63 % pour les métiers du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences, le nombre de certificats de qualification émis passant de 408 en 2005-2006 à 665 en 2006-2007.

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.



## La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Les résultats concernant la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre se trouvent dans le bilan quantitatif annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail<sup>36</sup> et rendu accessible sur le site Web d'Emploi-Québec. Les résultats sommaires qui suivent sont tirés de ce document.

Pour l'année civile 2005, les 11 621 employeurs assujettis<sup>37</sup> à la Loi ont déclaré avoir investi globalement près de 910 millions de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 89 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi un montant représentant au moins 1 % de leur masse salariale. Les cotisations versées au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre par les employeurs s'élèvent à 15,7 millions de dollars et les employeurs ayant cotisé sont au nombre de 1 288, soit 11 % des employeurs assujettis.

Pour ce qui est du Fonds, les articles 41 et 42 de la Loi 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 accessible sur le site Web d'Emploi-Québec<sup>38</sup>.

### L'approche sectorielle<sup>39</sup>

Au cours de l'exercice financier 2006-2007, dans le cadre des responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail, une somme de 15 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 600 000 \$ provenant de la Table métropolitaine de Montréal, pour des projets majeurs et des projets économiques d'envergure.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi en 2006-2007 leurs activités en conformité avec leurs mandats qui consistent à :

- définir 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;
- trouver des solutions pertinentes en fonction des besoins définis et les mettre en œuvre;
- assurer le développement de la formation continue et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans les secteurs;
- élaborer des mesures pertinentes pour permettre la stabilisation de l'emploi et pour réduire le taux de chômage;
- prendre en compte les problématiques des clientèles cibles;
- assurer la circulation de l'information et réaliser à ce titre des activités pertinentes.

Il convient de souligner les efforts fournis par les comités sectoriels relativement au Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment dans la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail et dans des travaux d'élaboration de nouvelles normes professionnelles en 2006-2007, ce qui porte à 31 le nombre de normes professionnelles officielles au Québec relativement au Cadre.

36. Commission des partenaires du marché du travail, *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi en vertu de l'article 3, année civile 2005*, novembre 2006.

37. Pour être assujetti, un employeur doit avoir une masse salariale supérieure à un million de dollars.

38. Les résultats financiers, de même que ceux relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds, sont disponibles lorsque le rapport d'activités du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi.

39. 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 du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, en septembre de chaque année.

## ORIENTATION

### Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important de la société québécoise. Le gouvernement du Québec a pris des engagements en la matière, notamment dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du Plan gouvernemental pour l'emploi dont il a confié la coordination au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Des progrès ont été enregistrés à plusieurs titres au cours des dernières années. Cependant, il reste beaucoup à faire. Les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont concouru à la réalisation des engagements pris en ciblant divers objectifs particuliers.

La pleine utilisation de la main-d'œuvre québécoise et l'accès à l'emploi pour les groupes touchés par la pauvreté et l'exclusion sociale et la valorisation du travail sont des axes d'intervention qui s'inscrivent en droite ligne dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment auprès des clientèles plus fragilisées, dont les personnes handicapées. À cet effet, une évaluation de la pertinence et des effets des mesures et des programmes d'aide à l'emploi au regard de la clientèle des personnes handicapées a été achevée<sup>40</sup>. Cette évaluation montre, notamment, que les besoins des personnes handicapées semblent bien pris en compte, que les participants sont satisfaits des activités entreprises ou des services reçus et que la participation à une mesure ou à un programme a eu des effets positifs sur l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

#### Stratégie locale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Emploi-Québec avait pour objectif particulier de soutenir d'ici à mars 2008 l'émergence d'une stratégie locale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dans l'esprit de l'Approche territoriale intégrée, dans chacune des régions où l'on trouve l'un des 50 territoires de centres locaux d'emploi les plus défavorisés. L'année 2007-2008 devrait voir se conclure des ententes visant 45 territoires. Pour y arriver, il est prévu de s'assurer d'une utilisation optimale du budget de l'Approche territoriale intégrée du Fonds québécois d'initiatives sociales, d'examiner le partage de ce budget selon les besoins réels des régions et de prévoir des échanges réguliers entre les autorités d'Emploi-Québec aux échelles centrales et régionales.

Par ailleurs, les efforts s'appuieront sur le projet d'expérimentation de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale mis en place dans les territoires des municipalités régionales de comté de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata. Ce projet visait l'expérimentation d'une démarche d'élaboration et de réalisation d'un plan d'action local concerté de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sous la responsabilité de la municipalité régionale de comté. Les résultats d'évaluation de ce projet<sup>41</sup> montrent que, dans chacun des territoires, le leadership exercé par les municipalités régionales de comté a favorisé l'établissement d'un partenariat local. Un plan d'action a été élaboré, construit sur la base d'un diagnostic de la situation de la pauvreté du territoire et fondé sur une vision commune des acteurs locaux de développement social. Le rapprochement du développement social et du développement économique reste toutefois à être renforcé.

40. *Rapport synthèse de l'étude sur l'évaluation de la pertinence et des effets des mesures et programmes d'Emploi-Québec en regard de la clientèle des personnes handicapées*, Direction de l'évaluation, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, novembre 2006.

41. *Évaluation du processus de mise en place de plans d'action locaux dans le cadre des projets pilotes de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans les municipalités régionales de comté (MRC) de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata*, fiche synthèse, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, septembre 2006.

## Les programmes et le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

Emploi-Québec avait pour objectif particulier de contribuer à l'élaboration et à l'adoption, d'ici à janvier 2007, du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles. Elle avait aussi pour objectif particulier de mettre en place, pour la même période, les programmes d'aide financière prévus à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. L'application de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement a permis le remplacement du Programme d'assistance-emploi par deux nouveaux programmes d'aide financière de dernier recours, soit le Programme d'aide sociale, qui s'adresse aux personnes aptes à l'emploi, et le Programme de solidarité sociale, qui vise les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et leurs conjoints.

Le Programme alternative jeunesse, implanté sur une base expérimentale dans neuf sites pilotes, a été évalué par le Ministère<sup>42</sup>. Ce programme est destiné à la clientèle des moins de 25 ans, prestataires de l'aide sociale ou de la solidarité sociale, ainsi qu'aux jeunes nouveaux demandeurs qui sont admissibles à ces programmes. On y a constaté une volonté ferme du personnel d'Emploi-Québec de mettre en place une intervention soutenue auprès des jeunes qui, pour leur part, semblent intéressés à participer à cette approche volontaire. L'étude évaluative a permis de déterminer les conditions à réunir pour favoriser une implantation généralisée optimale.

L'entrée en vigueur du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles a permis la mise en application, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2007, de plusieurs règles assouplies de comptabilisation des actifs aux fins de calcul de l'aide de dernier recours. Les prestataires intégrant le marché du travail pourront également conserver le carnet de réclamation donnant accès à la gratuité des médicaments à partir de juillet 2007, et ce, pendant une période maximale de six mois.

## Les programmes d'aide et d'accompagnement social

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social	7 000	1 642	24 %

Cet indicateur est apparu pour la première fois dans le plan d'action d'Emploi-Québec en 2006-2007. L'aide et l'accompagnement social sont l'expression de la volonté ministérielle de miser résolument sur la capacité des prestataires de cheminer sur le plan socioprofessionnel à l'aide d'activités incitatives et motivantes. L'agence avait pour objectif particulier de mettre en place les trois programmes d'aide et d'accompagnement social selon le calendrier suivant : Devenir dès le 1<sup>er</sup> avril 2006, Réussir en septembre 2006 et Interagir en janvier 2007. Considérant cet échéancier, seuls les résultats du programme Devenir ont été ciblés et suivis<sup>43</sup>.

L'indicateur compte toute personne qui a commencé sa participation au cours de la période. Malgré les efforts considérables pour lancer le programme selon ce qui avait été prévu dès le début de la période, la cible n'a été que partiellement atteinte avec 1 642 nouveaux participants, soit à un taux d'atteinte de la cible de 24 %. La mise en œuvre du programme Devenir a débuté de façon progressive en mai 2006. À la suite de la demande formulée par Emploi-Québec, le Secrétariat du Conseil du trésor a autorisé l'augmentation du montant de 100 \$ à 150 \$ par participant accordé à l'organisme. Par la même occasion, les discussions sont en cours pour la révision de la cible visée. Ces ajustements devraient améliorer la performance du programme qui a pris maintenant son rythme de fonctionnement.

42. Voir les rapports d'évaluation de l'expérimentation Alternative jeunesse produits par la Direction de l'évaluation, décembre 2006.

43. Le programme Devenir s'adresse aux prestataires pour qui l'accès au marché du travail ne peut être envisagé à court terme, mais qui pourraient intégrer des mesures offertes par les services publics d'emploi à l'intérieur d'un délai de douze mois. Le programme Interagir s'adresse aux personnes pour qui l'accès au marché du travail ne peut qu'être envisagé à long terme, ainsi qu'à celles dont les possibilités de retour au travail sont évaluées, en début de participation, comme très faibles; entre autres, des projets spécifiques auprès des femmes éloignées du marché du travail feront l'objet d'une expérimentation dans le cadre de ce programme. Le programme Réussir est destiné aux prestataires avec contraintes sévères à l'emploi qui fréquentent un établissement d'enseignement secondaire en formation professionnelle ou d'enseignement postsecondaire au sens de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement. Il permet aux prestataires de maintenir leur niveau d'aide financière accordée par le Ministère.

## ORIENTATION

### Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment en consolidant la nouvelle agence

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 l'implantation 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 orientation sont des compléments aux indicateurs précédents. 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.

#### Allègement des processus

Emploi-Québec avait pour objectif particulier d'introduire, dans une perspective de simplification administrative, des allègements aux processus permettant d'éventuels réinvestissements dans les services à la clientèle. Depuis le lancement des travaux d'allègement, le 10 juillet 2006, 27 projets ont été entrepris. Huit de ces projets ont été terminés en 2006-2007 et 19 sont en cours de réalisation. Parmi les projets réalisés, on peut citer le retrait de la demande automatisée de réévaluation des dossiers des prestataires, l'abolition du formulaire de prestations de demandes spéciales pour enfants à charge fréquentant l'école, la réduction des courriels et l'élimination des pourriels. De plus, un formulaire simplifié a été élaboré pour les rapports d'enquête non concluants.

Qui plus est, l'implantation de la phase II du projet Multicompétence ouvre la porte à la réalisation de plusieurs projets à l'étude qui pourraient simplifier la tâche de l'agente ou de l'agent d'aide socioéconomique, augmentant ainsi la productivité et favorisant un réinvestissement dans les services à la clientèle. Ce projet présente également l'avantage de faciliter la mise en œuvre d'une prestation de services multimodale.

D'autres projets, tels que le simulateur d'admissibilité à l'aide financière de dernier recours, le parachèvement du déploiement du Centre de communication avec la clientèle, la simplification de la gestion des formulaires et l'implantation du projet de facturation en ligne, devraient également alléger le travail quotidien de l'agente ou de l'agent d'aide socioéconomique.

#### Politique d'assurance qualité

Conformément à l'objectif particulier qu'elle s'est fixée pour assurer une gestion améliorée de sa performance, Emploi-Québec a élaboré et mis en œuvre en 2006-2007 une politique d'assurance qualité. Cette politique a donné lieu à la mise en place de programmes récurrents d'assurance qualité :

- pour les services de solidarité sociale, un programme de vérification de la conformité de l'aide financière versée dans le cadre du Programme d'assistance-emploi;
- pour les services publics d'emploi, un programme de vérification *a posteriori* des contrôles financiers dans le cadre des services aux individus et du recours aux services des intervenants externes.

Les recommandations qui découlent de la mise en œuvre de cette politique donnent lieu à des projets d'amélioration continue de la qualité des interventions de l'agence sur le plan de la conformité et de l'uniformité.

## Mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

Emploi-Québec avait pour objectif particulier d'améliorer la mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours de telle sorte que l'aide accordée soit établie au bon montant et qu'elle aille aux personnes qui y ont droit. L'agence a entrepris l'amélioration de la mesure de la conformité des dossiers des nouveaux demandeurs d'aide financière de dernier recours. Des travaux visant à normaliser les taux d'attribution initiale observés, sur la base de caractéristiques comparables des dossiers des demandeurs, ont été entrepris et se poursuivront durant l'année 2007-2008.

Un indicateur déterminant un taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers a été construit en 2006-2007. Ce taux sera utilisé dès l'année 2007-2008 et servira de mesure pour l'établissement et le suivi du niveau de qualité des interventions en matière d'aide financière de dernier recours pour les nouveaux demandeurs et les personnes présentes à l'aide.

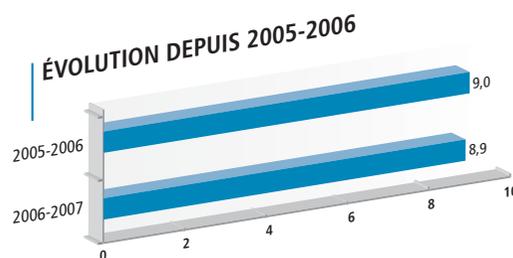
## Délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 <sup>a</sup>	8,9	112 %

a Il s'agit d'une cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

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. En raison du caractère du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale, 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. Avec un délai moyen de 8,9 jours, Emploi-Québec a respecté son engagement de ne pas excéder les 10 jours. Diverses actions au cours des dernières années ont permis d'améliorer le délai moyen de traitement à l'attribution initiale, dont :

- la mise en place de services d'accueil et référence unique pour les deux services;
- 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 diffusion de documents d'information précisant les différentes exigences du processus d'admission à l'aide financière de dernier recours;
- le recours aux enquêteuses ou aux enquêteurs pour effectuer des vérifications particulières dans des situations jugées à risque.





## Ratio de plaintes

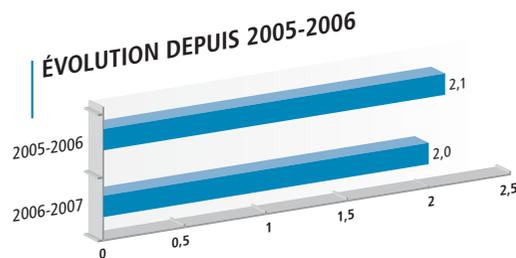
INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85 <sup>a</sup>	2,0	93 %

a Il s'agit d'une cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. Au cours de l'année, le Bureau a reçu 9 736 plaintes, soit 8 114 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 1 622 relatives aux services publics d'emploi. Il s'agit d'une baisse de 409 cas par rapport à l'année 2005-2006 qui en comptait 10 145. Les insatisfactions nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes (niveau 2) étaient cependant à la hausse par rapport à 2005-2006 alors que diminuait le nombre de plaintes pouvant être réglées par des explications données par une agente ou un agent d'aide socioéconomique (niveau 1).

Les plaintes retenues aux fins de l'indicateur sont celles qui sont liées à l'administration de l'aide financière de dernier recours 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. Le ratio se situait à 2 plaintes par 1 000 ménages pour l'année 2006-2007, soit une légère baisse par rapport à l'année précédente, mais qui excède la limite de 1,85 qu'Emploi-Québec s'est fixée. 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.



## Décisions modifiées

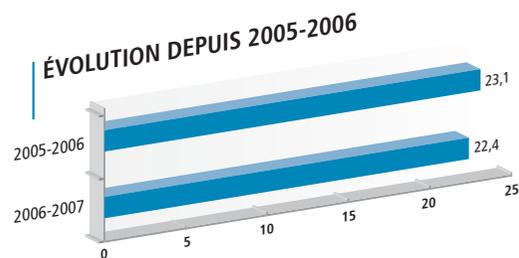
INDICATEUR	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	23 % <sup>a</sup>	22,4 %	103 %

a Il s'agit d'une cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale 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 ne sont pas comprises dans le calcul.

Durant l'exercice, 13 690 demandes de révision ont été reçues et, pour 22,4 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 23 % que s'est fixée Emploi-Québec. Ce résultat doit être apprécié au regard des quelque neuf millions de décisions rendues chaque année, en moyenne, par le personnel des services de solidarité sociale.

Mentionnons 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 Tribunal administratif du Québec, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles émanant du Tribunal.



# ANNEXES



# ANNEXE 1

## MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2007

### PRÉSIDENTE

M<sup>me</sup> Marjolaine Loiselle

### SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

M<sup>me</sup> Dominique Savoie

### REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

M<sup>me</sup> Denise Boucher

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

M<sup>me</sup> Martine Mercier

Première vice-présidente générale 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> Diane Charlebois

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. Jean-Luc Trahan

Président-directeur général des Manufacturiers et exportateurs du Québec

M. Mathieu Truchon

Premier vice-président du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec

M<sup>me</sup> Diane Bellemare

Première vice-présidente et économiste en chef du Conseil du patronat du Québec

### MEMBRE D'OFFICE

M. François Turenne

Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

## MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2007 (SUITE)

### MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

**M. Gaëtan Boucher**  
Président-directeur général  
de la Fédération des cégeps

**M. André Caron**  
Président de la Fédération des  
commissions scolaires du Québec

**M. Bruno-Marie Béchar**  
Recteur de l'Université de Sherbrooke  
(membre invité sans droit de vote)

### MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

**M<sup>me</sup> Sherolyn Moon Dahmé**  
Coprésidente du Regroupement  
québécois des organismes pour le  
développement de l'employabilité

**M<sup>me</sup> Nancy Neamtan**  
Secrétaire générale de la Coalition des  
organismes communautaires pour le  
développement de la main-d'œuvre

**M. Richard Desjardins**  
Président du Réseau des carrefours  
jeunesse-emploi du Québec

### 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<sup>me</sup> Michelle Lapointe**  
Sous-ministre adjointe 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'Immigra-  
tion et des Communautés culturelles

# ANNEXE 2

## PRINCIPAUX RÉSULTATS EN 2006-2007 SELON LA RÉGION

Régions	Taux de chômage (%)	Postes vacants signalés au Service national de placement (n <sup>bre</sup> )	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi (n <sup>bre</sup> )	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (n <sup>bre</sup> )	Prestations non versées à la suite d'une intervention (M\$)	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (n <sup>bre</sup> )
Abitibi-Témiscamingue	9,2	5 966	6 568	2 923	7,2	287
Bas-Saint-Laurent	9,0	8 157	8 420	4 182	9,4	339
Centre-du-Québec	7,4	14 531	8 440	4 469	11,6	440
Chaudière-Appalaches	5,8	20 937	10 646	6 341	13,6	341
Côte-Nord	8,2	3 383	4 856	1 876	6,3	205
Estrie	8,2	17 449	12 154	6 743	12,5	355
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	18,3	2 406	6 601	2 633	6,1	203
Lanaudière	5,7	18 960	13 846	6 833	13,3	268
Laurentides	7,9	31 341	15 662	7 780	19,7	438
Laval	6,6	31 668	9 942	4 961	10,4	182
Mauricie	8,9	16 942	11 120	5 790	12,4	311
Montérégie	7,3	88 111	34 966	17 855	45,4	1 179
Montréal (île)	10,1	188 511	67 604	29 942	67,0	1 524
Nord-du-Québec	8,2	923	817	575	1,1	94
Outaouais	6,0	11 588	10 561	5 088	9,6	408
Capitale-Nationale	5,5	66 923	19 856	11 613	24,6	674
Saguenay-Lac-Saint-Jean	10,6	8 979	10 896	5 402	11,4	306
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>8,0</b>	<b>536 775</b>	<b>251 091<sup>a</sup></b>	<b>125 006</b>	<b>281,5</b>	<b>7 554</b>

a Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, une personne ayant pu participer avec le soutien de plus d'une région (p. ex. : dans le cas d'un déménagement).



# ANNEXE 3

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec, 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, prises en charge par la Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

### **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 et d'Emploi-Québec**

Le Vérificateur général du Québec a procédé à un suivi de la vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 1999-2000 auprès de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec.

En date du 31 mars 2007, la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec ont accompli la plupart des actions jugées pertinentes afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Le 21 septembre 2006, la Commission des partenaires du marché du travail a présenté à la ministre le résultat des travaux qu'elle a réalisés afin d'améliorer la portée de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, en fonction du développement et de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ainsi, la Commission a recommandé à la ministre certaines modifications à apporter à la Loi, dont la modification de son titre et de son objet. Les modifications proposées tiennent compte de la nécessité de déterminer des objectifs précis, mesurables et axés sur les résultats.

Dans la foulée de ces travaux, la Commission des partenaires du marché du travail a également présenté à la ministre les modifications qu'elle souhaite apporter au Règlement sur les organismes collecteurs, soit une reformulation du Règlement à la faveur d'une mutualisation de services de formation, plutôt qu'à la faveur d'une mutualisation des fonds. Un projet de règlement pourrait être proposé au gouvernement au cours de l'exercice financier 2007-2008.

### **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 Vérificateur général du Québec portait sur l'admissibilité de la mesure Formation de la main-d'œuvre comme mesure de soutien au service québécois de placement, présentée dans l'état des revenus et des dépenses et financée à même la contribution du Canada.

Les échanges entre les fonctionnaires d'Emploi-Québec et de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (devenu depuis Service Canada) ont pris fin 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 Formation de la main-d'œuvre du volet « entreprises ». À la suite de cette entente, les représentants du Vérificateur général du Québec ont terminé leurs travaux de vérification le 13 juillet 2006 et ils ont déposé un rapport favorable à pareille date pour les exercices 1999-2000 à 2003-2004.

Le Ministère a donc terminé tous les travaux qu'il juge pertinents à l'égard de la recommandation contenue dans le rapport.

### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006 – Tome II, chapitre 2 – Gestion des intervenants externes contribuant aux services publics d'emploi**

Cette vérification portait sur trois mesures importantes pour lesquelles Emploi-Québec utilise les services d'intervenants externes, soit les mesures Soutien à l'emploi autonome, Projet de préparation à l'emploi et Formation de la main-d'œuvre du volet « individus ». Elle avait pour but de s'assurer qu'Emploi-Québec utilise de façon économique et efficiente les intervenants externes pour offrir les trois mesures d'aide à l'emploi.

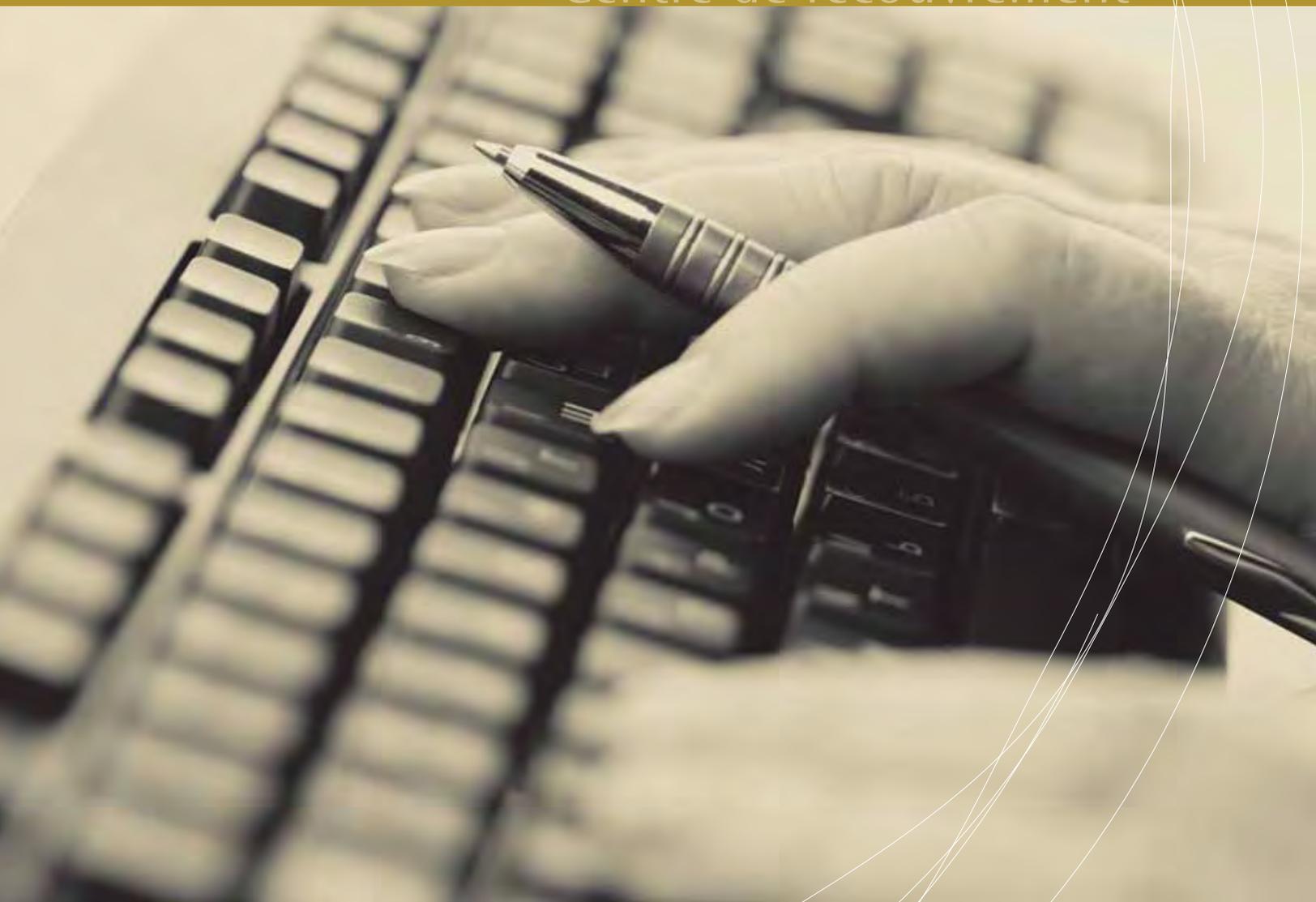
Dans l'ensemble, Emploi-Québec est d'accord avec les recommandations du Vérificateur général du Québec et l'agence a pris les mesures pour y donner suite. En effet, un plan d'action étoffé qui couvre tous les éléments importants soulevés dans le cadre du rapport a été autorisé par les autorités de l'agence. La responsabilité des travaux a été confiée à différentes unités administratives du bureau central et des régions et ces travaux sont actuellement en cours de réalisation. De plus, la réalisation du plan d'action s'accompagne d'échéanciers prévus au cours de l'exercice 2007-2008.

2006-2007

RAPPORT ANNUEL DE GESTION  
Centre de recouvrement



# Centre de recouvrement



# MESSAGE

## 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 2007.

Ce rapport complète le cycle annuel du Centre de recouvrement et fait suite, en lien avec le cadre de gestion par résultats, au plan d'action annuel 2006-2007 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 dans un souci de saine gestion des fonds publics et d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens que le Centre s'applique à recouvrer les sommes versées en trop dans l'administration des programmes d'aide financière confiés au Ministère, y compris le Régime québécois d'assurance parentale.

Pour une septième année consécutive, les comptes à recevoir du Ministère ont diminué. Près de 166 millions de dollars ont été recouverts en 2006-2007, et des créances totalisant près de 10 millions de dollars ont été déclarées irrécouvrables, ce qui a contribué partiellement à une diminution de 30,5 millions de dollars des comptes à recevoir. Ce montant inclut également des annulations de créances « garants défaillants » totalisant environ 20 millions de dollars. Nous renvoyons le lecteur au tableau sommaire illustrant l'évolution des comptes à recevoir de chacun des types de créances. Les comptes à recevoir du Ministère totalisent 706 millions au 31 mars 2007, alors qu'ils étaient de 814,5 millions au 31 mars 2003. L'ensemble des créances du Ministère est en baisse, à l'exception des créances du Régime québécois d'assurance parentale, dont le recouvrement est effectué pour la première année.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel qui travaille assidûment à l'atteinte des résultats du Centre et à la qualité des services offerts aux citoyens. C'est avec respect et courtoisie qu'il traite avec les personnes débitrices. Je remercie également tout le personnel du Ministère qui soutient le Centre dans la réalisation de sa mission.

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

Le directeur du Centre de recouvrement,



Robert Ricard  
Québec, octobre 2007

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Déclaration du directeur</b>	<b>179</b>
<b>Rapport de validation du vérificateur interne</b>	<b>181</b>
<b>Mission, responsabilités, sources des encaissements et personnes visées</b>	<b>183</b>
Mission	183
Responsabilités	183
Sources des encaissements et personnes visées	184
<b>Utilisation des ressources</b>	<b>185</b>
Ressources humaines	185
Ressources financières	186
<b>Résultats</b>	<b>187</b>
Sommaire des principales cibles de résultats et des indicateurs de performance	187
Créances « assistance-emploi »	188
Créances « Emploi-Québec »	190
Créances « garants défaillants »	193
Créances « pensions alimentaires »	196
Créances du Régime québécois d'assurance parentale	198
Autres créances d'Emploi-Québec	199
Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre de recouvrement	200
<b>Indicateurs de qualité des services</b>	<b>201</b>
Projets relatifs au service à la clientèle	201
Traitement des plaintes	202
<b>ANNEXES</b>	
<b>Annexe 1 : Répartition des montants recouverts et des comptes à recevoir</b>	<b>205</b>
<b>Annexe 2 : Indicateurs – Définition et utilité</b>	<b>209</b>

# 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 2006-2007 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 annuel 2006-2007 du Centre.

Pour garantir l'atteinte 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 implanté 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 2007.

Le directeur du Centre de recouvrement,



Robert Ricard  
Québec, octobre 2007

# RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Robert Ricard  
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 annuel 2006-2007 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 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 d'examen 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. Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen ne constitue pas une vérification.

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 2006-2007 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Marc Laurin  
Québec, octobre 2007

# 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. Le Centre peut également 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)<sup>1</sup>, le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes que facture Emploi-Québec dans l'administration courante de ses programmes et mesures. 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. 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.

1. Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) a été remplacée par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1). Cette loi institue le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale qui ont remplacé le Programme d'assistance-emploi. Le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement présente les résultats et la clientèle au regard des indicateurs de son plan d'action annuel pour 2006-2007, lesquels sont libellés en fonction de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

## 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 d'assistance-emploi et sur les allocations et subventions découlant des mesures d'aide à l'emploi; les systèmes informatiques font automatiquement ces retenues;
- les retenues sur les remboursements d'impôt et de la taxe de vente du Québec effectuées par Revenu Québec, 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 nouvelles allocations familiales, effectué par la Régie des rentes du Québec;
- le recouvrement de l'aide conditionnelle, effectué de façon informatique par des organismes comme la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Société de l'assurance automobile du Québec;
- les ententes de remboursement négociées par les agentes et les agents de recouvrement, qui sont conclues à partir de l'analyse de solvabilité qui établit la capacité de payer de la personne débitrice;
- l'application de procédures judiciaires, nommément les saisies de salaires et d'avoir liquide, 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;
- 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 de recouvrement 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 engagées 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 2006-2007, le Centre a utilisé 237,7 équivalents temps complet (ETC), totalisant 10,6 millions de dollars, une diminution de 1,3 ETC par rapport à 2005-2006. L'effectif et le budget de rémunération en 2006-2007 se répartissent de la façon suivante :

Désignation des centres de responsabilité	ETC	M\$
Bureau du directeur	4,8	0,3
Centre d'appels	44,0	1,7
Direction de la finalisation et des opérations spécialisées (DFOS)		
DFOS-Québec	36,8	
DFOS-Autres régions	31,8	
DFOS-Montréal	15,1	
DFOS-Administration	4,4	
	88,1	4,0
Direction des mesures légales et des pensions alimentaires		
Pensions alimentaires	25,9	
Mesures légales	38,4	
	64,3	2,7
Direction du développement et du soutien aux opérations		
Développement et soutien	19,3	
Assurance qualité et prix de revient	17,2	
	36,5	1,9
<b>Total</b>	<b>237,7</b>	<b>10,6</b>

De plus, des activités de recouvrement de deuxième ligne sont réalisées à Montréal par le personnel de la Ville de Montréal (15,7 ETC) (0,7 M\$), en vertu d'une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### Ressources financières

En 2006-2007, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement ont totalisé 12,7 millions de dollars, soit 0,6 million de moins qu'en 2005-2006.

#### BUDGET ALLOUÉ AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories	2006-2007
Rémunération <sup>a</sup>	10,6
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques) <sup>a</sup>	2,1
<b>Total</b>	<b>12,7</b>

a Y compris les sommes versées en vertu de la convention entre le 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 principales cibles de résultats et des indicateurs de performance

	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2005-2006
<b>Créances « assistance-emploi »</b>				
Montants recouvrés par les agents	52,0 M\$	48,1 M\$	93 %	50,0 M\$
Taux annuel de règlement des dossiers <sup>a</sup>	53,0 %	52,6 %	99 %	51,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,9 %	19,8 %	99 %	20,8 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	96,5 %	98,9 %	102 %	95,8 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	101,1 %	106,3 %	105 %	97,4 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,2 ¢	20,2 ¢	100 %	20,3 ¢
<b>Créances « Emploi-Québec »</b>				
Montants recouvrés par les agents				
Créances « individus »	1,8 M\$	1,9 M\$	106 %	1,8 M\$
Créances « ressources externes »	1,5 M\$	1,4 M\$	93 %	2,2 M\$
Taux annuel de règlement des dossiers <sup>a</sup> – créances « individus »	50,0 %	48,0 %	96 %	48,4 %
Taux annuel de recouvrement – créances « individus »	41,1 %	40,4 %	98 %	39,3 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	108,0 %	100,7 %	93 %	113,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	111,3 %	105,5 %	95 %	113,8 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,2 ¢	20,2 ¢	100 %	20,3 ¢
<b>Créances « garants défaillants »</b>				
Montants recouvrés par les agents	1,5 M\$	2,9 M\$	193 %	2,8 M\$
Taux annuel de règlement des dossiers <sup>a</sup>	ND	47,2 %	SO	47,8 %
Taux annuel de recouvrement des créances	5,6 %	4,7 %	84 %	6,4 %
<b>Créances « pensions alimentaires »<sup>b</sup></b>				
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de nouvelle subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90,0 %	92,9 %	103 %	94,4 % <sup>c</sup>
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de réactivation de subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90,0 %	93,4 %	104 %	92,1 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de fin d'aide financière dans un délai de 42 jours ou moins	90,0 %	96,4 %	107 %	95,7 %
<b>Taux de plaintes avec correctifs</b>	0,24/1 000	0,14/1 000	171 %	0,30/1 000

a Le Centre a procédé à un nouveau changement dans le calcul du taux annuel de règlement des dossiers. La méthode utilisée en 2006-2007 est la même que celle utilisée en 2004-2005 et dans les années précédentes. Les résultats 2005-2006 repris dans le tableau sommaire ont été recalculés selon la méthode 2006-2007. Toute comparaison avec les résultats apparaissant dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 est rendue difficile.

b Pour une meilleure compréhension, le Centre a reformulé les libellés des indicateurs des créances « pensions alimentaires ». Les cibles de résultats s'en trouvent donc modifiées comparativement à celles énoncées dans le plan d'action annuel 2006-2007 du Centre.

c En 2005-2006, la cible du Centre était de 25 jours comparativement à 20 jours en 2006-2007. Toute comparaison devra tenir compte de ce changement de délai. Pour plus d'informations, voir les détails à la page 196.

## Créances « assistance-emploi »

Cible de résultat	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	
Montants recouverts par les agents	52,0 M\$	48,1 M\$	93 %	
<b>ÉVOLUTION ANTÉRIEURE</b>				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
	53,2 M\$	52,5 M\$	52,0 M\$	50,0 M\$

L'écart de 3,9 millions de dollars entre les résultats obtenus et ceux prévus au plan d'action annuel 2006-2007 du Centre s'explique entre autres par le fait que les réclamations ont plafonné à 115,7 millions de dollars, comparativement à une prévision de 127,7 millions, soit un écart de 12 millions (9,4 %). Malgré ce fait, le Centre a atteint 102 % de la cible annoncée à son plan d'action annuel pour le taux de recouvrement par rapport à la facturation annuelle. Les résultats en recouvrement ont donc partiellement compensé cet écart. Cependant, tous les écarts observés aux indicateurs de performance sont liés à cet écart de facturation.

Dans le recouvrement des créances « assistance-emploi », le nombre des ententes a diminué de près de 15 %, passant de 45 029 à 38 375 au cours de l'année 2006-2007. Cependant, les encaissements mensuels moyens par agent provenant de ces ententes ont augmenté, passant de 47 500 \$ à 51 200 \$, une hausse de près de 8 %.

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 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible	
Taux annuel de règlement des dossiers	53,0 %	52,6 %	99 %	
Taux annuel de recouvrement des créances	19,9 %	19,8 %	99 %	
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	96,5 %	98,9 %	102 %	
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	101,1 %	106,3 %	105 %	
<b>ÉVOLUTION ANTÉRIEURE</b>				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Taux annuel de règlement des dossiers	39,9 %	50,0 %	51,5 %	51,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,0 %	20,7 %	21,5 %	20,8 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	99,3 %	94,6 %	98,6 %	95,8 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	106,8 %	108,6 %	106,7 %	97,4 %

Les indicateurs d'efficacité ont atteint les objectifs fixés au plan d'action annuel à 99 % ou les ont dépassés.



Indicateur d'efficience	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré Montants recouvrés par les agents	20,2 ¢	20,2 ¢	100 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Montants recouvrés par les agents	20,8 ¢	21,3 ¢	20,5 ¢	20,3 ¢
Recouvrement total	8,5 ¢	8,0 ¢	7,3 ¢	7,3 ¢

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est conforme à la prévision de 20,2 ¢ présentée au plan d'action annuel 2006-2007 du Centre. La diminution des coûts de main-d'œuvre dans le recouvrement de ce type de créances a compensé la non-atteinte des résultats prévus en recouvrement.

Le coût par dollar recouvré au recouvrement total ne fait pas partie des prévisions du plan d'action annuel du Centre de recouvrement. Cependant, l'information étant disponible, elle est mise à la disposition du lecteur. Le coût par dollar recouvré s'est établi à 7,4 ¢ au cours de l'année 2006-2007.

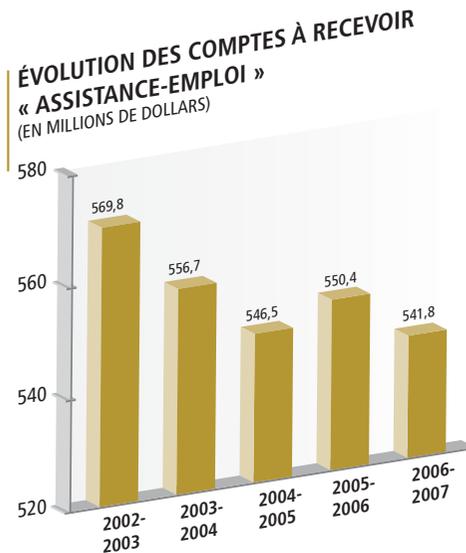
#### ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « ASSISTANCE-EMPLOI » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006-2007	2005-2006
<b>Comptes à recevoir au début</b>	<b>550,4</b>	<b>546,5</b>
Facturation		
Réclamations	115,7	137,5
Intérêts et frais	27,4	23,1
Annulations de créances	(8,2)	(9,8)
<b>Facturation totale</b>	<b>134,9</b>	<b>150,8</b>
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(48,1)	(50,0)
Recouvrement par compensation		
Aide conditionnelle automatisée	(20,2)	(25,7)
Retenues à même les prestations et allocations	(41,0)	(44,3)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(23,0)	(22,8)
Remboursement de l'aide conditionnelle aux allocations familiales par la Régie des rentes du Québec	(2,8)	(3,3)
Remboursement des trop-perçus	1,7	1,7
<b>Recouvrement total</b>	<b>(133,4)</b>	<b>(144,4)</b>
Créances radiées		
Radiations	(38,1)	(37,3)
Annulations de radiations	28,0	34,8
<b>Créances radiées nettes</b>	<b>(10,1)</b>	<b>(2,5)</b>
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>541,8</b>	<b>550,4</b>

Dans son plan d'action annuel 2006-2007, le Centre avait prévu que les comptes à recevoir des créances « assistance-emploi » seraient de 550,6 millions de dollars au 31 mars 2007. Le résultat final est de 541,8 millions. En comparant avec les données publiées au plan d'action annuel, il faut noter la baisse de 4,8 % de la facturation totale réelle (134,9 millions), comparativement à 141,7 millions de dollars annoncés au plan d'action annuel. Les radiations nettes ont atteint 10,1 millions, alors qu'au plan d'action annuel le Centre en prévoyait 6,5 millions.

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 nombre de comptes à recevoir et de leur solde selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution du solde des comptes à recevoir des créances « assistance-emploi » depuis 2002-2003.



### Créances « Emploi-Québec »

Toutes les sommes recouvrées par le Centre sont réinvesties par Emploi-Québec dans des mesures actives au bénéfice de sa clientèle.

### Créances « individus »

Cible de résultat	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouverts par les agents	1,8 M\$	1,9 M\$	106 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE			
2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
2,0 M\$	1,9 M\$	2,0 M\$	1,8 M\$

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 au moment d'une participation à une mesure active d'aide à l'emploi.

Le niveau de recouvrement de ce type de créances se maintient d'année en année. Il est directement lié au total des réclamations de l'année.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Taux annuel de règlement des dossiers	50,0 %	48,0 %	96 %
Taux annuel de recouvrement des créances	41,1 %	40,4 %	98 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	108,0 %	100,7 %	93 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	111,3 %	105,5 %	95 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Taux annuel de règlement des dossiers	35,7 %	41,2 %	42,3 %	48,4 %
Taux annuel de recouvrement des créances	30,0 %	35,6 %	39,4 %	39,3 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	96,4 %	114,0 %	113,6 %	113,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	103,2 %	136,1 %	121,1 %	113,8 %

Les indicateurs d'efficacité ont tous des résultats se situant près des cibles visées. À cette petite échelle, la moindre variation dans le recouvrement ou dans la facturation crée des écarts qui ne requièrent pas nécessairement une explication.

Indicateur d'efficience	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré Montants recouverts par les agents	20,2 ¢	20,2 ¢	100 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Recouvrement par les agents	20,8 ¢	21,3 ¢	20,5 ¢	20,3 ¢
Recouvrement total	8,5 ¢	8,0 ¢	7,3 ¢	7,3 ¢

Le coût par dollar recouvré par les agents 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 commentaires. Pour plus de détails, voir page 189.

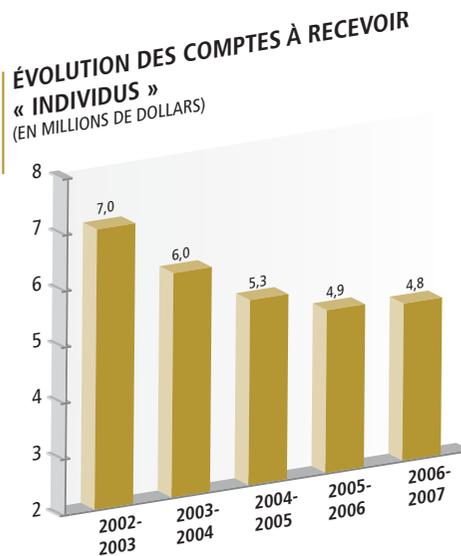
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « INDIVIDUS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006-2007	2005-2006
<b>Comptes à recevoir au début</b>	<b>4,9</b>	<b>5,3</b>
Facturation		
Réclamations	3,2	2,9
Intérêts et frais	0,1	0,1
Annulations de créances	(0,1)	(0,2)
<b>Facturation totale</b>	<b>3,2</b>	<b>2,8</b>
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(1,9)	(1,8)
Recouvrement par compensation		
Retenues à même les prestations et allocations	(0,7)	(0,8)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,7)	(0,7)
Remboursement des trop-perçus	0,1	0,1
<b>Recouvrement total</b>	<b>(3,2)</b>	<b>(3,2)</b>
Créances radiées		
Radiations	(0,7)	(0,6)
Annulations de radiations	0,6	0,6
<b>Créances radiées nettes</b>	<b>(0,1)</b>	<b>-</b>
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>

Au cours de la dernière année, les comptes à recevoir d'Emploi-Québec « individus » ont montré peu de variation.

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 nombre de comptes à recevoir et de leur solde selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution des créances « individus » depuis 2002-2003.



### Créances « ressources externes »

Cible de résultat	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouverts par les agents	1,5 M\$	1,4 M\$	93 %

#### ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
1,7 M\$	2,2 M\$	1,5 M\$	2,2 M\$

Quant aux créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes », elles concernent des organismes ou des employeurs qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu d'ententes de service ou de subventions.

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. Ces dernières devaient atteindre 1,8 million de dollars, mais elles ont plafonné à 1,4 million, ce qui explique la baisse du recouvrement.

#### ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « RESSOURCES EXTERNES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006-2007	2005-2006
<b>Comptes à recevoir au début</b>	<b>0,8</b>	<b>1,0</b>
Facturation	1,4	2,0
Recouvrement par les agents	(1,4)	(2,2)
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>

Il est important de mentionner que le recouvrement de ces créances ne bénéficie pas de mécanismes de recouvrement par compensation.

### Créances « garants défaillants »

Le recouvrement de ce type de créances vise les personnes qui ont omis de respecter leur engagement de garant d'une personne immigrante devenue prestataire de l'assistance-emploi.

Cible de résultat	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouverts par les agents	1,5 M\$	2,9 M\$	193 %

#### ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
4,9 M\$	4,4 M\$	3,8 M\$	2,8 M\$

Le jugement de la Cour d'appel du 20 mai 2005<sup>2</sup> a nécessité une opération comptable qui a entraîné une annulation substantielle de créances, soit environ 20 millions de dollars. Plusieurs personnes normalement chargées du recouvrement ont été affectées à cette opération de régularisation des dossiers.

Le Centre avait sous-évalué les possibilités du recouvrement par les agentes et les agents à un montant de 1,5 million de dollars, et les résultats ont dépassé les prévisions.

2. Québec (Procureur général du) c. Le Tribunal administratif du Québec et Manon Paquette, Cour d'appel, 500-09-011965-027, 20 mai 2005.

## Indicateurs d'efficacité

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Taux annuel de règlement des dossiers	ND	47,2 %	SO
Taux annuel de recouvrement des créances	5,6 %	4,7 %	84 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Taux annuel de règlement des dossiers	54,5 %	58,2 %	63,9 %	47,8 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,3 %	7,3 %	7,4 %	6,4 %

Tous les indicateurs d'efficacité ont été touchés 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 Centre n'avait pas fait de prévisions à cet égard à son plan d'action annuel 2006-2007, sauf en ce qui concerne le taux annuel de recouvrement des créances.

Le nombre de dossiers réglés et le bassin des dossiers recouvrables ont diminué, entraînant une baisse du taux annuel de règlement des dossiers, lequel est passé de 63,9 % en 2004-2005 à 47,8 % en 2005-2006.

Le taux annuel de recouvrement des créances n'a pas atteint la cible annoncée parce que le total de la facturation nette négative avait été surévalué dans le plan d'action annuel 2006-2007.

## Indicateur d'efficience

Le Centre n'avait pas établi de prévision pour cet indicateur dans son plan d'action annuel 2006-2007. Cependant, les résultats pour l'année 2006-2007 sont disponibles. Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est de 11,7 ¢ et celui du recouvrement total, de 7,8 ¢. Néanmoins, si on les compare au coût par dollar recouvré des années antérieures, ces calculs sont non significatifs.

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Recouvrement par les agents	12,4 ¢	18,5 ¢	19,7 ¢	25,5 ¢
Recouvrement total	7,2 ¢	10,4 ¢	10,8 ¢	13,2 ¢



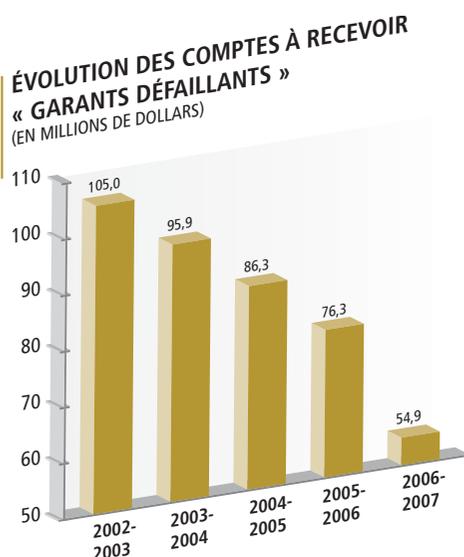
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « GARANTS DÉFAILLANTS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006-2007	2005-2006
<b>Comptes à recevoir au début</b>	<b>76,3</b>	<b>86,3</b>
Facturation		
Réclamations et notes de crédit courantes	(2,8)	2,4
Intérêts et frais	0,5	0,2
Annulations de créances	(17,3)	(10,1)
<b>Facturation totale</b>	<b>(19,6)</b>	<b>(7,5)</b>
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(2,9)	(2,8)
Recouvrement par compensation		
Retenues à même les prestations et allocations	(0,6)	(1,4)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,8)	(1,3)
Remboursement des trop-perçus	1,6	0,3
<b>Recouvrement total</b>	<b>(2,7)</b>	<b>(5,2)</b>
Créances radiées		
Radiations	(2,6)	(2,5)
Annulations de radiations	3,5	5,2
<b>Créances radiées nettes</b>	<b>0,9</b>	<b>2,7</b>
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>54,9</b>	<b>76,3</b>

Ce tableau illustre bien les effets du jugement de la Cour d'appel sur les réclamations des deux dernières années, particulièrement en 2006-2007. Des créances totalisant environ 20 millions de dollars ont été annulées et le recouvrement par compensation a diminué de moitié. Le total des comptes à recevoir est passé de 86,3 millions de dollars à 54,9 millions en deux ans, une diminution d'un peu plus de 36 %. Les corrections comptables sont terminées et les activités de recouvrement vont reprendre normalement.

L'annexe 1 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices, de même que la répartition du nombre de comptes à recevoir et de leur solde selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution du solde des comptes à recevoir « garants défaillants » depuis 2002-2003.



## 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)<sup>3</sup> 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 de ses privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où le créancier alimentaire devient admissible à une prestation d'assistance-emploi. Cette substitution se définit légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration du Programme d'assistance-emploi, c'est l'agence Emploi-Québec, par l'entremise des centres locaux d'emploi, qui est en mesure de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement par le débiteur alimentaire. L'agence fait alors connaître les cas au Centre de recouvrement, lequel 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. Ce dernier 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 et de l'agence Emploi-Québec tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de toutes les informations qui favorisent une gestion adéquate de ces créances. L'agente ou l'agent 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 21 300 dossiers faisant l'objet d'une subrogation.

### Indicateurs d'efficacité

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de nouvelle subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90 %	92,9 %	103 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de réactivation de subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90 %	93,4 %	104 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de fin d'aide financière dans un délai de 42 jours ou moins	90 %	96,4 %	107 %

### ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

Transmission dans les délais ciblés	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Avis de nouvelle subrogation	60 jours	40 jours	30 jours	25 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	90,6 %	92,0 %	93,6 %	94,4 %
Avis de réactivation de subrogation	45 jours	30 jours	25 jours	20 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	95,3 %	86,5 %	92,3 %	92,1 %
Avis de fin d'aide financière	45 jours	45 jours	45 jours	42 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	90,8 %	92,5 %	95,2 %	95,7 %

Dans son plan d'action annuel 2006-2007, 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.

3. Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, cet article a été remplacé par l'article 92 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1).

### Délai de transmission des avis de nouvelle subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où Emploi-Québec 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 2006-2007 était de ramener les délais de transmission de 25 jours à 20 jours dans 90 % des cas. Il a été dépassé puisque, en moyenne, 92,9 % de ces avis ont été transmis en 20 jours ou moins.

### Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où Emploi-Québec 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 2006-2007 était de maintenir les délais de transmission de 20 jours dans 90 % des cas. Au cours de l'année, l'objectif a été dépassé, puisque 93,4 % 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 Emploi-Québec et la date où le Centre transmet l'information à Revenu Québec.

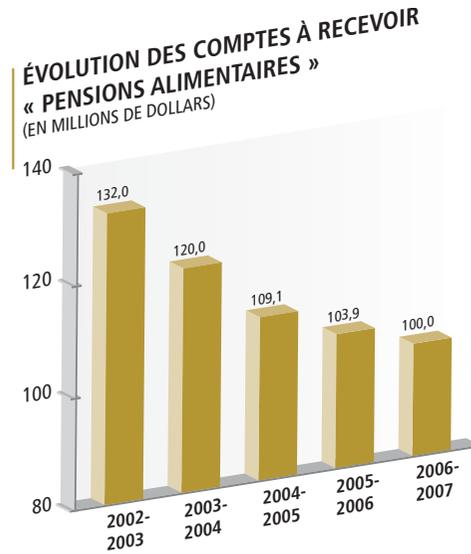
L'objectif pour l'année 2006-2007 était de respecter les délais de transmission de 42 jours dans 90 % des cas. Il a été dépassé, puisque 96,4 % de ces avis ont été transmis en 42 jours ou moins. L'amélioration de la performance vient d'une amélioration des processus et permettra de réduire ce délai au cours de la prochaine année.

#### ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « PENSIONS ALIMENTAIRES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006-2007	2005-2006
<b>Comptes à recevoir au début</b>	<b>103,9</b>	<b>109,1</b>
Facturation		
Arrérages	31,8	33,0
Annulations d'arrérages et ajustements	(14,4)	(16,4)
<b>Facturation totale</b>	<b>17,4</b>	<b>16,6</b>
Recouvrement		
Revenu Québec	(21,1)	(21,6)
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,2)	(0,2)
<b>Recouvrement total</b>	<b>(21,3)</b>	<b>(21,8)</b>
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>100,0</b>	<b>103,9</b>

Les comptes à recevoir « pensions alimentaires » ont connu une diminution de 3,9 millions de dollars en 2006-2007. Ils ont en fait diminué de plus de 24 % depuis 2002-2003, passant de 132 millions à 100 millions. Les objectifs de facturation d'arrérages ont été atteints. Cependant, les annulations d'arrérages sont de 2,6 millions de dollars inférieures à celles annoncées au plan d'action annuel du Centre (17 M\$). Par ailleurs, Revenu Québec a recouvré 0,6 million de moins que le montant prévu.

Le graphique suivant illustre l'évolution des comptes à recevoir « pensions alimentaires » depuis 2002-2003.



### Créances du Régime québécois d'assurance parentale

#### Contexte

Le 1<sup>er</sup> janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale était implanté. Le Centre de recouvrement étant responsable de l'ensemble des activités de recouvrement des créances du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, une entente de service a été conclue. Cette entente de service s'inscrit dans le cadre de l'entente entre le Conseil de gestion du Régime québécois d'assurance parentale et le ministre, portant sur les services administratifs rendus à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale.

L'entente conclue prévoit que le coût des services rendus par le Centre serait établi en fonction des coûts réels payés par le Centre, y compris la rémunération, les frais de fonctionnement, les frais de gestion, les loyers et les avantages sociaux. N'ayant aucun historique pouvant lui servir de base et ignorant également le volume des réclamations à venir, le Centre n'avait établi aucune prévision de recouvrement pour l'année 2006-2007. Aucun indicateur de performance n'a donc été prévu pour cette première année de coopération.

Au cours de l'année, le Centre a recouvré 3,8 millions de dollars. Il est important de rappeler qu'aucune procédure judiciaire n'a été engagée par le Centre pour le recouvrement de ces créances et que, de plus, les créances étant gérées de façon manuelle, aucun recouvrement par compensation n'est actuellement possible. Pour les sept derniers mois de l'année 2006-2007, le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents s'est établi à 17,3 ¢.

#### ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006-2007
Comptes à recevoir au début	–
Facturation nette	7,3
Recouvrement par les agents	(3,8)
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>3,5</b>



## Autres créances d'Emploi-Québec

### Contexte

Emploi-Québec a mis en œuvre des programmes et des mesures spécifiques différents de ceux de l'assistance-emploi, mais ayant tout de même pour 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 pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et pour les travailleurs licenciés collectivement dans les secteurs du textile et du vêtement, en dehors 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 d'Emploi-Québec » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces mesures et programmes.

### ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « AUTRES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC » (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2006-2007	2005-2006
<b>Comptes à recevoir au début</b>	<b>166,8</b>	<b>172,1</b>
<b>Facturation nette</b>	<b>32,9</b>	<b>49,9</b>
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(24,9)	(55,2)
Recouvrement par retenues		
Retenues à même les prestations et les allocations	(0,4)	-
Retenues effectuées par Revenu Québec	(2,0)	-
Remboursements de trop-perçus	0,1	-
<b>Recouvrement total</b>	<b>(27,2)</b>	<b>(55,2)</b>
<b>Radiation nette</b>	<b>(0,5)</b>	<b>-</b>
<b>Comptes à recevoir à la fin</b>	<b>172,0</b>	<b>166,8</b>

Les résultats en recouvrement de ces créances sont directement liés aux sommes facturées. Dans son plan d'action annuel 2006-2007, le Centre avait prévu des encaissements totaux de 21 millions de dollars, dont 12 millions par les agentes et les agents, pour une facturation de 36,5 millions de dollars. À remarquer que c'est la première année où le recouvrement par compensation est possible pour ce type de créances.

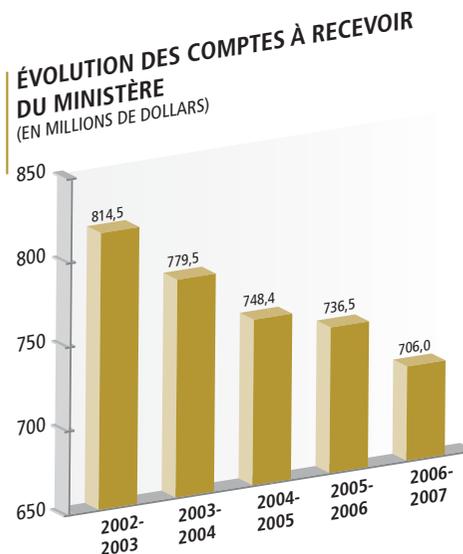
## Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre de recouvrement

Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre de recouvrement à la fin de l'année 2006-2007, ainsi qu'une comparaison avec les quatre années précédentes.

ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR DU MINISTÈRE (EN MILLIONS DE DOLLARS)					
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Assistance-emploi	569,8	556,7	546,5	550,4	541,8
Emploi-Québec					
Individus	7,0	6,0	5,3	4,9	4,8
Ressources externes	0,6	0,8	1,0	0,8	0,8
<b>Total</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>6,3</b>	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>
Garants défaillants	105,0	95,9	86,3	76,3	54,9
Pensions alimentaires	132,0	120,0	109,1	103,9	100,0
Régime québécois d'assurance parentale	-	-	-	-	3,5
Autres créances d'Emploi-Québec	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2
<b>Total</b>	<b>814,5</b>	<b>779,5</b>	<b>748,4</b>	<b>736,5</b>	<b>706,0</b>
<b>Variation</b>		<b>(35,0)</b>	<b>(31,1)</b>	<b>(11,9)</b>	<b>(30,5)</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 30,5 millions de dollars. Les corrections comptables apportées aux créances « garants défaillants » totalisent à elles seules une diminution d'environ 20 millions de dollars.

Le graphique suivant illustre la baisse des comptes à recevoir du Ministère au cours des cinq dernières années.



# INDICATEURS DE QUALITÉ DES SERVICES

## Projets relatifs au service à la clientèle

### Amélioration des communications

Dans son plan d'action annuel 2006-2007, le Centre de recouvrement avait inscrit deux projets touchant le service à la clientèle :

- Contribuer activement aux travaux amorcés par le Ministère dans la révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Le Centre a effectivement participé à ces travaux et souscrit entièrement aux grands principes énoncés dans cette déclaration.
- Poursuivre l'écoute et l'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et le personnel du centre d'appels. Des contrôles d'écoute téléphonique ont été effectués sur une base régulière et continue durant l'exercice 2006-2007 afin de s'assurer de la qualité des interventions des agentes et des agents du Centre.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'amélioration des communications du Centre, se reporter à la section Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens à la page 70 du présent document.

### Amélioration du temps d'attente et du taux de réponse

Dans un objectif d'amélioration continue des services à la clientèle, le Centre essaie constamment de :

- diminuer le temps d'attente moyen pour les personnes qui appellent au Centre. La cible était de diminuer l'attente à moins d'une minute en 2006-2007. Le temps s'est établi à 73 secondes;
- poursuivre ses efforts afin d'améliorer le taux de réponse aux appels entrants. En 2006-2007, ce taux devait atteindre 90 % et plus. Le résultat final a été de près de 87 %.

Le Centre a déployé tous les efforts nécessaires pour atteindre les cibles qu'il s'était fixées quant au temps d'attente moyen et au taux de réponse des appels entrants. Il n'y est toutefois pas parvenu, principalement en raison des résultats du mois de juillet où près de 15 000 appels ont été placés au Centre à la suite d'un envoi massif de lettres acheminées à la clientèle de l'assistance-emploi. Le temps d'attente moyen a alors atteint 125 secondes. De plus, le Centre a connu certaines difficultés à recruter du personnel additionnel et de remplacement pour répondre aux fluctuations importantes de volumes mensuels d'appels.

## Traitement des plaintes

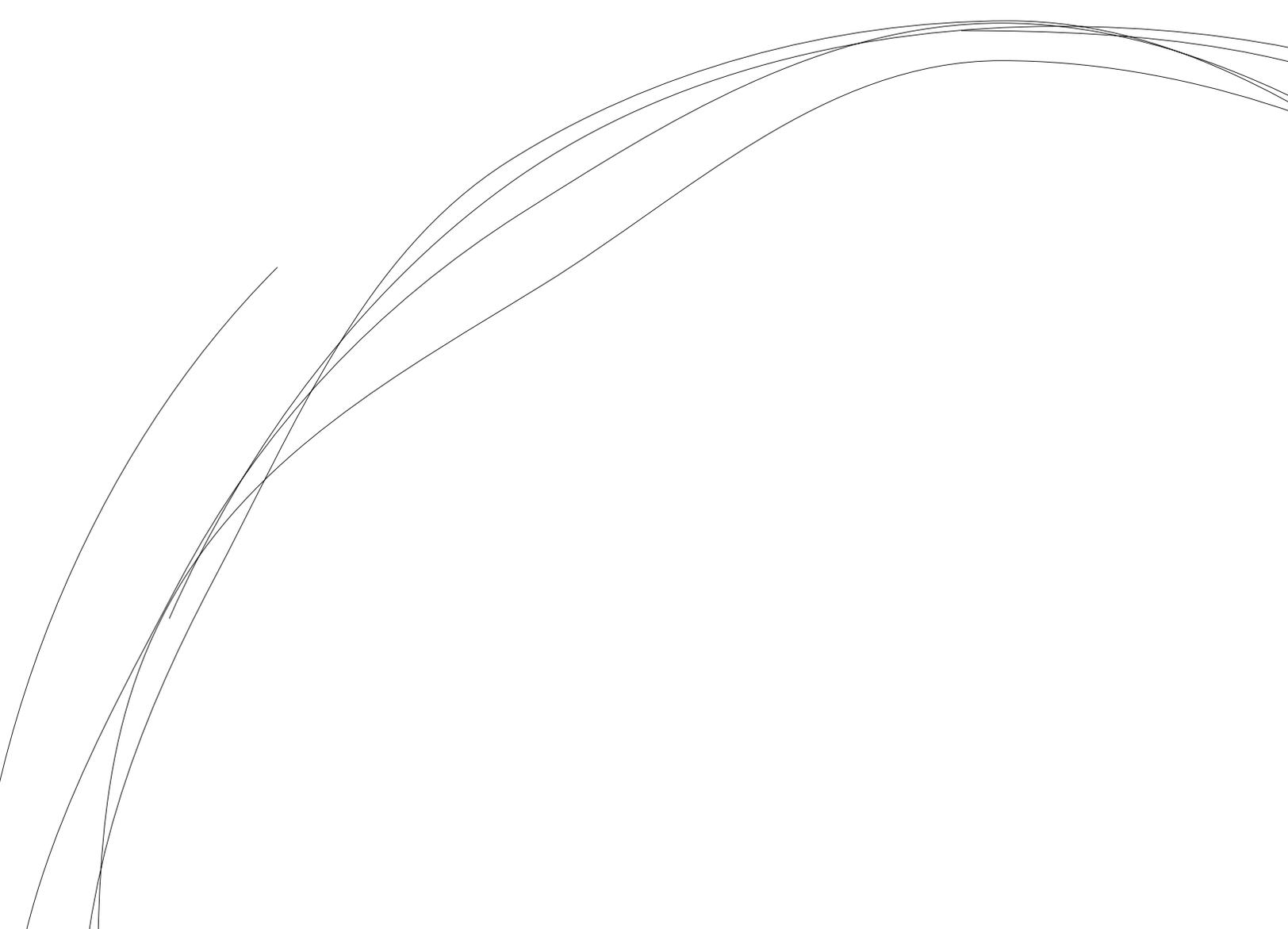
### Taux de plaintes avec correctifs

Au cours de l'année 2006-2007, le Bureau des renseignements et plaintes a dénombré 572 plaintes exigeant l'intervention d'une représentante ou d'un représentant du Centre de recouvrement ou du Bureau des renseignements et plaintes, soit 91 de plus qu'en 2005-2006. Parmi ces 572 plaintes, le Bureau a recommandé que des modifications au dossier soient apportées dans 54 cas dont 28 cas concernent les activités du Centre. Ceci correspond à 0,14 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers. Le plan d'action annuel 2006-2007 prévoyait 0,24 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers<sup>4</sup>.

À titre informatif, mentionnons que 101 plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes ont nécessité l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre. Les chiffres à cet effet sont rapportés à la page 78 du présent document.

4. Pour plus de précisions sur ces plaintes, voir les pages 76 et suivantes du rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour 2006-2007.

# ANNEXES



# 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	23 283,2	40,4	23 356,4	30,8	46 639,6	35,0
7 à 12 mois	7 958,0	13,8	7 919,2	10,5	15 877,2	11,9
13 à 24 mois	7 923,9	13,7	10 069,9	13,3	17 993,8	13,5
25 à 36 mois	4 582,8	8,0	6 545,0	8,6	11 127,8	8,3
37 à 48 mois	2 599,1	4,5	4 097,0	5,4	6 696,1	5,0
49 mois et plus	11 321,3	19,6	23 774,2	31,4	35 095,5	26,3
<b>Total</b>	<b>57 668,3</b>	<b>100,0</b>	<b>75 761,7</b>	<b>100,0</b>	<b>133 430,0</b>	<b>100,0</b>

#### RÉPARTITION DU NOMBRE DE COMPTES À RECEVOIR ET DE LEUR SOLDE SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	K\$	%	n <sup>bre</sup>	%
0 à 6 mois	64 402,0	11,9	51 506	39,3
7 à 12 mois	35 380,9	6,5	16 930	12,9
13 à 24 mois	62 449,8	11,5	17 603	13,4
25 à 36 mois	40 811,5	7,5	9 416	7,2
37 à 48 mois	32 872,6	6,1	6 773	5,2
49 mois et plus	305 882,0	56,5	28 898	22,0
<b>Total</b>	<b>541 798,8</b>	<b>100,0</b>	<b>131 126<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	235,2	39,8	1 254,0	47,7	1 489,2	46,2
7 à 12 mois	133,2	22,6	420,0	16,0	553,2	17,2
13 à 24 mois	82,6	14,0	335,7	12,7	418,3	13,0
25 à 36 mois	35,3	6,0	171,8	6,5	207,1	6,4
37 à 48 mois	50,4	8,5	247,9	9,4	298,3	9,3
49 mois et plus	54,0	9,1	201,6	7,7	255,6	7,9
<b>Total</b>	<b>590,7</b>	<b>100,0</b>	<b>2 631,0</b>	<b>100,0</b>	<b>3 221,7<sup>a</sup></b>	<b>100,0</b>

a Les dossiers traités manuellement ne sont pas inclus dans ce total.

### RÉPARTITION DU NOMBRE DE COMPTES À RECEVOIR ET DE LEUR SOLDE SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	K\$	%	n <sup>bre</sup>	%
0 à 6 mois	1 496,6	31,9	4 073	56,2
7 à 12 mois	599,0	12,8	1 007	13,9
13 à 24 mois	602,0	12,8	750	10,3
25 à 36 mois	347,1	7,4	403	5,6
37 à 48 mois	344,7	7,4	324	4,5
49 mois et plus	1 299,9	27,7	688	9,5
<b>Total</b>	<b>4 689,3<sup>a</sup></b>	<b>100,0</b>	<b>7 245<sup>b</sup></b>	<b>100,0</b>

a Les dossiers traités manuellement ne sont pas inclus dans ce total.

b 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	11,7	7,7	92,1	3,6	103,8	3,9
7 à 12 mois	9,8	6,4	60,9	2,4	70,7	2,6
13 à 24 mois	(51,7)	(34,0)	89,8	3,5	38,1	1,4
25 à 36 mois	(25,8)	(17,0)	158,7	6,2	132,9	4,9
37 à 48 mois	(26,8)	(17,6)	190,1	7,5	163,3	6,1
49 mois et plus	234,8	154,5	1 954,7	76,8	2 189,5	81,1
<b>Total</b>	<b>152,0</b>	<b>100,0</b>	<b>2 546,3</b>	<b>100,0</b>	<b>2 698,3</b>	<b>100,0</b>

Dans l'application du jugement du 20 mai 2005, les annulations de certaines réclamations ont entraîné soit des remboursements, soit des réaffectations de paiement à des réclamations autres que celles visées par le jugement. Ceci explique les montants négatifs dans la colonne des montants recouverts.

### RÉPARTITION DU NOMBRE DE COMPTES À RECEVOIR ET DE LEUR SOLDE SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	K\$	%	n <sup>bre</sup>	%
0 à 6 mois	1 975,3	3,6	167	4,5
7 à 12 mois	384,1	0,7	64	1,7
13 à 24 mois	2 194,8	4,0	138	3,8
25 à 36 mois	2 688,7	4,9	191	5,2
37 à 48 mois	4 389,7	8,0	239	6,5
49 mois et plus	43 238,0	78,8	2 875	78,3
<b>Total</b>	<b>54 870,6</b>	<b>100,0</b>	<b>3 674<sup>a</sup></b>	<b>100,0</b>

a Ce nombre inclut les dossiers créditeurs.

# ANNEXE 2

## INDICATEURS – DÉFINITION ET UTILITÉ

### **Taux annuel de règlement des dossiers**

Le taux annuel de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés durant l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables durant la même période. 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.

Il est à noter que cette nouvelle définition implique un nouveau calcul pour le taux des années précédentes.

### **Taux annuel de recouvrement des créances**

Le taux annuel de recouvrement des créances représente le total du recouvrement net par rapport au montant des comptes à recevoir en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette de l'année et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

### **Taux de recouvrement vs facturation annuelle**

Ce taux est calculé en comparant le total du recouvrement net 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 net 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<sup>1</sup> 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. 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<sup>2</sup> 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. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

1. Les dépenses de fonctionnement excluent les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions.

2. Idem.

**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** : total du recouvrement, duquel on déduit le remboursement des trop-perçus.

**Facturation nette** : 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.







Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

De plus, le Ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique. Ainsi, le nombre d'imprimés de son rapport annuel de gestion a été diminué considérablement, passant de 750 exemplaires en 2005-2006 à 285 exemplaires pour la présente édition, ce qui correspond à une réduction de 263 %.

L'utilisation de papier recyclé réduit l'empreinte écologique du Ministère de :

**20** arbres

**565 kg** de déchets solides

**53 490 l** d'eau

**3,6 kg** de matières en suspension dans l'eau

**1 242 kg** d'émissions atmosphériques

**81 m<sup>3</sup>** de gaz naturel



Couverture imprimée sur du papier contenant 50 % de matières recyclées dont 25 % de fibres recyclées postconsommation en plus d'être non acide, libre de chlore élémentaire et certifié FSC Sources mixtes.

Séparateurs imprimés sur du papier contenant 30 % de fibres recyclées postindustrielles, certifié Éco-Logo, certifié FSC Sources mixtes et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Pages intérieures imprimées sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2007

