MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2009-2010

Québec

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2009-2010

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**.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010
ISSN (imprimé) 1715-8842
ISSN (PDF) 1913-4061

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
ISBN (imprimé) 978-2-550-59620-2
ISBN (PDF) 978-2-550-59621-9

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES
GÉNÉRALE

MESSAGE DE LA MINISTRE 7

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE 9

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 11

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009-2010
FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME 88

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010
EMPLOI-QUÉBEC 133

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010
CENTRE DE RECOUVREMENT 195

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET CARTE DU RÉSEAU
DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI AU 31 MARS 2010 227

MESSAGE
DE LA MINISTRE

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Préparé selon les dispositions de la Loi sur l'administration publique et de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2011 et il présente les résultats relatifs aux mandats du Bureau de la Capitale-Nationale. Il rend également compte des activités relatives au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, comme le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

De plus, sont joints à ce document, les rapports annuels de gestion 2009-2010 d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Les résultats présentés dans le rapport annuel de gestion témoignent des efforts déployés au cours de la dernière année notamment pour aider les Québécoises et les Québécois dans leur démarche d'insertion professionnelle. De plus, les entreprises ont été soutenues dans leurs besoins de formation et de reconnaissance des acquis et des compétences, et ce, dans un contexte de ralentissement économique.

En effet, grâce au programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique, plus d'un millier d'entreprises ont pu tirer parti de la faiblesse de la conjoncture pour offrir de la formation à leur personnel. Quelque 28 000 mises à pied ont ainsi pu être évitées.

Les réalisations de la dernière année n'auraient pu être accomplies sans l'apport d'un personnel compétent, dévoué et responsable à qui je veux exprimer toute ma gratitude.

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

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

Julie Boulet

Julie Boulet
Québec, octobre 2010

MESSAGE
DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Julie Boulet
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

Au terme d'une année particulièrement exigeante pour notre organisation, c'est avec une grande satisfaction que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010. Il fait état des résultats au regard de la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2011, durant laquelle le marché du travail a subi les effets d'une conjoncture difficile.

Grâce aux stratégies et aux moyens mis en place, nous avons pu néanmoins accompagner encore plus de personnes en chômage dans leurs démarches vers l'emploi et aider de nombreuses entreprises à maintenir leur personnel en poste.

La présente publication contient également le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du Centre de recouvrement, qui permettent d'évaluer les résultats liés à leur plan d'action annuel respectif. L'information relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome y est également incluse, comme l'exige la Loi sur le ministère du Conseil exécutif. Nous publions par ailleurs les résultats liés aux engagements pris dans notre déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, auxquels s'ajoutent les indices de satisfaction de nos diverses clientèles, mesurés lors d'un vaste sondage réalisé au cours de l'année. Enfin, ce rapport contient aussi de nombreux autres renseignements d'intérêt public.

Je profite de l'occasion pour souligner la contribution soutenue du personnel du Ministère dont le dévouement et le professionnalisme sont essentiels à l'atteinte des résultats et à une prestation de services de qualité.

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

La sous-ministre,

Dominique Savoie
Québec, octobre 2010

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009-2010

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre 15

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 17

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 19

Évolution du contexte socioéconomique 23

Faits saillants 2009-2010 27

Utilisation des ressources 31

Ressources humaines 31

Ressources budgétaires et financières 35

Ressources informationnelles 39

Coûts unitaires de certains services 40

Résultats 2009-2010 45

Sommaire des principaux résultats stratégiques 46

Résultats concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2008-2011 et du plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 49

ORIENTATION
Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail 49

ORIENTATION
Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité 56

ORIENTATION
Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis 60

ORIENTATION
Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole 63

ORIENTATION
Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service 65

Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens 68

Résultats au regard des mandats du Bureau de la Capitale-Nationale 77

Exigences législatives et gouvernementales 81

Rapport d'activité 2009-2010
Bureau des renseignements et plaintes 82

Rapport d'activité 2009-2010
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 88

Rapport d'activité 2009-2010
Fonds québécois d'initiatives sociales 93

Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre 95

Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques 97
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 99
Éthique au Ministère 100
Politique linguistique 100
Plan d'action gouvernemental La diversité : une valeur ajoutée 101
Article 53.1 de la Loi sur la fonction publique 104
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 108
Politique de financement des services publics 110
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 111
Développement durable et changements climatiques 113
Égalité entre les femmes et les hommes 118

ANNEXES

Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation 121

Annexe 2 : Liste des lois dont le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable, en tout ou en partie 125

Annexe 3 : Synthèse des résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 127

DÉCLARATION
DE LA 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 afférents 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 les orientations, les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats de l'exercice financier 2009-2010 au regard du Plan stratégique 2008-2011 du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 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 haute direction a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. L'énoncé des moyens mis en place par le Ministère pour réduire ses risques est repris à l'annexe 1 du présent rapport. En outre, le Comité de vérification surveille la façon dont la haute direction s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne. Enfin, les membres du comité exécutif ont approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Je suis satisfaite 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 ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

La sous-ministre,

Dominique Savoie
Québec, octobre 2010

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

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

Madame la Sous-Ministre,

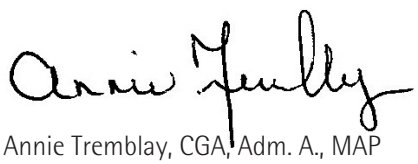
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan stratégique 2008-2011 et du plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs, à effectuer des sondages et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Nous nous sommes également assuré de la cohérence entre la section « Résultats » du rapport du Ministère et celle des rapports d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion 2009-2010 du Ministère.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De plus, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'information présentée par le Ministère et celle d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, octobre 2010

MINISTÈRE
DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Mission
Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique du Québec et au développement social en :

- contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- soutenant le développement et la pleine utilisation des ressources humaines;
- luttant contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

Vision
Le Ministère favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec.

Organisation administrative
Le Ministère assure les services directs à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité.

Le Centre de recouvrement, une autre unité qui a conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de recouvrer les sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

La prestation des services du Régime québécois d'assurance parentale est assurée par le Centre de services à la clientèle établi dans trois villes, soit Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

Enfin, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Pour réaliser sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte également sur trois directions générales qui proposent les orientations ministérielles ou soutiennent les unités opérationnelles : la Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique, la Direction générale des services à la gestion et la Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Bureau de la Capitale-Nationale, une entité administrative qui relève du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, était sous l'autorité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Un schéma de l'organisation administrative de la Ministère est présenté à la page 21. Les lois dont l'application relève en tout ou en partie du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont énumérées à l'annexe 2 du présent rapport, et l'organigramme ministériel figure à la fin du document.

Partenaires

Le Ministère agit en interaction 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.

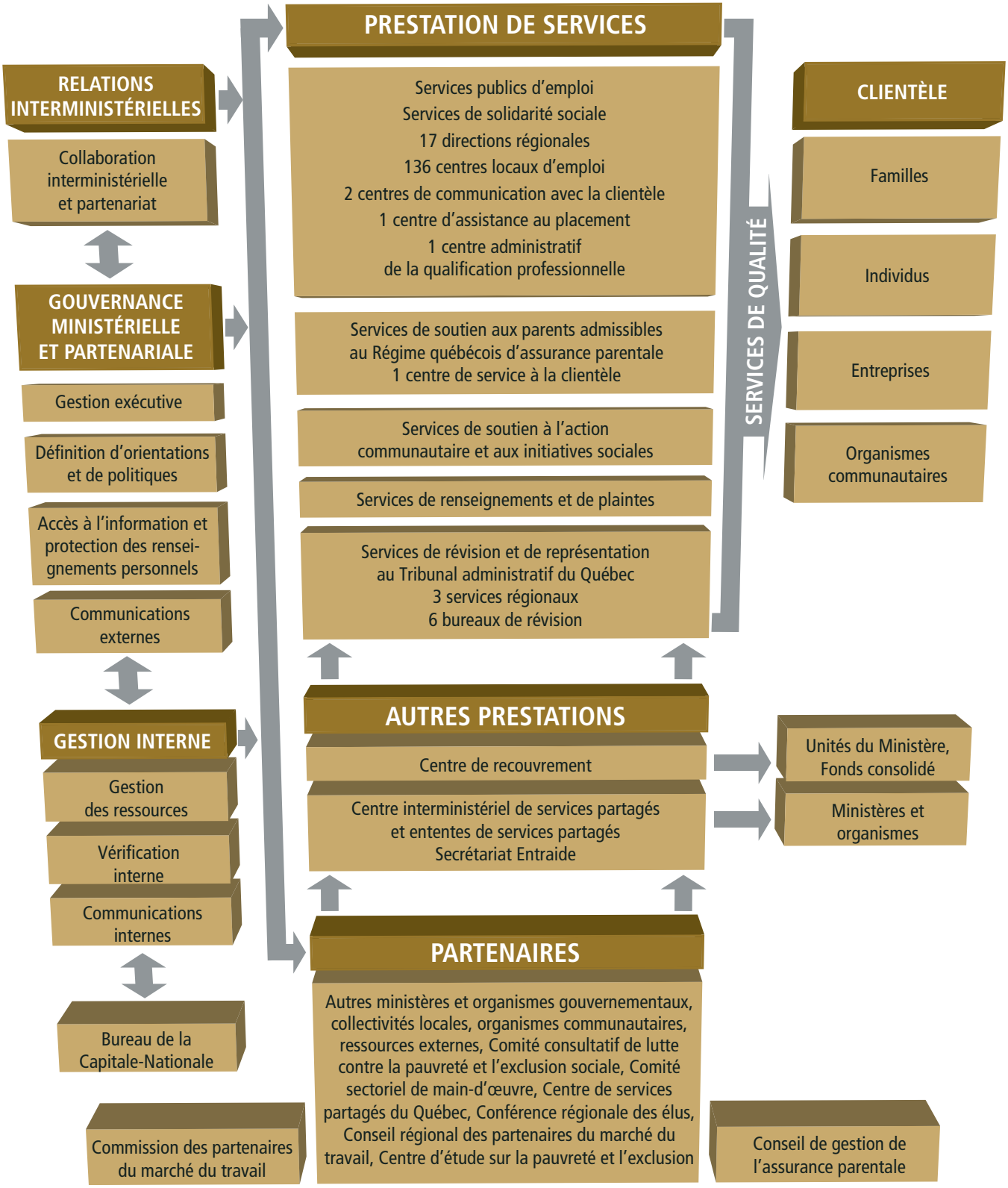
Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits.

Ses principaux partenaires gouvernementaux sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Services gouvernementaux, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère du Travail, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, Services Québec, le Directeur de l'état civil du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Responsable de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son rôle à cet égard.

En tant que centre interministériel de services partagés, le Ministère a procédé, en 2009-2010, à l'harmonisation des ententes de service conclues avec ses clients, et ce, pour tenir compte, d'une part, de l'évolution de la prestation de services et, d'autre part, des changements majeurs intervenus en 2008-2009 à la suite du transfert de certaines activités au Centre de services partagés du Québec.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE



ÉVOLUTION
DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

À l'instar de la plupart des économies du reste du monde, le Québec a subi une récession en 2009. Après un premier semestre négatif, le produit intérieur brut réel a progressé au cours des troisième et quatrième trimestres de 0,4 % et 1,3 % respectivement[1]. Au premier trimestre de 2010, l'économie québécoise affiche une progression de l'ordre de 0,9 % (contre - 1,1 % au premier trimestre de 2009).

Le marché du travail

En 2009, la récession a entraîné un recul net de 37 500 emplois, soit une baisse de 1 % par rapport au sommet de 3 881 700 emplois atteint en 2008. Cette récession s'est traduite par une baisse plus importante de l'emploi dans le secteur des biens (- 21 800, soit - 2,5 %) que dans celui des services (- 15 600, soit - 0,5 %). Selon les analyses de l'Institut de la statistique du Québec[2], cette baisse met fin à seize années de croissance consécutives dans le secteur des services. Quant au secteur des biens, qui est en baisse depuis 2006, il continue de perdre des emplois malgré un sursaut en 2008. Les pertes subies cette année dans ce secteur se rapprochent de celles de 2006 (- 24 800 ou - 2,7 %) et de 2007 (- 29 000 ou - 3,2 %), mais demeurent de loin inférieures à celles de 1982 (- 88 700 ou - 10,2 %) et de 1991 (- 69 400 ou - 7,5 %).

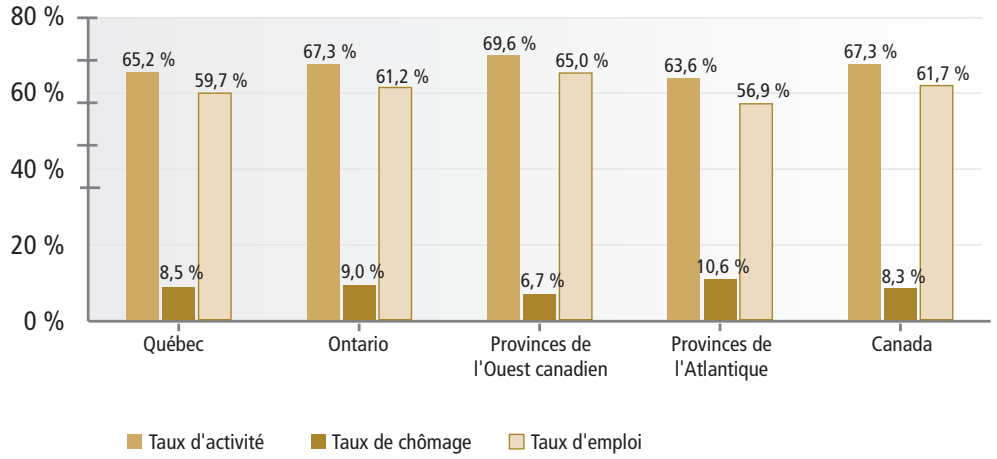
Le dynamisme de l'économie québécoise a permis une relative « atténuation » du taux de chômage. Celui-ci se situait à 8,5 % en 2009, comparativement à 7,2 % l'année précédente (son plus bas niveau depuis 1974), permettant ainsi au Québec de réduire, en trois ans, de 1,5 point de pourcentage l'écart entre son taux de chômage et le taux canadien moyen. Malgré une hausse en 2009, le taux de chômage québécois est inférieur au taux moyen des provinces maritimes (10,6 %) et à celui de l'Ontario (9 %). Il est toutefois supérieur à celui des provinces de l'Ouest (6,7 %) et de l'ensemble du Canada (8,3 %).

Quant au taux d'emploi du Québec, il a subi un repli en 2009, pour s'établir à 59,7 %. À ce chapitre, seules les provinces de l'Atlantique, qui enregistrent un taux d'emploi moyen de 56,9 %, affichent un résultat inférieur à celui du Québec. Dans l'ensemble du Canada, ce taux se situe en moyenne à 61,7 % et, en Ontario, à 61,2 %, alors que dans les provinces de l'Ouest, il atteint 65 %.

Pour ce qui est du taux d'activité, il s'est maintenu à 65,2 % en 2009, comparativement à 67,3 % pour l'ensemble du Canada. Encore une fois, la performance du Québec se situe entre la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (69,6 %) et celle des provinces de l'Atlantique (63,6 %). L'Ontario enregistre un taux d'activité de 67,3 %.

1. Il ne s'agit pas de taux annualisés, mais établis par rapport au trimestre précédent. Institut de la statistique du Québec, *Comptes économiques trimestriels*, juin 2010, **www.stat.gouv.qc.ca/salle-presse/communiq/2010/juin/juin1029a.htm**.
2. Institut de la statistique du Québec, *État du marché du travail au Québec, Bilan de l'année 2009, 1er trimestre 2010*, p. 9-11, **www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf/etat_marche_travail09.pdf**.

PERFORMANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL
AU QUÉBEC, EN ONTARIO, DANS LES PROVINCES DE L'OUEST, DANS LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET AU CANADA EN 2009



Les résultats observés au premier trimestre de 2010, comparativement à ceux du dernier trimestre de 2009, indiquent que le nombre de postes au Québec a augmenté de 21 900 ou de 0,6 %. Quant au nombre de chômeuses et de chômeurs, il a diminué de 9 800, soit un recul de 2,8 %, faisant passer le taux de chômage de 8,3 % à 8 %. Le taux d'activité se maintient à 64,9 %, alors que le taux d'emploi affiche une légère hausse, passant de 59,6 % à 59,7 %. Finalement, la population active a augmenté de 12 000 personnes, en progression de 0,3 %[3].

Le défi démographique et la productivité

Comme la plupart des pays industrialisés, le Québec fait face à un défi important en matière de productivité. La croissance de la productivité s'avère très importante pour éviter que les tendances démographiques entraînent un ralentissement de la croissance économique et, donc, du niveau de vie. C'est la création de la richesse et ainsi, la prospérité du Québec, qui est en jeu. Outre l'organisation du travail, une main-d'œuvre formée, compétente et utilisée à bon escient ainsi que des pratiques de gestion de ressources humaines avisées constituent des facteurs essentiels pour suppléer à une certaine rareté de main-d'œuvre appréhendée.

À cet égard, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dispose de certains leviers qui contribuent à soutenir la productivité :

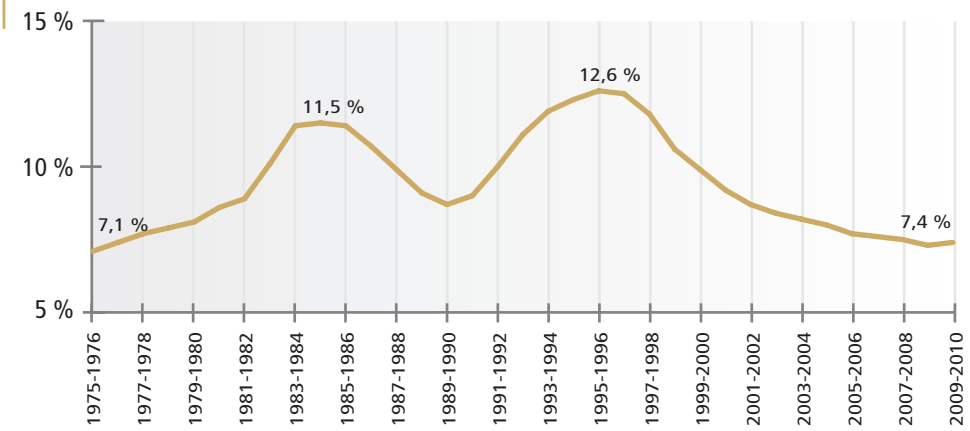
1. l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre et le développement des compétences, au moyen de la formation;
2. les services universels de placement et d'information sur le marché du travail qui favorisent un meilleur appariement entre la demande et l'offre de main-d'œuvre;
3. le reclassement, le recyclage et le redéploiement de la main-d'œuvre (grâce, entre autres, à la formation et aux services universels);
4. l'amélioration des pratiques des entreprises en matière de gestion des ressources humaines, notamment en ce qui concerne la formation de la main-d'œuvre en emploi ainsi que la préservation et le transfert de l'expertise.

3. Institut de la statistique du Québec, *Indicateurs du marché du travail, données trimestrielles désaisonnalisées*, **www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/index.htm**.

Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (personnes sans contraintes sévères à l'emploi), les prestataires de la solidarité sociale (personnes avec contraintes sévères à l'emploi) ainsi que les participantes et participants du Programme alternative jeunesse. La proportion de la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) parmi la population québécoise âgée de moins de 65 ans, c'est-à-dire le taux d'assistance sociale, est de 7,4 % en 2009-2010[4]. Il s'agit d'une légère hausse de 0,1 point de pourcentage par rapport au taux de 2008-2009.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE (0-64 ANS)
DE 1975-1976 À 2009-2010



Il est raisonnable de penser que la tendance à la hausse du taux d'assistance sociale au cours de la dernière année s'explique par la difficile conjoncture économique au Québec. Toutefois, l'évolution à la hausse du nombre de prestataires au cours des derniers mois tend à s'atténuer. En effet, depuis novembre 2009, moment où la variation annuelle a atteint un sommet de + 2,5 %, on assiste à un fléchissement de la variation du nombre de prestataires, laquelle s'est établie à + 1,3 % en mars 2010.

Ce fléchissement de la variation annuelle s'observe aussi chez les ménages faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Depuis le sommet de 2,7 % atteint en novembre 2009, la variation annuelle chez les ménages prestataires a diminué de 1,1 point de pourcentage, pour se situer à 1,6 % en mars 2010.

4. Cette moyenne est calculée sur les douze derniers mois, y compris le mois de référence. Ainsi, la moyenne mobile sur douze mois du taux d'assistance sociale en mars 2010 est la moyenne des taux d'assistance sociale d'avril 2009 à mars 2010.

FAITS SAILLANTS
2009-2010

La présente section fait état des réalisations qui ont marqué l'exercice financier 2009-2010 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces réalisations s'inscrivent en droite ligne avec la vision et les priorités d'action du Ministère et du gouvernement.

Le Pacte pour l'emploi...

Lancé en 2008, le Pacte pour l'emploi vise à doter le Québec d'une main-d'œuvre mieux formée et plus productive afin de résoudre les difficultés liées à la rareté et à la qualification de la main-d'œuvre. Ainsi, certaines mesures destinées à des groupes plus éloignés du marché du travail ont été mises en place ou bonifiées afin de faciliter l'intégration de ces groupes au marché du travail. Au 31 mars 2010[5]:

- 80 228 personnes ont été soutenues dans leur démarche d'insertion professionnelle ou de formation;
- 12 519 entreprises ont reçu une assistance visant à répondre à leurs besoins relatifs à la formation et à la reconnaissance des acquis et des compétences de leur main-d'œuvre.

Les interventions découlant du Pacte pour l'emploi ont permis de limiter efficacement la hausse de la clientèle des programmes d'assistance sociale, et ce, malgré la conjoncture économique défavorable. Sans les efforts du gouvernement du Québec pour contenir les pertes d'emplois et la hausse du taux de chômage, la clientèle de ces programmes serait beaucoup plus nombreuse qu'elle ne l'est actuellement.

Le Québec se démarque avantageusement des autres provinces au chapitre de l'évolution de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Entre avril 2008 et mars 2010, le nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours a :

- augmenté de 0,8 % au Québec (passant de 487 903 à 491 588);
- augmenté de 16,7 % en Ontario (passant de 711 159 à 830 028);
- augmenté de 29,2 % en Alberta (passant de 90 211 à 116 552).

...et le Pacte pour l'emploi *Plus*

Le Pacte pour l'emploi Plus a été lancé en 2009 afin de faire face à la détérioration attendue du marché du travail au Québec et d'aider les travailleuses et les travailleurs ainsi que les entreprises à passer au travers de la crise économique tout en se préparant à la reprise. Comme jamais auparavant, cette stratégie gouvernementale a permis au Ministère, par l'entremise des Services publics d'emploi et en concertation avec la Commission des partenaires du marché du travail, de bonifier l'ensemble de son offre de service et d'intervenir auprès d'un plus grand nombre de personnes et d'entreprises, lorsque le besoin s'en fait sentir.

Depuis 2008, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail ont soutenu, grâce à leur offre de service bonifiée par la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi *Plus*, près de 800 000 travailleurs et chômeurs et plus de 22 000 entreprises. Plus précisément :

- 573 452 chercheurs d'emploi ont bénéficié des mesures et services offerts aux individus;
- 22 247 entreprises ont été soutenues dans le cadre des mesures et services offerts aux entreprises;
- 215 868 travailleurs en entreprises ont été aidés dans leurs démarches de formation, ou de développement et de reconnaissance de leurs compétences[6];
- près de 28 000 mises à pied ont été évitées grâce au programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique.

5. La plupart de ces résultats sont inclus dans ceux du Pacte pour l'emploi *Plus*.
6. Actuellement, on ne peut dénombrer que partiellement les travailleurs soutenus dans leurs démarches de formation, puisque les données relatives à certaines mesures ne sont pas encore traitées, notamment celles qui touchent le crédit d'impôt pour la formation de la main-d'œuvre des secteurs manufacturier, forestier et minier.

En favorisant le maintien en emploi par la formation, le Ministère aide les personnes à court terme, mais permet également aux entreprises d'améliorer leur productivité et de se préparer à la reprise. Grâce à un éventail de mesures, le Québec fait figure de pionnier au Canada : élargissement de programmes, bonifications de mesures, équipes tactiques intervenant directement dans les entreprises, soutien accru à la formation, etc.

La synergie suscitée par le Pacte pour l'emploi et l'approche partenariale retenue pour la mise en place du Pacte pour l'emploi *Plus* caractérisent l'esprit de consensus et de collaboration entre les divers agents socioéconomiques, lequel se révèle être comme un facteur déterminant de réussite dans le contexte d'une économie de plus en plus mondialisée et concurrentielle.

Le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique

Le gouvernement du Québec a alloué 25 millions de dollars (d'un budget de 78 millions sur deux ans) au programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ) administré par la Commission des partenaires du marché du travail. Au 31 mars 2010, on dénombrait près de 1 200 projets ayant permis à 1 092 entreprises d'utiliser la réduction du nombre d'heures de travail pour améliorer les compétences de leur personnel (formation et développement des compétences), évitant ainsi la mise à pied de près de 28 000 personnes.

Les effets sur les entreprises et sur le personnel formé du programme SERRÉ ont été évalués. On mentionne notamment le développement des compétences des employés et leur polyvalence. De plus, le taux de satisfaction des employeurs et du personnel à l'égard du programme est particulièrement élevé (99 %). Les employées et employés formés ont été maintenus en emploi après leur formation dans une proportion de 94 %. Les entreprises font état d'une certaine reprise de leurs activités bien qu'encore modeste, quelques mois en moyenne après la fin de leur participation au programme, et elles envisagent l'avenir avec optimisme.

Enfin, 40 % des entreprises affirment que ce programme a modifié positivement leur perception de la formation. Il pourrait s'agir d'un indice de la croissance à plus long terme d'une culture de formation. Conçu dès le départ comme un programme temporaire visant à faire face au contexte particulier de la récession, ce programme a pris fin le 31 mars 2010.

La Rencontre économique 2010

Les 20 et 21 janvier 2010, divers représentants du milieu socioéconomique ont été conviés à une rencontre économique. Cet événement gouvernemental réunissait également les membres des trois équipes de vigilance mandatées par le gouvernement pour suivre de près la situation du Québec en matière d'emploi, d'économie et de finances.

À la suite de la Rencontre économique, le gouvernement a confié à différents ministères des mandats particuliers. Trois d'entre eux s'adressent au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

1. Le premier mandat consiste à mettre en œuvre trois grands chantiers afin d'établir un diagnostic de la situation actuelle et de proposer des actions immédiates et à plus long terme pour :
   - améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande de formation en lien étroit avec les besoins du marché du travail et des personnes;
   - revoir l'offre de formation continue (diversité, accessibilité, flexibilité);
   - augmenter le nombre de personnes formées dans les domaines d'emploi à haute valeur ajoutée.

2. Le deuxième mandat vise la mise en place de conditions ou de mesures incitatives permettant aux personnes plus âgées (de 55 à 70 ans) de demeurer, si elles le souhaitent, sur le marché du travail. À cet égard, depuis décembre 2009, le Comité interministériel sur l'adaptation des politiques et des programmes d'emploi au vieillissement de la population, regroupant une dizaine de représentantes et représentants de ministères et d'organismes, assure le suivi des recommandations du bilan de la stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans ou plus et de son plan d'action 2003-2008. En parallèle, ce comité élabore une stratégie plus globale en faveur du maintien en emploi ou de la réinsertion professionnelle des travailleuses et des travailleurs expérimentés.
3. Le troisième mandat concerne la relance économique de la région métropolitaine de Montréal et vise à améliorer l'économie et le marché du travail sur ce territoire. La stratégie mise en place s'articule autour du Plan emploi métropole qui, en joignant les sommes publiques et privées prévues dans le cadre du Pacte pour l'emploi *Plus* à celles du Pacte pour l'emploi, du Fonds de développement du marché du travail et du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, dispose de moyens considérables pour appuyer cette mobilisation sans précédent autour de l'emploi.

Le Programme d'aide financière d'urgence

En vigueur depuis le 1er juin 2008, le Programme d'aide financière d'urgence est principalement destiné à accorder rapidement une aide financière temporaire aux personnes touchées par une situation d'urgence et dont les besoins ne sont pas couverts par un programme gouvernemental ou par la Loi sur la sécurité civile.

À la suite du puissant tremblement de terre qui a secoué l'ouest d'Haïti, le 12 janvier 2010, le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile a demandé au Ministère d'activer le Programme d'aide financière d'urgence. Ce programme a été en vigueur du 14 janvier au 31 mars 2010.

Au terme de sa période de validité, le Programme d'aide financière d'urgence activé par le Ministère avait accepté 417 demandes des ressortissantes et des ressortissants canadiens rapatriés d'Haïti. Au total 1 021 personnes ont été aidées (539 adultes et 482 enfants). L'aide financière accordée a atteint 1 328 409 $.

Prendre la mesure de la pauvreté : proposition d'indicateurs de pauvreté, d'inégalités et d'exclusion sociale afin de mesurer les progrès réalisés au Québec

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion a produit un avis qui présente 19 recommandations quant aux indicateurs à retenir en matière de pauvreté, d'inégalités et d'exclusion sociale. On peut consulter cet avis sur le site **www.cepe.gouv.qc.ca**[7].

L'avis du Centre a été bien reçu par la grande majorité des personnes présentes aux journées d'appropriation et de lancement de l'avis, en juin 2009. Les indicateurs permettront de mesurer les progrès réalisés dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

7. Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, *Prendre la mesure de la pauvreté, Proposition d'indicateurs de pauvreté, d'inégalités et d'exclusion sociale afin de mesurer les progrès réalisés au Québec*, Québec, 2009, 75 p.

Le Régime québécois d'assurance parentale

En sa quatrième année d'activité, le Régime québécois d'assurance parentale jouit, auprès des jeunes familles québécoises, d'une popularité qui ne se dément pas.

Le tableau suivant présente les résultats pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2009 et la comparaison pour 2008.

Information sur le service à la clientèle	2009	2008	Variation en %
Traitement de demandes			
Demandes de prestations déposées	131 413	128 837	+ 2,0
Délai moyen de traitement (en jours)	7,3	8	- 8,8
Pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins	82,6 %	81,1 %	+ 1,8
Achalandage			
Volume des visites sur le site Web	1 581 430	1 523 817	+ 3,8
Appels traités	680 024	717 964	- 5,3
Pourcentage des appels répondus en 120 secondes ou moins	84 %	80 %	+ 5,0
Nombre de prestataires servis	204 598	193 842	+ 5,5
Nombre de nouveaux prestataires	126 120	121 580	+ 3,7
Prestations versées			
Montant des prestations versées (en $)	1 649 826 000	1 561 485 000	+ 5,7
Nombre de versements	1 848 316	1 764 892	+ 4,7

Par rapport à 2008, le nombre de demandes déposées a augmenté de 2 %, en croissance continue depuis le début du Régime en 2006. La baisse des appels traités (5,3 %) s'explique principalement par l'amélioration du site Web, des systèmes informatiques et de la compétence des agentes et des agents.

En 2009, 204 598 prestataires ont été servis, ce qui représente une augmentation de 5,5 % par rapport à l'année 2008. Les montants versés en prestations ont atteint près de 1,7 milliard de dollars, une progression de 5,7 % par rapport à 2008. Le nombre de nouveaux prestataires se situe à 126 120, soit une progression de 3,7 % comparativement à 2008. Parmi ces nouveaux prestataires, 56 830 (45,1 %) sont des pères, ce qui correspond à une augmentation de 4,9 % de ce type de prestataires. Ces chiffres témoignent bien de leur enthousiasme à l'égard du régime.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de la population, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte sur des ressources humaines qualifiées réparties dans les 17 régions administratives du Québec. On trouve 22 % du personnel dans les unités centrales et 78 % dans les unités administratives locales et régionales.

Au 31 mars 2010, le Ministère comptait 6 361 employées et employés, dont 5 042 à statut régulier et 1 319 à statut occasionnel. En 2008-2009, l'effectif du Ministère était de 6 487 personnes. On constate donc une diminution globale de 1,9 % du personnel régulier et occasionnel.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS[8]

Catégories d'emploi	2010	2009
Cadre	318[a]	310[a]
Professionnel	1 337	1 280
Technicien	3 607	3 749
Personnel de soutien	1 094	1 142
Ouvrier	5	6
Total	**6 361**	**6 487**

a Le nombre de cadres inclut onze membres de la haute direction en 2008-2009 et neuf en 2009-2010.

Effectif selon l'unité

ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET UTILISÉS AU 31 MARS

	2010	2009
Emploi-Québec	4 722	4 601
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	25	26
Centre de recouvrement	200	215
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	31	30
Régime québécois d'assurance parentale	279	284
Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic	13	13
Bureau de la Capitale-Nationale	20	S. O.
Unités administratives centrales	643	662
Total des équivalents temps complet utilisés	**5 933**	**5 831**

En 2009-2010, le Ministère a eu recours à 5 933 équivalents temps complet[8], comparativement à 5 831 en 2008-2009, ce qui constitue une augmentation de 102 équivalents temps complet utilisés.

8. Ces données excluent le personnel du cabinet, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel de la banque de suppléance. Les données excluent également le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

L'augmentation des équivalents temps complet est principalement attribuable à la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et du Pacte pour l'emploi Plus à Emploi-Québec. De plus, le Bureau de la Capitale-Nationale a été rattaché au Ministère le 1er avril 2009. Toutefois, cette augmentation est moins importante que prévu en raison du non-remplacement de 60 % des personnes qui ont pris leur retraite en 2009-2010. Notons également que les services offerts par le Ministère à d'autres ministères et organismes dans le cadre du Centre interministériel de services partagés, de même qu'au Régime québécois d'assurance parentale ont représenté 373 équivalents temps complet en 2009-2010, comparativement à 403 en 2008-2009.

Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

À l'instar des grandes organisations, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit faire face à des changements importants liés à l'évolution de sa main-d'œuvre. À l'été 2009, un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a été réalisé au Ministère et a permis d'estimer à 1 078 le nombre d'employées et d'employés qui prendront leur retraite entre 2009 et 2012. Ainsi, 15 % du personnel régulier et occasionnel du Ministère, y compris l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches liées à la mission du Ministère, prendront leur retraite d'ici 2012.

Pour disposer, en temps opportun, des ressources qualifiées nécessaires à la réalisation de ses mandats et à l'évolution de l'organisation, la démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a été amorcée en février 2007 au Ministère et est reconduite à tous les ans depuis. Cette démarche conduit à la détermination de problématiques actuelles et futures en matière de main-d'œuvre et a donné lieu à la réalisation d'actions concrètes en 2009-2010 :

- la tenue de concours de recrutement et de promotion visant à constituer des listes de candidatures pour soutenir les plans de main-d'œuvre des différentes unités administratives du Ministère;
- l'élaboration de plusieurs profils de compétence, outils de base pour la préparation d'un plan de relève et de progression de carrière au sein de l'organisation;
- la révision de l'offre de formation et la modernisation des pratiques à cet égard;
- l'élaboration d'un programme de relève des cadres.

Ces actions se poursuivront au cours de la prochaine année, puisqu'elles s'inscrivent à l'intérieur du plan d'action de la Direction des ressources humaines en matière de gestion des ressources humaines 2009-2012.

Renouvellement de la main-d'œuvre

Le Ministère assistera, au cours des prochaines années, au départ de nombreux membres de son personnel actuel. Il cherchera de ce fait à rajeunir son effectif et à le diversifier, à l'image de la société québécoise. Le renouvellement de la main-d'œuvre doit être fait en assurant une meilleure représentation au sein de la fonction publique des différents groupes composant la société. On se reportera à la page 104 du présent rapport pour connaître les résultats atteints en matière d'embauche de membres des groupes cibles au sein du Ministère.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2009-2010, le Ministère a embauché 201 personnes de moins de 35 ans pour les intégrer à son personnel régulier et occasionnel. Le taux d'embauche des moins de 35 ans a été de 46,6 % comparativement à 41 % en 2008-2009.

L'embauche d'étudiantes et d'étudiants fait aussi partie des mesures utilisées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre. En 2009-2010, le Ministère a accueilli 238 étudiantes et étudiants ainsi que 22 stagiaires, soit une augmentation de 14 % par rapport à l'année précédente.

Formation du personnel

Pour l'année civile 2009, le Ministère a consacré 2,4 % de sa masse salariale (7,6 millions de dollars) à la formation de son personnel, dépassant la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Le Ministère démontre ainsi son exemplarité en accordant une importance particulière à la formation de son personnel afin que celui-ci possède les compétences nécessaires pour rendre des services de qualité à sa clientèle.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Année civile	Dépenses en formation (M$)	Proportion de la masse salariale (%)
2006	5,8	1,9
2007	6,2	1,9
2008	6,0	1,9
2009	7,6	2,4

La hausse des dépenses en formation entre 2008 et 2009 est notamment imputable à la formation en 2009, de tous les gestionnaires dans le cadre du Plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail et à d'importantes activités de formation des conseillères et des conseillers aux entreprises dont l'embauche a été rendue nécessaire en vue de l'implantation du Pacte pour l'emploi *Plus*.

Absentéisme-maladie

Comme la plupart des organisations, le Ministère est préoccupé par l'absentéisme de son personnel. C'est pourquoi il s'est doté d'un plan d'action ministériel en matière de santé des personnes au travail, plan qui comporte des actions concrètes et immédiates ainsi que des actions préventives ayant des effets à moyen et à long terme.

NOMBRE MOYEN DE JOURS D'ABSENCE EN MALADIE

Année financière	Emploi et Solidarité sociale	Fonction publique québécoise
2003-2004	14,0	11,4
2004-2005	15,5	11,9
2005-2006	15,1	12,2
2006-2007	15,7	12,3
2007-2008	15,2	12,3
2008-2009	14,5	12,2
2009-2010	15,2	12,2

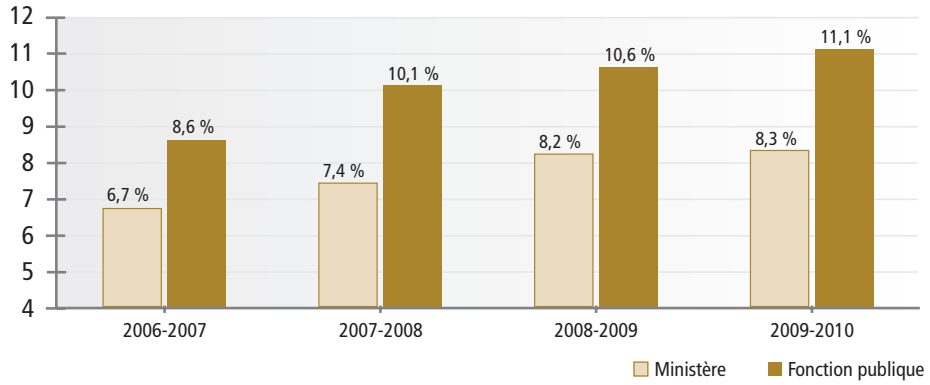
Source : Média, juin 2010.

En 2009-2010, le personnel du Ministère s'est absenté en moyenne 15,2 jours comparativement à 12,2 jours pour l'ensemble du personnel de la fonction publique québécoise. Il faut toutefois interpréter ces résultats avec prudence, puisqu'ils sont fortement influencés par différents facteurs liés à la composition de l'effectif. Selon Statistique Canada (mai 2008), plusieurs facteurs ont alimenté la tendance à la hausse du taux d'absentéisme sur le marché du travail, notamment le vieillissement de la main-d'œuvre et la part croissante des femmes dans la composition de la main-d'œuvre. Leur taux d'absentéisme est généralement plus élevé que celui des hommes notamment pour des raisons familiales. Au Ministère, les femmes comptent pour 76 % du personnel comparativement à 59 % dans la fonction publique et l'âge moyen du personnel y est supérieur d'une année (46,6 ans par rapport à 45,7 ans).

Taux de roulement ministériel

Le taux de roulement ministériel est une mesure du nombre de départs volontaires d'un ministère ou d'un organisme. Il s'établit en divisant les mouvements de personnel (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par l'effectif au 1er avril.

TAUX DE ROULEMENT AU MINISTÈRE ET DANS LA FONCTION PUBLIQUE



Source : Média, juin 2010.

En 2009-2010, le taux de roulement du Ministère a légèrement augmenté (0,1 point de pourcentage) par rapport à 2008-2009. Cette augmentation n'est pas significative, puisque le taux de roulement est influencé dans une proportion de plus de 50 % par les départs à la retraite. Les mouvements de retraite ont été proportionnellement plus nombreux en 2009-2010.

Comparativement à la fonction publique québécoise, on constate que le Ministère affiche un taux de roulement moins élevé, et ce, depuis 2006-2007. Cela s'explique notamment par les possibilités de mutation moindre pour les employés du Ministère. En effet, au cours de l'exercice 2009-2010, 57 % du personnel régulier du Ministère travaillait en région[9] comparativement à 29 % dans l'ensemble des autres ministères et organismes. De plus, 50 % du personnel du Ministère se trouvait au sein de la classe d'emploi des agents d'aide socio-économique, classe d'emploi peu présente dans les autres ministères et organismes de la fonction publique.

Santé et sécurité des personnes au travail

En 2009-2010, le Ministère a mis l'accent sur les éléments suivants en matière de santé et de sécurité du travail :

- la campagne de prévention contre la grippe A(H1N1);
- l'ajustement des postes de travail : déploiement de 76 nouvelles personnes-ressources en vue de prévenir des problèmes musculosquelettiques;
- la formation des nouveaux employés en relation avec la clientèle ainsi que de leurs chefs d'équipe et gestionnaires afin de les amener à agir de façon préventive en cas de manifestations de violence;
- la formation de 118 nouveaux membres qui se sont joints aux 163 comités de santé et de sécurité au travail ou aux mécanismes de participation du Ministère;
- la promotion, auprès des gestionnaires et du personnel, de la prévention du harcèlement afin de favoriser une approche de médiation dans le traitement des situations conflictuelles;
- le Programme d'aide aux employés pour une approche renouvelée de prévention, pour mieux soutenir le personnel et les gestionnaires.

9. Excluant les régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

Ressources budgétaires et financières

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

	2009-2010		2008-2009	
	Budget de dépenses[a]	Dépenses réelles[b]	Dépenses réelles[c]	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	873 148,0	893 149,7	889 387,1	3 762,6
Mesures d'aide financière	2 827 489,3	2 942 157,5	2 828 921,1	113 236,4
Administration	465 602,1	469 750,1	457 563,6	12 186,5
Promotion et développement de la région de la Capitale-Nationale	62 122,0	62 000,0	74 493,0	(12 493,0)
Total	**4 228 361,4**	**4 367 057,3**	**4 250 364,8**	**116 692,5**

a Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2009-2010.

b Données provenant des états financiers préliminaires pour 2009-2010. 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 Les dépenses de 2008-2009 ont été rendues comparables à la structure de celles de 2009-2010.

Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses 2009-2010 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 873,1 millions de dollars, alors que la dépense réelle pour 2009-2010 a été de 893,1 millions de dollars.

Le budget de dépenses 2009-2010 inclut une somme de 116 millions de dollars découlant de l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014. Cette entente vise à appuyer le financement de mesures et de services d'emploi et de formation portant sur des priorités actuelles et nouvelles du marché du travail, notamment la nécessité d'améliorer la participation au marché du travail de groupes qui y sont sous-représentés.

Globalement, pour les mesures d'aide à l'emploi, c'est un montant de 1 063,4 millions de dollars provenant du Fonds de développement du marché du travail qui a été utilisé pour mener des interventions permettant 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 ou d'un organisme, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre ou du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre.

Mesures d'aide financière

Alors que le budget de dépenses 2009-2010 des mesures d'aide financière était de 2 827,5 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 2 942,2 millions de dollars. L'écart de 114,7 millions de dollars s'explique, entre autres, par un transfert de 52 millions de dollars alloués par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants, ainsi que par une clientèle plus nombreuse que ce que le budget prévoyait initialement.

Précisons qu'un montant de 2 895,5 millions de dollars a été affecté à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, un montant de 25,5 millions de dollars a été versé à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué, au cours de l'exercice financier 2009-2010, une somme totale de 6,8 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, 3 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 1 million de dollars. Enfin, un montant de 10,3 millions a été alloué au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Administration

Le budget de dépenses 2009-2010 des activités liées à l'administration était de 465,6 millions de dollars. La dépense s'est finalement élevée à 469,8 millions de dollars. Du montant dépensé :

- 266,1 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales qu'en région, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 126,5 millions de dollars 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;
- 77,2 millions de dollars ont été consacrés à la direction, au soutien à la gestion, à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques ainsi qu'aux relations avec les citoyennes et les citoyens.

Promotion et développement de la région de la Capitale-Nationale

En 2009-2010, le budget pour la promotion et le développement de la région de la Capitale-Nationale était de 62,1 millions de dollars, alors que la dépense réelle a atteint 62 millions de dollars, ce qui correspond essentiellement au budget de dépenses.

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 Loto-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. La variation des revenus observée s'explique essentiellement par une hausse de la contribution de Loto-Québec.

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

	2009-2010		2008-2009	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	24 647,9	25 801,8[d]	25 479,9	321,9
Dépenses	25 013,9	25 185,5	24 344,6	840,9
Excédent (déficit)	**(366,0)**	**616,3**	**1 135,3**	**(519,0)**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et du budget de dépenses (vol. IV) pour 2009-2010.

b Données provenant des états financiers 2009-2010.

c Données provenant des états financiers 2008-2009.

d Montant résultant des revenus de 19 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 6,8 millions provenant de la contribution ministérielle.

Fonds de développement du marché du travail

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un déficit de 6 millions de dollars en 2009-2010. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2010 atteint 32,9 millions. La variation des revenus et des dépenses s'explique essentiellement par les sommes attribuées dans le cadre du Pacte pour l'emploi et du Pacte pour l'emploi *Plus*.

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

	2009-2010		2008-2009	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	959 237,4	1 273 730,0[d]	1 075 757,0	197 973,0
Dépenses	984 237,4	1 279 757,0	1 080 018,0	199 739,0
Excédent (déficit)	**(25 000,0)**	**(6 027,0)**	**(4 261,0)**	**(1 766,0)**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et du budget de dépenses (vol. IV) pour 2009-2010.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2009-2010.

c Données provenant des états financiers 2008-2009.

d Il existe un écart de 380,6 millions de dollars entre la dépense du Ministère de 893,1 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2009-2010 mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 1 273,7 millions. Cet écart s'explique notamment par l'augmentation du revenu attribuable à l'imputation des coûts d'administration pour Emploi-Québec par le Ministère et par les revenus provenant des différentes ententes entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec et qui sont directement versés dans le Fonds de développement du marché du travail.

Fonds québécois d'initiatives sociales

La contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2009-2010 a été de 10,3 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 10,7 millions en 2009-2010. De ce montant, 10,3 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

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

	2009-2010		2008-2009	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	9 319,0	10 343,0	7 319,0	3 024,0
Dépenses	11 310,4	10 704,2	9 067,9	1 636,3
Excédent (déficit)	**(1 991,4)**	**(361,2)**	**(1 748,9)**	**1 387,7**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et du budget de dépenses (vol. IV) pour 2009-2010.

b Données provenant des états financiers 2009-2010.

c Données provenant des états financiers 2008-2009.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après la date du début des activités du Fonds. Les dépenses de 17,2 millions de dollars sont composées de 16,6 millions en amortissement et de 0,6 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 16,7 millions en 2009-2010.

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

	2009-2010		2008-2009	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	19 141,3	17 217,0	17 921,0	(704,0)
Dépenses	19 141,3	17 217,0	17 921,0	(704,0)
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et du budget de dépenses (vol. IV) pour 2009-2010.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2009-2010.

c Données provenant des états financiers 2008-2009.

Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est en activité depuis le 1er avril 2006. Il sert au financement des activités de fourniture de biens ou de services du Ministère dans le cadre des services partagés.

Les revenus de 4,5 millions de dollars de ce fonds se composent de 2,2 millions en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 2,3 millions venant d'organismes autres que budgétaires. Les dépenses de 4,5 millions sont imputées à la rémunération pour 3,3 millions et au fonctionnement pour 1,2 million. Le Fonds présente un excédent de 0,02 million de dollars.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE FOURNITURE DE BIENS OU DE SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2009-2010		2008-2009	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	4 000,0	4 545,0	4 784,0	(239,0)
Dépenses	4 000,0	4 521,0	4 954,0	(433,0)
Excédent (déficit)	**0,0**	**24,0**	**(170,0)**	**194,0**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et du budget de dépenses (vol. IV) pour 2009-2010.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2009-2010.

c Données provenant des états financiers 2008-2009.

Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Pour plus de renseignements sur ce fonds, il est possible de consulter le rapport d'activité 2009-2010 du Fonds, à l'adresse **www.cpmt.gouv.qc.ca/publications/index.asp**.

Ressources informationnelles

Au cours de l'année 2009-2010, le Ministère a consenti un budget global de 54,5 millions de dollars pour le maintien, l'amélioration et le développement de ses technologies de l'information. Ainsi, 37,9 millions de dollars ont été consacrés au maintien et à l'entretien des actifs informatiques qui comprennent des systèmes d'envergure.

En plus du budget de maintien et d'entretien, le Ministère a réalisé des investissements totalisant 16,6 millions de dollars au cours de la dernière année, ce qui représente près de 31 121 jours-personnes (10 430 de la part du Ministère et 20 691 de la part du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)). Plus du tiers de ces jours, soit 12 627 (2 077 pour le Ministère et 10 550 pour le Centre), ont été consacrés à l'amélioration continue. Le reste a été investi dans des projets majeurs. L'ensemble de ces investissements a contribué à accroître le niveau de service et à soutenir la modernisation de la prestation de services.

Le tableau ci-dessous énumère les différents projets réalisés ou en cours de réalisation en 2009-2010 au Ministère dans le cadre du développement des services du gouvernement en ligne.

PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION EN 2009-2010

Nom du projet	Avancement (%)	Coûts planifiés[a] ($)	Coûts réels antérieurs à 2009-2010 ($)	Coûts réels 2009-2010 ($)	Jours-personnes en 2009-2010 Ministère	Jours-personnes en 2009-2010 CSPQ	Total des coûts ($)
Refonte des sites Web du Ministère	2	1 537 813	19 585	18 228	29,5	1,9	37 813
Dossier citoyen gouvernemental	15	58 984	8 517	467	1,2	0,0	8 984
Total Unités centrales		**1 596 797**	**28 102**	**18 695**	**30,7**	**1,9**	**46 797**
Modernisation Aide à la décision	10	6 491 206	232 473	408 733	859,6	29,5	641 206
Dossier client en ligne – services baromètres multimodes	b	3 072 780	25 814	123 966	78,9	123,5	149 780
Développement banque de candidats à l'immigration dans Placement en ligne	66	687 640	88 417	366 169	94,3	653,7	454 586
Refonte des sites Placement en ligne et Information sur le marché du travail en ligne	c	956 061		26 061	32,6	13,5	26 061
Qualification professionnelle et apprentissage en milieu de travail - Livraison 2	80	2 745 661	531 906	1 670 755	890,2	1 909,2	2 202 661
Consultation des rapports de crédits via Internet	10	176 982		16 982	39,4	4,9	16 982
Guichet unifié ministère de l'Immigration et des communautés culturelles	d	657 001		57 001	43,7	35,4	57 001
TOTAL Emploi-Québec		**14 787 331**	**878 610**	**2 669 667**	**2 038,7**	**2 769,7**	**3 548 277**

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

b Ce projet a été suspendu en cours d'année et sera repris dans le cadre des projets du Plan directeur des technologies de l'information d'Emploi-Québec.

c Ce projet sera réévalué en conformité avec les orientations du Plan directeur des technologies de l'information d'Emploi-Québec.

d Ce projet a été suspendu à la demande du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Suite du tableau à la page suivante

PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION EN 2009-2010 *(SUITE)*

Nom du projet	Avancement (%)	Coûts planifiés[a] ($)	Coûts réels antérieurs à 2009-2010 ($)	Coûts réels 2009-2010 ($)	Jours-personnes en 2009-2010 Ministère	Jours-personnes en 2009-2010 CSPQ	Total des coûts ($)
Régime québécois d'assurance parentale - Livraison 8	100	1 173 944	1 188 188	120 699	114,7	162,1	1 308 887
Manuel d'interprétation normative	78	1 050 975	239 912	581 063	291,2	1 002,3	820 975
Dossier citoyen Régime québécois d'assurance parentale	–	440 467	–	467	1,1	–	467
TOTAL Régime québécois d'assurance parentale		**2 665 386**	**1 428 100**	**702 229**	**407,0**	**1 164,4**	**2 130 329**
TOTAL		**19 049 514**	**2 334 812**	**3 390 591**	**2 476,4**	**3 936,0**	**5 725 403**

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

Coûts unitaires de certains services

Depuis plusieurs années déjà, le Ministère mesure l'évolution des coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses engagées pour les services directs à la clientèle et pour l'administration. En 2009-2010, près de 78 % des coûts administratifs du Ministère sont considérés dans le calcul de ces coûts unitaires.

COÛTS ADMINISTRATIFS PUBLIÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Services	2009-2010	2008-2009
Services publics d'emploi	195,6	179,0
Services de solidarité sociale	172,9	165,7
Gestion des recours de la clientèle	9,8	10,2
Recouvrement des sommes dues au Ministère	19,5	20,3

Services publics d'emploi et services de solidarité sociale

Les dépenses administratives totales (incluant les services directs) des services publics d'emploi et de solidarité sociale ont légèrement augmenté par rapport à 2008-2009 en raison notamment de l'augmentation du nombre d'équivalents temps complet et des coûts de loyer. Comme des ressources additionnelles ont été allouées pour faire face à la conjoncture économique, on a observé des fluctuations importantes des coûts et des extrants servant au calcul du coût unitaire des six services publiés.

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Services	2009-2010 ($)	2008-2009 ($)	Coûts par	Écart ($)	Écart (%)
Services aux individus	374	397	personne aidée	- 23	- 5,8
Services aux entreprises	2 842	2 763	entreprise aidée	+ 79	+ 2,9
Ententes de qualification	1 337	1 221	entente	+ 116	+ 9,5
Services de placement	14	14	poste vacant et candidature signalée	–	–

Une baisse du coût unitaire a été observée dans le cas des services aux individus. L'augmentation du nombre d'équivalents temps complet affectés au service de cette clientèle a été compensée par une augmentation significative de l'achalandage des services visant l'aide à la recherche d'emploi.

En ce qui a trait aux services aux entreprises, on a également observé une hausse marquée de l'achalandage. Les efforts supplémentaires consentis pour soutenir la prévention des mises à pied ainsi que la formation ont entraîné des coûts unitaires légèrement supérieurs.

En ce qui concerne la gestion des ententes de qualification, il a fallu augmenter l'effectif pour mettre en œuvre des projets pilotes en vue d'expérimenter les outils de développement et de reconnaissance des compétences liés à la nouvelle norme « compagnon », pour implanter les différents dispositifs d'évaluation visant la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre relatifs aux normes professionnelles et pour promouvoir les programmes d'apprentissage en milieu de travail et les démarches auprès des entreprises. Ainsi, même si le nombre d'ententes a été supérieur à celui de l'an dernier, le temps consacré à la formation et à l'appropriation a conduit à une augmentation du coût unitaire.

Le coût unitaire des services de placement est demeuré inchangé, la réduction de leur fréquentation ayant été compensée par une baisse des dépenses associées.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	2009-2010 ($)	2008-2009 ($)	Coûts par	Écart ($)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	384	374	dossier	+ 10	+ 2,7
Personnes avec contraintes sévères	284	268	dossier	+ 16	+ 6,0
Personnes sans contrainte sévère	447	443	dossier	+ 4	+ 0,9
Attribution initiale	321	320	demande d'aide financière	+ 1	+ 0,3

Globalement, les dépenses pour la gestion des dossiers actifs ont augmenté légèrement plus que le volume de la clientèle. Ce phénomène s'observe principalement du côté des personnes avec contraintes sévères étant donné les besoins diversifiés de cette clientèle. Au regard de l'attribution initiale, le coût unitaire est demeuré stable, malgré une hausse des nouvelles demandes, notamment grâce au traitement administratif simplifié.

Gestion des recours de la clientèle

SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	2009-2010 ($)	2008-2009 ($)	Coûts par	Écart ($)	Écart (%)
Révision	340	361	dossier finalisé	- 21	- 5,8
Représentation au Tribunal administratif du Québec	1 620	1 361	dossier finalisé	+ 259	+ 19,0

La baisse du coût unitaire par dossier finalisé en révision s'explique principalement par une diminution des coûts opérationnels de 7 % alors que le nombre de dossiers finalisés est en hausse, par rapport à l'année précédente, grâce à l'amélioration de la productivité en ce qui concerne le traitement de ces dossiers.

On observe une diminution de plus de 9 % des coûts totaux imputables au service de représentation au Tribunal administratif du Québec. Malgré cette baisse, le coût unitaire par dossier finalisé au Tribunal a subi une hausse de 19 %. Cette hausse s'explique par une diminution plus importante du nombre de dossiers finalisés (-23,7 %) au cours de la période visée.

RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	2009-2010 ($)	2008-2009 ($)	Coûts par	Écart ($)	Écart (%)
Renseignements	6,46	7,24	renseignement	- 0,78	- 10,8
Plaintes	84,42	95,87	plainte	- 11,45	- 11,9

La baisse des coûts unitaires relatifs aux renseignements et aux plaintes s'explique principalement par l'augmentation du nombre de demandes traitées par le Bureau des renseignements et plaintes et de l'effet combiné de la baisse généralisée des coûts de téléphonie, de loyer et de gouverne.

Plus particulièrement pour les renseignements, la hausse de 15,4 % du nombre de demandes traitées (voir aussi la page 83 pour plus de détails sur l'évolution des demandes de renseignements au Bureau des renseignements et plaintes) par rapport à l'exercice 2008-2009 influe fortement sur le coût unitaire, puisque les dépenses reliées à cette activité sont demeurées sensiblement les mêmes que celles de l'exercice 2008-2009.

Pour les plaintes, la baisse des dépenses d'opération s'explique par le fait que les personnes ayant pris leur retraite n'ont été que partiellement remplacées. La hausse du nombre de plaintes, de 5,1% par rapport à 2008-2009 (voir aussi la page 84 pour plus de détails sur l'évolution des plaintes au Bureau des renseignements et plaintes), contribue également à la diminution du coût unitaire.

RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Service	2009-2010 ($)	2008-2009 ($)	Coûts par	Écart ($)	Écart (%)
Créances « Emploi-Québec »	0,121	0,133	dollar recouvré	- 0,012	- 9,0

Le coût par dollar recouvré est passé de 0,133 $ à 0,121 $. Cette diminution s'explique par une baisse de près de 10 % du coût de main-d'œuvre et de 8,4 % des coûts gérés centralement imputés au Centre de recouvrement. C'est la diminution la plus marquée depuis l'exercice financier 2007-2008. Pour plus d'information, on consultera le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre de recouvrement, à la page 213.

Autre coût unitaire

Le Ministère procède également au calcul du coût unitaire d'autres services offerts à la population, dont les prestations d'assurance parentale. Les coûts administratifs totaux des prestations d'assurance parentale sont de 34,9 millions de dollars en 2009-2010, comparativement à 30,9 millions en 2008-2009.

ASSURANCE PARENTALE

Service	2009-2010 ($)	2008-2009 ($)	Coûts par	Écart ($)	Écart (%)
Prestations d'assurance parentale	173	153	prestataire ayant reçu un versement	+ 20	+ 13,1

En 2009-2010, le coût unitaire des prestations d'assurance parentale s'établit à 173 $, soit une hausse de 13,1 % par rapport à 2008-2009.

La progression du coût unitaire de la prestation d'assurance parentale s'explique principalement par la croissance des dépenses liées aux investissements technologiques et l'augmentation attribuable à l'indexation salariale et aux coûts de système.

RÉSULTATS 2009-2010

La présente section rend compte des résultats de la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2011 et des engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2009-2010.

Les enjeux ciblés par le Plan stratégique 2008-2011 sont :

- la nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés par le marché du travail : le Pacte pour l'emploi;
- une société qui favorise la contribution des divers acteurs socioéconomiques;
- une administration efficiente et centrée sur les besoins de sa clientèle.

Les résultats publiés dans cette section s'appuient, pour la plupart, sur des données en date du 31 mars 2010[10].

Facteurs de contingence

Depuis 2008, des perturbations économiques à l'échelle mondiale, notamment de fortes fluctuations des prix du pétrole et des ressources, une crise financière internationale sans précédent et un ralentissement économique important ont affecté l'état du marché du travail. Alors que les cibles de résultats du Plan stratégique 2008-2011 étaient basées sur un scénario de conjoncture économique favorable à la création d'emplois et sur une diminution attendue du taux de chômage, cette détérioration imprévue de la conjoncture économique a vraisemblablement entraîné une réduction de la capacité du marché du travail à accueillir de nouveaux travailleurs et à maintenir les emplois existants.

10. Cependant, certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2009. Le cas échéant, une note le précise.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Alors que le Pacte pour l'emploi vise à doter le Québec d'une main-d'œuvre mieux formée et plus productive et qu'il a été conçu dans le contexte d'une plus grande rareté de main-d'œuvre appréhendée, le Pacte pour l'emploi *Plus* a été mis en place afin de faire face à la détérioration du marché du travail au Québec. Ainsi, grâce à ces deux initiatives, le Ministère a pu contenir, du moins en partie, certains effets perturbants de la conjoncture économique qui a fragilisé le marché de l'emploi québécois à partir du second semestre de 2008.

Toutefois, en raison de la détérioration de la situation du marché du travail, les groupes de personnes qui y sont sous-représentés ont vu leur taux d'emploi reculer. Il s'agit notamment des personnes immigrantes, dont le taux d'emploi est passé sous la barre des 64 %, soit son niveau de 2006. Quant aux personnes âgées de 55 à 64 ans, leur taux d'emploi a crû de 8,5 points de pourcentage entre 2002 et 2008. En raison de la crise, cette croissance a été de 1 point de pourcentage entre 2008 et 2009. Les mauvaises conditions du marché du travail en 2009 sont venues également contrecarrer les efforts déployés pour réduire la clientèle des programmes d'assistance sociale.

Au regard de l'orientation visant à soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité, de grands progrès ont été accomplis. Ainsi, dans le cadre de la Stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre, le Québec veut assurer aux investisseurs et aux entrepreneurs qu'ils disposeront toujours de la main-d'œuvre compétente dont ils ont besoin pour soutenir la croissance et la pérennité de leur entreprise. Réciproquement, les travailleuses et travailleurs québécois désireux d'exercer leur métier ou leur profession dans une autre province ou à l'étranger pourront le faire plus facilement.

En ce qui concerne l'orientation portant sur la lutte contre la pauvreté et favorisant l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis, diverses consultations ont été tenues dans toutes les régions du Québec en 2009 : les Rendez-vous de la solidarité. Ces consultations ont permis de recueillir des pistes de solution formulées par plusieurs citoyennes et citoyens, diverses organisations socioéconomiques, des personnes étant ou ayant été en situation de pauvreté et des groupes autochtones. Près de 2 400 citoyennes, citoyens et groupes issus des secteurs communautaire, philanthropique, social, économique et gouvernemental ont eu l'occasion de se prononcer sur un plan d'action structurant qui suscite l'engagement de toute la société. Le fruit de ces discussions a donc constitué un important apport à l'élaboration des orientations, mesures et actions prévues pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale durant les cinq prochaines années au Québec.

ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011	Résultats 2008-2009
Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans[a]	67 %	63,8 %	95 %	66,4 %
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans[a]	55 %	51,2 %	93 %	50,2 %
Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans[a]	61,3 %	ND	–	ND
Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail	79,5 %	71,0 %	89 %	73,9 %
Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail	79,5 %	74,6 %	94 %	76,1 %

a La cible et le résultat du taux d'emploi portent sur l'année civile prise en compte.

ORIENTATION

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011	Résultats 2008-2009
Proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés	58,6 %	ND	–	50,4 %[a]
Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité	100 % des professions visées	Réalisé	100 %	En cours de réalisation
Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité	100 % des métiers réglementés visés	Réalisé	100 %	En cours de réalisation

a Ce résultat ne figurait pas dans le rapport annuel de gestion 2008-2009. Pour plus de détails, se rapporter à la page 56.

ORIENTATION

Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011	Résultats 2008-2009
Début de la mise en œuvre [du plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale]	1er avril 2009	En cours de réalisation	–	–
Taux d'assistance sociale (0-64 ans)[a]	6,7 %	7,4 %	91 %	7,3 %

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux d'assistance sociale mensuels.

ORIENTATION

Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011	Résultats 2008-2009
Début de la mise en œuvre [du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire]	1er avril 2009	Réalisé	100 %	–
Montant du seuil minimal de soutien financier des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	25 000 $	30 000 $	120 %	25 000 $

ORIENTATION

Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011	Résultats 2008-2009
Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action [ministériel en matière de santé]	100 % des activités réalisées	64,0 %	64 %	32,0 %
Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle	26 transactions	26	100 %	20
Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec	31 mars 2010	Partiellement réalisé	–	En cours de réalisation
Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques	50 % au 31 décembre 2010	48,9 %	98 %	42,9 %

RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2009-2010

ORIENTATION

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

AXE D'INTERVENTION

- Intégration à l'emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

OBJECTIF

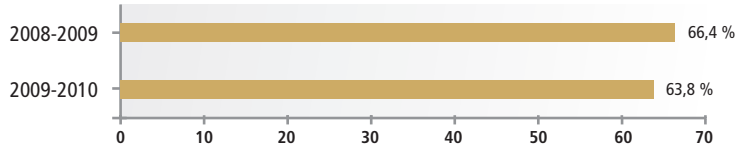
Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans de 65,3 % à 67 %

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans	67 %	63,8 %[a]	95 %

a Le résultat relatif au taux d'emploi des personnes immigrantes porte sur l'année civile 2009.

Le taux d'emploi des personnes immigrantes âgées de 15 à 64 ans est le rapport entre le nombre de personnes immigrantes en emploi et la population immigrante de 15 à 64 ans[11]. Cet indicateur sert ainsi à rendre compte de la situation de la population immigrante sur le marché du travail.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Comparativement au taux estimé de 65,3 % pour l'année de référence (2007), le résultat de 2009 (63,8 %) indique une régression de 1,5 point de pourcentage. Le recul du taux d'emploi de ce segment de la population enregistré entre 2008 et 2009 (- 2,6 points de pourcentage) n'est pas étranger au ralentissement économique qui a frappé l'ensemble des pays industrialisés au cours de cette période. En fait, alors que les personnes immigrantes de 15 à 64 ans représentent un peu plus d'une travailleuse ou d'un travailleur sur dix au Québec, ces derniers auront vu le nombre de leurs emplois reculer de plus de 8 300, ce qui représente environ 20 % des emplois perdus au Québec en 2009. Leur taux de chômage est passé de 11,1 % en 2008 (10,5 % en 2007 et 12,7 % en 2006) à 13,7 % en 2009, tandis que le taux de chômage de l'ensemble de la population âgée de 15 ans ou plus s'est situé, en 2009, à 8,5 %.

11. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

À cela s'ajoute le fait qu'en 2009, le Québec a accueilli 49 489[12] personnes immigrantes, soit près de 9,5 % de plus qu'en 2008 et en 2007. Une étude du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2009) montre par ailleurs que la part des personnes immigrantes nouvellement arrivées dans l'ensemble de la population immigrante est relativement plus élevée au Québec. Or, la population immigrée d'arrivée récente (5 ans ou moins) affiche un taux de chômage plus élevé que le reste de la population immigrante (22,4 % contre 11,8 %). Les démarches nécessaires à l'apprentissage du français et à la reconnaissance des acquis, notamment, tendent à retarder son entrée sur le marché du travail[13].

La combinaison de ces facteurs aura exercé une pression à la baisse sur le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans.

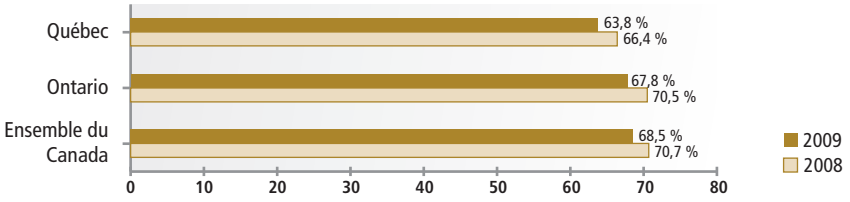
Contribution du Ministère

La mise en œuvre de l'entente interministérielle conclue avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles s'est poursuivie. Cette entente vise à favoriser l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes et des minorités visibles. Le Ministère a également poursuivi sa collaboration à la réalisation du Plan de mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrantes et des immigrants.

Au cours de 2009-2010, plus de 52 000 nouveaux participants et participantes des personnes immigrantes, ont bénéficié des interventions des services publics d'emplois, soit une hausse de 14 000 personnes comparativement à 2007-2008. La clientèle immigrante, qui avant la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi représentait 16 % des participantes et des participants bénéficiant des interventions des services publics d'emploi, compte maintenant pour 17 %. De plus, 827 personnes immigrantes ont bénéficié du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

Une recherche menée conjointement avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a permis d'examiner le phénomène du recours à l'aide sociale par les personnes immigrantes de la catégorie des travailleuses et des travailleurs qualifiés pour la période 1996-2005. La recherche conclut que le phénomène du recours à l'aide sociale par les personnes immigrantes de la catégorie des travailleuses et des travailleurs qualifiés doit plutôt être interprété, en règle générale, comme une transition dans le processus d'intégration.

TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES
AU QUÉBEC, EN ONTARIO ET DANS L'ENSEMBLE DU CANADA, EN 2008 ET EN 2009



Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active.*

Enfin, on constate également que l'écart de 4,1 points de pourcentage qui séparait le taux d'emploi des personnes immigrantes du Québec et de l'Ontario en 2008 s'est réduit de 0,1 point de pourcentage en 2009 (4 points de pourcentage en 2009). Par rapport à l'ensemble du Canada, cet écart s'est élargi de + 0,4 point de pourcentage.

12. Il s'agit des données préliminaires pour 2009.
13. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Les immigrants et le marché du travail québécois en 2008*, volet 1 : portrait général, 2009, 21 p.

OBJECTIF

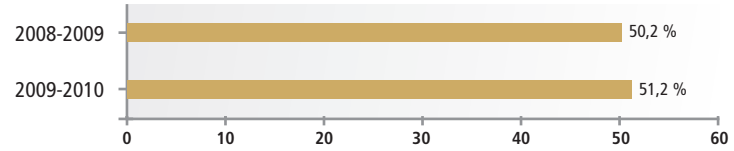
Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à augmenter le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans de 49,8 % à 55 %

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	55 %	51,2 %[a]	93 %

a Le résultat concernant le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans porte sur l'année civile 2009.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes âgées de 55 à 64 ans qui occupent un emploi et, ainsi, à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail[14]. Pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre annoncée pour les prochaines années, le Ministère s'est donné pour objectif de contribuer à la prolongation de la vie active et de favoriser la réintégration à l'emploi des travailleuses et travailleurs de 55 ans ou plus.

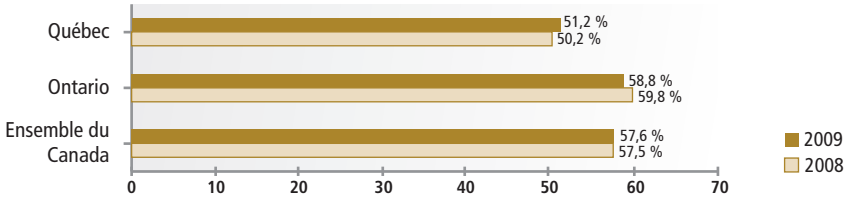
ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



La période couvrant la seconde moitié de 2008 et l'année 2009, marquée par un ralentissement de l'activité économique au Québec, a également eu une incidence sur la progression du taux d'emploi de ce groupe. Cependant, contrairement aux personnes immigrantes, on constate que le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans affiche, entre 2008 et 2009, une légère progression de 0,1 point de pourcentage[15].

Comparé au taux estimé de 49,8 % pour l'année de référence (2007), le résultat de 2009 (51,2 %) indique une progression de 1,4 point de pourcentage. D'ailleurs, on continue d'observer qu'une part croissante des emplois est occupée par des personnes en fin de carrière et que l'emploi a presque triplé depuis le début de la décennie chez les personnes de 65 ans ou plus, malgré leur faible représentation au sein de la population.

TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES ÂGÉES DE 55 À 64 ANS
AU QUÉBEC, EN ONTARIO ET DANS L'ENSEMBLE DU CANADA, EN 2008 ET EN 2009



Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

Les gains enregistrés au cours du second semestre de 2009 ont fait progresser le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans au Québec. On constate donc que le Québec s'en est mieux tiré à cet égard que l'Ontario et l'ensemble du Canada.

14. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

15. Le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans est calculé ici sur la base d'une moyenne de douze mois.

Contribution du Ministère

En juin 2009, dans la foulée du bilan de la stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'intention des travailleuses et travailleurs de 45 ans ou plus, le Conseil des ministres a confié au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et à la ministre responsable des Aînés le mandat d'entreprendre des travaux avec les divers acteurs concernés afin de concevoir une stratégie gouvernementale sur le vieillissement actif. C'est ainsi qu'a été constitué, à l'automne 2009, le Comité interministériel sur l'adaptation des milieux de travail au vieillissement de la population. Un comité directeur, composé de représentants du Ministère, de la ministre responsable des Aînés, du ministère des Finances et de la Commission des partenaires du marché du travail, assure la coordination des travaux.

En janvier 2010, à l'issue de la Rencontre économique, le ministre des Finances et le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec la ministre responsable des Aînés, ont été mandatés pour travailler à la mise en place de conditions ou d'incitatifs permettant aux personnes âgées de 55 à 70 ans de demeurer sur le marché du travail si elles le souhaitent.

Au cours de l'exercice 2009-2010, on a dénombré 29 790 personnes de 55 à 64 ans ayant entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 45,5 % (+ 9 321) comparativement à 2007-2008, année du lancement du Pacte pour l'emploi. En 2009-2010, ces personnes constituaient donc 10 % de la clientèle des services publics d'emploi, par rapport à 8 % en 2007-2008.

OBJECTIF

Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à augmenter le taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans de 56,2 % à 61,3 %

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans	61,3 %	ND	–

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes handicapées de 16 à 64 ans qui occupent un emploi et à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail[16]. Le taux d'emploi est tiré de l'*Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*, dont les résultats sont disponibles deux ans après la collecte des données. Le premier résultat sera donc connu en 2011.

Par ailleurs, l'Institut de la statistique du Québec, en collaboration avec le Ministère et l'Office des personnes handicapées du Québec, a réalisé en 2009 une estimation des taux d'emploi et d'activité des personnes handicapées, ventilée selon les régions à partir du Recensement de 2006 et de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006*[17]. Les résultats de cette estimation permettent de combler le manque d'information d'ordre régional sur le statut d'emploi des personnes ayant une incapacité au Québec. Cependant, la disponibilité tardive des résultats de ces enquêtes ne permet pas de suivre en temps réel l'évolution de ce taux d'emploi.

16. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

17. On peut consulter les détails des estimations à l'adresse **www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/doc_technique/dt_petits_domaines.pdf**.

Contribution du Ministère

En 2009-2010, un total de 17 722 personnes handicapées ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 37,4 % (+ 4 824) comparativement à 2007-2008, année du lancement du Pacte pour l'emploi. Ces personnes constituent 6 % de la clientèle des services publics d'emploi, par rapport à 5 % en 2007-2008.

Par ailleurs, le Ministère assure la coordination et le suivi de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Il administre également certaines mesures de la Stratégie et collabore à la mise en œuvre de plusieurs autres. Cette stratégie, lancée le 25 mai 2008, constitue une impulsion significative et prévoit des investissements gouvernementaux supplémentaires de 82,6 millions de dollars sur cinq ans. Grâce aux actions visées par la Stratégie, le nombre de personnes handicapées qui ont profité des mesures Contrat d'intégration au travail et Programme de subventions aux entreprises adaptées a atteint un total cumulatif de 8 653 en 2009-2010, comparativement à 8 141 en 2008-2009.

Notons également que les directions régionales d'Emploi-Québec ont mobilisé les acteurs autour des objectifs de la Stratégie. Cette mobilisation s'est traduite par de nombreuses initiatives régionales visant à promouvoir l'emploi auprès des personnes handicapées et à sensibiliser les employeurs à l'embauche de cette main-d'œuvre. Au nombre de ces initiatives figurent notamment la promotion de l'amélioration des compétences des personnes handicapées en emploi, le soutien aux employeurs qui embauchent des personnes handicapées ainsi que l'augmentation du nombre de contrats d'intégration au travail et du nombre d'emplois en entreprise dans le cadre du Programme de subventions aux entreprises adaptées.

Notons enfin que le comité interministériel d'évaluation a mis au point le cadre d'évaluation de la stratégie et a poursuivi l'évaluation du cheminement des personnes handicapées que prévoit l'Entente Canada-Québec sur la participation des personnes handicapées au marché du travail.

AXE D'INTERVENTION

- Valorisation et incitation au travail de la clientèle des programmes d'assistance sociale

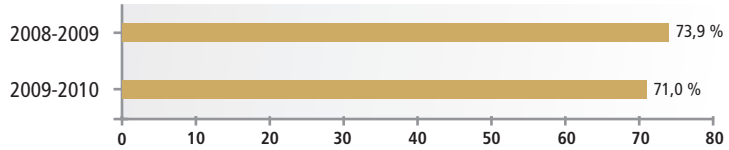
OBJECTIF

Intervenir auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail de manière à augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour la clientèle de moins de 25 ans de 73,1 % à 79,5 %

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail	79,5 %	71,0 %	89 %

L'indicateur présente la proportion des sorties d'une durée prolongée (six mois) parmi les adultes âgés de moins de 25 ans prestataires de l'aide sociale ou participant au Programme alternative jeunesse. Il s'agit du rapport entre le nombre de jeunes adultes prestataires distincts qui ne reçoivent pas d'aide financière des programmes d'assistance sociale pendant au moins six mois consécutifs au cours d'une année, et le nombre de ceux qui n'en reçoivent pas pendant au moins un mois au cours de l'année.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le taux d'atteinte de la cible du Plan stratégique 2008-2011 est passé de 93 % en 2008-2009 à 89 % pour la deuxième année, soit une baisse de 4,3 %. La détérioration de la situation du marché du travail en 2009 a contribué à faire chuter le résultat obtenu en 2009-2010 à un niveau inférieur à l'objectif de départ d'avril 2008 (73,1 %).

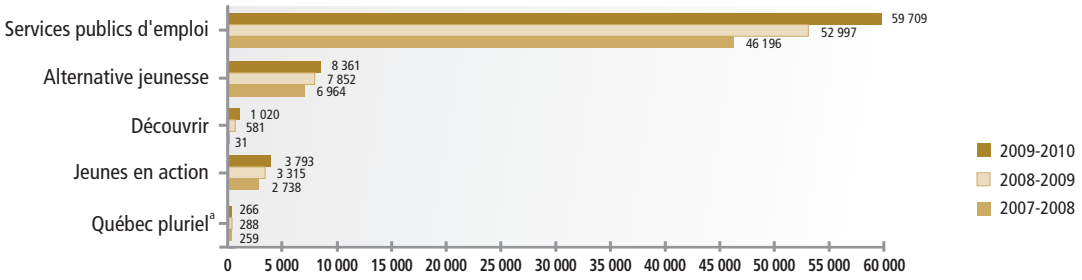
Contribution du Ministère

En 2009-2010, le nombre de jeunes de moins de 25 ans qui ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi a atteint 59 709 soit une augmentation de 29,3 % (+ 13 513) par rapport à 2007-2008. Ces jeunes constituent 20 % de l'ensemble de la clientèle des services publics d'emploi (comparativement à 19 % avant la mise en place du Pacte pour l'emploi en 2007-2008).

Le Ministère a continué de mettre en œuvre plusieurs programmes touchant les jeunes. Il a notamment poursuivi la réalisation du projet Découvrir, qui permet à des jeunes de valider leur choix de carrière et de vivre une expérience de travail par des stages d'observation et d'exploration en milieu de travail. Depuis le lancement des stages « Découvrir » au printemps 2008, on dénombre plus de 1 600 participations jusqu'au 31 mars 2010. Le nombre d'entreprises ayant pris part à des ententes actives s'élève à 938 en 2009-2010 contre 574 en 2008-2009. Le Ministère a également finalisé le bilan de l'incitation au travail auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale.

Enfin, soulignons que le Ministère a poursuivi l'expérimentation et l'évaluation d'équipes tactiques auprès des jeunes.

ÉVOLUTION DES NOUVELLES PARTICIPATIONS DES JEUNES
AUX INTERVENTIONS DU MINISTÈRE



a Dans le cas de Québec pluriel, il s'agit de jumelages.

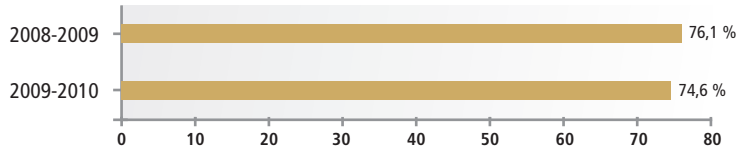
OBJECTIF

Intervenir auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail de manière à augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour l'ensemble de la clientèle de 75,6 % à 79,5 %

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail	79,5 %	74,6 %	94 %

L'indicateur présente le rapport entre le nombre d'adultes prestataires distincts qui ne reçoivent pas d'aide financière des programmes d'assistance sociale pendant au moins six mois consécutifs au cours d'une année et le nombre de ceux qui n'en reçoivent pas pendant au moins un mois au cours de l'année.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les mauvaises conditions du marché du travail en 2009 sont venues également contrecarrer les efforts déployés par le Ministère pour augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Cette proportion est passée de 76,1 % en 2008-2009 à 74,6 % en 2009-2010, soit une baisse de 1,5 point de pourcentage.

Contribution du Ministère

En plus des mesures mentionnées précédemment, mises en place dans le cadre du Pacte pour l'emploi et du Pacte pour l'emploi *Plus*, le Ministère a bonifié la mesure Subventions salariales en rendant les employeurs admissibles au remboursement de la formation d'appoint afin de les inciter à embaucher des personnes éloignées du marché du travail. La durée maximale de cette mesure a été allongée de 40 à 52 semaines. Ce sont autant de moyens mis en œuvre pour aider les prestataires d'une aide financière de dernier recours à intégrer le marché du travail.

Notons également qu'en 2009-2010, plus de 84 000 nouveaux participants et participantes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. Il s'agit de 11 226 participantes et participants de plus, soit une hausse de 15 % par rapport à la situation qui existait en 2007-2008, avant la mise en place du Pacte pour l'emploi.

ORIENTATION

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

AXE D'INTERVENTION

- Soutien à la formation en entreprise

OBJECTIF

Favoriser la formation continue de la main-d'œuvre en emploi en contribuant à augmenter la proportion d'établissements qui offrent de la formation à leurs employées et employés ou qui financent cette formation de 56,3 % à 58,6 %

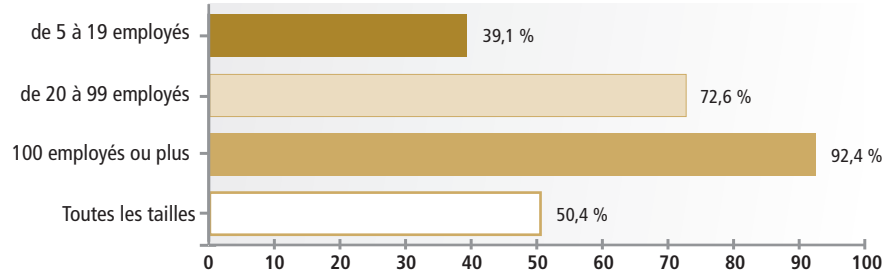
INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés[a]	58,6 %	ND	–

a Pour plus de détails sur les entreprises aidées, on peut également consulter la section d'Emploi-Québec à la page 173.

Cet indicateur vise à mesurer l'importance du nombre d'entreprises qui ont investi dans la formation de leur main-d'œuvre au cours de l'année. On entend par formation toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une ressource interne ou externe. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. La formation de nature non officielle est exclue (ex. : apprentissage sur le tas, échange d'information), de même que la formation donnée à une nouvelle employée ou à un nouvel employé. Les entreprises visées par l'indicateur sont celles qui compte cinq employées et employés ou plus de toutes les industries, à l'exception du secteur primaire et du secteur public.

Le résultat correspondant à cet indicateur provient d'un sondage réalisé par l'Institut de la statistique du Québec pour le compte de l'*Enquête sur le recrutement au Québec*. L'Institut utilise comme base de sondage la Banque de données du Registre des entreprises de Statistique Canada. Le résultat de cette enquête est disponible à l'automne de chaque année.

POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS AYANT FINANCÉ OU OFFERT DES ACTIVITÉS DE FORMATION EN 2008
PAR CATÉGORIES D'ENTREPRISES



Source : *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*[18].

18. L'univers d'enquête de l'*Enquête sur le recrutement au Québec* est l'ensemble des établissements comptant cinq employées et employés ou plus, actifs dans les secteurs de la fabrication, de la construction et des services, à l'exclusion du secteur primaire et du secteur public.

Non-comparabilité des données de 2008 et des années précédentes

Entre les éditions de 2007 et de 2008, Statistique Canada a procédé à une révision en profondeur de son registre. Ce changement comporte un accroissement substantiel de la population visée en élargissant notamment la part des petits établissements. Cela contribue à tirer vers le bas l'estimation de la proportion d'établissements, toutes tailles confondues, ayant offert de la formation en 2008. Conséquemment à ce changement, la comparaison des résultats publiés en 2008 avec la cible visée par le Plan stratégique 2008-2011 doit être évaluée sous toutes réserves, car la base de données utilisée pour estimer la cible du plan stratégique est différente de celle qui a servi au calcul du résultat.

Contribution du Ministère

Notons que le soutien du Ministère et de la Commission des partenaires du marché du travail en matière de formation de la main-d'œuvre a été bonifié depuis avril 2008 grâce à l'ajout des mesures du Pacte pour l'emploi *Plus*. Au nombre des améliorations en 2009-2010, on compte :

- l'augmentation du nombre d'entreprises soutenues quant à leurs besoins de formation (mesure Formation de la main-d'œuvre - volet entreprises). Du 1er avril 2008 au 31 mars 2010, ce nombre a atteint 12 519;
- le soutien apporté à plus de 215 800 travailleuses et travailleurs en entreprise dans leurs démarches de formation ou de développement et de reconnaissance de leurs compétences;
- l'augmentation du nombre de nouvelles ententes de qualification, qui est passé de 4 296 en 2007-2008 à 4 854 en 2009-2010;
- le soutien accru aux mutuelles de formation et la consolidation de la formation en ligne. Ces mesures ont profité à 1 340 entreprises;
- la hausse de 25 % à 50 % de la contribution maximale au financement de la formation dans le cadre des projets économiques d'envergure;
- l'élargissement aux entreprises forestières et minières du crédit d'impôt remboursable pour la formation de la main-d'œuvre.

En matière de soutien à la formation, le Ministère, conjointement avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et en concertation avec la Commission des partenaires du marché du travail, a poursuivi l'élaboration au cours de l'année du plan d'action 2009-2014 de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue.

AXE D'INTERVENTION

- Mobilité de la main-d'œuvre

OBJECTIF

Soutenir la mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur visant à assurer la mobilité des travailleuses et des travailleurs pour les professions et les métiers réglementés

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
1. Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité	100 % des professions visées	Réalisé	100 %
2. Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité	100 % des métiers réglementés visés	Réalisé	100 %

Le gouvernement a adopté en décembre 2007 une stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre qui vise à accélérer les processus de reconnaissance des compétences de façon à prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

Le Ministère préside le Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre, qui regroupe les ministères du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, des Relations internationales, de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Immigration et des Communautés culturelles, du Travail et de la Justice ainsi que l'Office des professions du Québec.

S'ajoutant aux étapes réalisées en 2008-2009 (signature de l'Entente France-Québec en octobre 2008 et signature par les premiers ministres du nouveau chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur en janvier 2009), d'autres étapes importantes de cette stratégie ont été franchies en 2009-2010, notamment :

- la signature d'un Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario, entré en vigueur le 1er octobre 2009, qui prévoit une reconnaissance de la qualification professionnelle basée sur le mécanisme du « permis sur permis »;
- la promotion d'un accord de partenariat économique global entre le Canada et l'Union européenne, lancée en mai 2009 par le gouvernement fédéral et la Commission européenne;
- l'accélération, d'une part, de la reconnaissance de la qualification professionnelle des personnes formées hors du Québec et, d'autre part, du recrutement de travailleuses et de travailleurs temporaires et d'étudiantes et d'étudiants étrangers, pour lesquels des mécanismes de reconnaissance des compétences ont été élaborés.

Une plus grande mobilité de la main-d'œuvre offre au Québec un accès élargi au capital humain de ses voisins canadiens et des pays européens partenaires du nouvel espace économique. Le gouvernement du Québec compte donc poursuivre, dans le cadre de cette stratégie, ses efforts pour offrir les meilleures conditions d'attraction et de rétention d'une main-d'œuvre qualifiée et, ainsi, assurer aux investisseurs et aux entrepreneurs qu'ils trouveront au Québec les travailleuses et travailleurs compétents dont ils ont besoin pour soutenir la croissance et la pérennité de leur entreprise.

Par ailleurs, le Ministère s'est engagé, dans le Plan stratégique 2008-2011, à ce que 100 % des professions et métiers visés dans le chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur répondent aux exigences de la mobilité de la main-d'œuvre au Canada. Cette cible avait été établie en tenant compte des paramètres du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur signé en juillet 1994.

Le chapitre 7 modifié, qui vise désormais une reconnaissance mutuelle des titres de compétence entre toutes les provinces et tous les territoires, est entré en vigueur en août 2009, après la signature par le gouvernement fédéral et par tous les gouvernements provinciaux et territoriaux du neuvième protocole de modification de l'Accord sur le commerce intérieur. Les provinces et territoires se sont tous engagés à apporter les modifications législatives et réglementaires nécessaires pour se conformer aux nouvelles dispositions en matière de mobilité de la main-d'œuvre, au plus tard à la fin de juin 2010.

À la suite de ces modifications, toute personne accréditée par un organisme de réglementation d'une province ou d'un territoire pour y exercer une profession ou un métier, y compris une personne ayant acquis ses compétences à l'étranger, sera reconnue par tous les autres territoires et provinces comme étant qualifiée pour exercer cette profession ou ce métier. De plus, cette reconnaissance devra être accordée rapidement, sans autre exigence particulière d'examen, de formation ou d'évaluation, à moins qu'une exception ne soit adoptée en raison d'un objectif légitime. Un groupe de travail interministériel a été mandaté pour analyser les demandes d'exception formulées par les ordres professionnels.

Indicateur 1

Pour ce qui est des professions, compte tenu des modifications présentées plus haut, on peut considérer que la cible fixée dans le plan stratégique est atteinte. En effet, ces modifications entraînent un changement de paradigme en ce qui concerne les objectifs de mobilité de la main-d'œuvre au Canada. Alors que l'ancien chapitre 7 misait sur les processus permettant d'atteindre la mobilité de la main-d'œuvre, la nouvelle version est basée sur une obligation de résultat.

Ces modifications font en sorte que toutes les professions sont désormais conformes *de facto* aux exigences de mobilité de la main-d'œuvre, soit par l'adoption d'un règlement de type « permis sur permis » ou par la formulation d'une mesure d'exception basée sur un objectif légitime en vue d'assurer, notamment, la protection de la santé et de la sécurité du public.

Deux demandes d'exception ont été retenues par le Québec : celle des avocates et avocats, en raison de la formation différente nécessaire pour exercer en droit civil ou en *Common Law*; celle des denturologistes, étant donné que leur champ de pratique n'est pas le même au Québec que dans d'autres provinces et territoires (Colombie-Britannique, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon).

Indicateur 2

En ce qui concerne les métiers réglementés, à l'instar des professions, tous sont *de facto* conformes aux exigences du nouveau chapitre 7. Toutefois, quelques travailleuses et travailleurs titulaires d'un certificat en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre ne pourront pas jouir immédiatement d'une pleine mobilité.

En effet, l'Ontario exige que toute travailleuse ou tout travailleur titulaire d'un certificat par le Ministère en vertu de la Loi détienne également un certificat de compétence compagnon délivré par la Commission de la construction du Québec ou une qualification interprovinciale comme l'exige la Commission. D'où la décision de retirer les métiers F-5 de l'Accord Québec-Ontario. Cette restriction vise les travailleuses et travailleurs certifiés en électricité, en plomberie, en chauffage et en système frigorifique.

À l'automne 2009, le Ministère et les organismes ontariens visés se sont entendus sur les modalités de reconnaissance de la qualification professionnelle, notamment pour les certificats que délivre le Ministère dans les domaines du gaz (onze certificats), du chauffage au mazout (un certificat), des systèmes de déplacement mécanisé (trois certificats) et de la mécanique de machines fixes (cinq certificats).

Comme il a été mentionné précédemment, le Ministère reconnaît la qualification des titulaires d'un certificat délivré par une autre province ou un autre territoire pour exercer un métier réglementé au Québec, sans autre exigence significative. À ce jour, le Ministère n'a fait valoir aucune demande d'exception basée sur un objectif légitime relativement aux métiers qu'il régit ou pour lesquels il délivre des certificats de qualification.

ORIENTATION

Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis

AXE D'INTERVENTION

- Coordination gouvernementale de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF

Mettre en œuvre le deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Début de la mise en œuvre	1er avril 2009	En cours de réalisation	–

Le gouvernement du Québec a annoncé, en novembre 2008, qu'il prolongeait le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale afin de permettre la tenue de consultations préalables à l'élaboration d'un deuxième plan d'action. Ces diverses consultations ont été tenues dans toutes les régions du Québec en 2009. Le fruit de ces consultations constitue un apport important à l'élaboration des orientations, des mesures et des actions prévues pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale durant les cinq prochaines années au Québec.

La mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 est prévue au printemps 2010. Par ailleurs, la réalisation du premier plan d'action a fait l'objet d'une évaluation. Les principaux résultats proviennent des évaluations effectuées par les ministères et les organismes partenaires participant à la mise en œuvre de ce plan d'action. Plusieurs actions ont produit des résultats positifs, notamment en ce qui concerne l'insertion professionnelle, le soutien au logement social, l'accès aux compétences et l'accès à l'approvisionnement alimentaire. Le bilan de l'an cinq fait état de certains de ces résultats. Ce bilan peut être consulté à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/index.asp#lutte**.

Dans le tableau suivant figurent quelques pays ou provinces du Canada ayant mis en œuvre un programme ou ayant adopté une loi ou une mesure pour lutter contre la pauvreté.

Pays ou province	Programme, loi ou mesure	Année d'entrée en vigueur
France	Loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions	1998
Royaume-Uni	Programme « Opportunity for All : Tackling Poverty and Social Exclusion »	1999
Union européenne	Plans d'action nationaux en faveur de l'inclusion sociale	Fin des années 1990 et début des années 2000
Terre-Neuve-et-Labrador	Stratégie de réduction de la pauvreté	2006
Manitoba	Projet de loi 204 sur l'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté Stratégie manitobaine de réduction de la pauvreté	À l'étude 2009
Nouveau-Brunswick	Plan d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick Loi sur l'inclusion économique et sociale	2009 2010
Ontario	Rompre le cycle – Stratégie de réduction de la pauvreté de l'Ontario Loi de 2009 sur la réduction de la pauvreté	Décembre 2008 2009
Nouvelle-Écosse	Stratégie pour la réduction de la pauvreté	2009

OBJECTIF

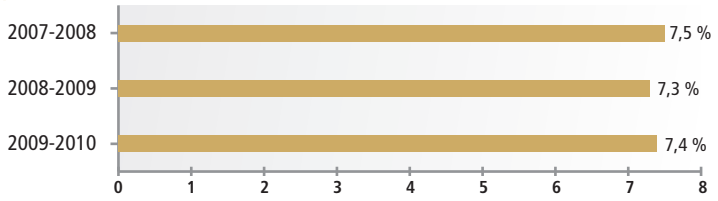
Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de 7,5 % à 6,7 %

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'assistance sociale (0-64 ans)[a]	6,7 %	7,4 %	91 %

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux d'assistance sociale mensuels.

Le taux d'assistance sociale représente le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans. La réduction du taux d'assistance sociale est une préoccupation permanente pour le gouvernement. En mars 2010, le taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans s'est établi à 7,4 %.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DES PERSONNES ÂGÉES DE 0 À 64 ANS



En 2009-2010, le taux d'assistance sociale mensuel moyen se situe à 7,4 %. Entre avril 2009 et mars 2010, ce taux a fluctué de 7,34 % à 7,48 %. L'écart par rapport à la cible visée pour mars 2010 (7 %) est dû en bonne partie à la difficile conjoncture économique au Québec et à ses répercussions sur le marché du travail.

TABLEAU COMPARATIF DES TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE AU QUÉBEC, DANS D'AUTRES PROVINCES ET AU CANADA

	2009 (%)[a]	2008 (%)[a]
Québec	7,3	7,4
Alberta	1,9	1,6
Ontario	6,7	6,3
Terre-Neuve et Labrador	9,0	9,3
Canada	5,9	5,7

a Aux fins de comparaison interprovinciale, le taux d'assistance sociale correspond au nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) en mars de l'année de référence, parmi la population âgée de moins de 65 ans au 1er juillet de l'année de référence.

Le Québec s'en est, somme toute, bien tiré par rapport à l'Ontario et au Canada qui ont vu leur taux d'assistance sociale augmenter, tandis que celui du Québec a enregistré une diminution entre 2008 et 2009.

Contribution du Ministère

Dans un contexte où les besoins de main-d'œuvre sont grandissants et où l'évolution démographique laisse entrevoir de plus en plus de départs à la retraite, il est essentiel d'accompagner vers l'intégration en l'emploi les prestataires d'une aide financière de dernier recours. C'est dans cette optique que le Ministère poursuit l'application des programmes d'aide et d'accompagnement social.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social Devenir et Interagir ont été évalués en 2009-2010. L'évaluation confirme la pertinence de ce type d'intervention auprès des groupes éloignés du marché du travail. La satisfaction des personnes qui participent à ces programmes est élevée, mais leur taux d'abandon se situe autour des 50 %, en bonne partie à cause de leur état de santé. Ainsi, pour tenir compte des constats issus de l'évaluation et pour mieux répondre aux besoins de la clientèle éloignée du marché du travail, le Ministère a entrepris la révision des programmes d'aide et d'accompagnement social.

ORIENTATION

Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole

AXE D'INTERVENTION

- Soutien au développement et à la concertation en matière d'action communautaire et d'action bénévole

OBJECTIF

Mettre en œuvre le nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire permettant de renforcer la concertation avec le milieu communautaire

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Début de la mise en œuvre	1er avril 2009	Réalisé	100 %

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, en collaboration avec le Comité interministériel de l'action communautaire, a travaillé en 2009-2010 sur des propositions d'actions structurantes contenues dans son plan de travail 2010-2012. Ces actions visent à accroître la capacité d'agir des organismes communautaires et à consolider leurs pratiques administratives, plus particulièrement au chapitre de la reddition de comptes. Elles visent à renforcer la cohérence des pratiques gouvernementales en matière de soutien financier et à mettre en place des conditions permettant à ces organismes de contribuer au développement de leurs communautés respectives.

Par ailleurs, en même temps que la mise en œuvre du plan de travail du comité interministériel, le Secrétariat a également amorcé celle du plan de travail annuel commun avec le Réseau québécois de l'action communautaire autonome.

OBJECTIF

Rehausser le seuil minimal de financement des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

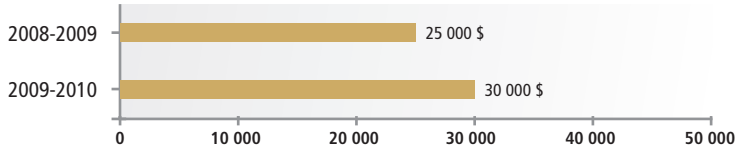
INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Montant du seuil minimal de soutien financier des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	25 000 $	30 000 $	120 %

La consolidation du soutien financier à la mission globale des organismes communautaires de défense collective des droits s'est poursuivie au cours de l'exercice financier 2009-2010. Rappelons que ces organismes ont pour mission de faire reconnaître et appliquer les droits de la personne, ce qui comprend à la fois les droits existants et les droits à faire reconnaître.

Ainsi, le seuil minimal de soutien financier pour les organismes de ce secteur qui sont soutenus par le Secrétariat est passé de 25 000 $ en 2008-2009 à 30 000 $ en 2009-2010. L'instauration de ce seuil minimal a permis aux organismes de disposer de plus de moyens financiers pour réaliser leur mission. Ce montant leur permet de se doter au minimum d'une infrastructure de fonctionnement et de financer en partie l'embauche d'une personne. En outre, l'atteinte d'un seuil de financement de 30 000 $ accordé à ces organismes exerce un effet de levier auprès des autres bailleurs de fonds.

De plus, toujours dans une perspective de consolidation, le Secrétariat a augmenté de 1,5 % le soutien financier qu'il accorde aux autres organismes de ce secteur.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION

Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service

AXE D'INTERVENTION

- Le personnel : un atout essentiel

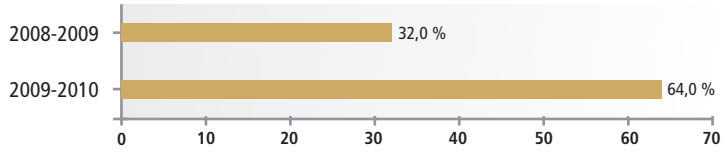
OBJECTIF

Mettre en œuvre le plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail pour favoriser l'instauration d'une culture de prévention

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action	100 % des activités réalisées	64,0 %	64 %

Afin d'améliorer la santé de son personnel et de favoriser la diminution de l'absentéisme, le Ministère a mis en œuvre le Plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail, qui vise à doter l'organisation d'un modèle de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail. Ce plan contient trois axes d'intervention, soit la prévention, le suivi médico-administratif et la réintégration.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



À la fin de l'année financière 2009-2010, les travaux prévus par le plan d'action ministériel en matière de santé des personnes ont été réalisés à 64 % (pourcentage cumulatif). Le Ministère maintient le rythme d'avancement des travaux.

Depuis mars 2010, le Ministère a mis en fonction un nouveau système de soutien et d'information de gestion pour les dossiers d'absence en invalidité. Ce système, prévu par le plan d'action ministériel, permettra d'obtenir des statistiques et de l'informations de gestion pour mieux cibler les interventions afin de soutenir les actions prévues par les trois axes du plan d'action.

Par ailleurs, au regard du premier axe, soit celui de la prévention, les actions du plan ministériel ont été orientées vers le perfectionnement et le soutien des gestionnaires pour leur permettre de faire face à la complexité des nombreux changements qui surviennent dans les équipes de travail, notamment en raison des départs à la retraite. Les différents défis en matière de gestion des ressources humaines sont bien documentés et ont fait l'objet d'échanges structurés avec les comités de gestion et avec le personnel, au cours d'ateliers de prévention qui se poursuivront en 2010-2011.

La contribution du personnel est précieuse lorsqu'il s'agit de trouver des solutions concrètes en matière de développement des compétences, d'organisation du travail, de mobilisation, de reconnaissance, de santé et de qualité de vie au travail. Les démarches préventives menées avec les équipes de travail démontrent le souci du Ministère à propos de la santé de son personnel et sont un complément aux travaux de différentes unités visant l'adaptation continue de l'organisation et de ses services aux besoins des clientèles et au contexte socioéconomique.

AXE D'INTERVENTION

- Diversification et optimisation des modes de prestation des services

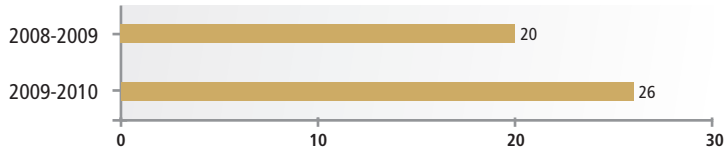
OBJECTIF

Augmenter le nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle par rapport aux transactions existantes au 31 mars 2008 de 20 à 26

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle	26 transactions	26	100 %

Le Ministère s'est engagé à augmenter de six les nouvelles transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec afin d'optimiser les interventions de celui-ci et d'alléger les tâches confiées aux centres locaux d'emploi. Cela permettrait de dégager des marges de manœuvre pour les centres locaux d'emploi en vue d'améliorer la prestation des services de proximité.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE TRANSACTIONS



À la suite du projet pilote réalisé en 2008, les nouvelles transactions ont été entièrement implantées. Ces transactions touchent notamment :

- la modification des revenus de travail;
- le traitement de la recommandation du médecin évaluateur;
- le remplacement ou l'autorisation de certaines prestations;
- l'annulation du dossier dans différentes situations;
- l'enregistrement des activités de suivi.

L'ajout de ces transactions permet d'optimiser annuellement les interventions des agentes et agents du Centre de communication avec la clientèle. L'ampleur des interventions touchées est appelée à augmenter au fur et à mesure que s'intensifiera le virage multimode d'Emploi-Québec.

OBJECTIF

Offrir un dossier en ligne à la clientèle « individus » d'Emploi-Québec

INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec	31 mars 2010	Partiellement réalisé	–

Le Ministère s'est engagé à réviser ses modes de prestation de services par la mise en place d'une infrastructure technologique sécurisée en y facilitant l'accès et les transactions en ligne.

Les travaux entrepris depuis 2008-2009 ont permis de réaliser une analyse préliminaire qui a démontré que les travaux seraient plus complexes et coûteux que prévu. Un groupe de travail a été chargé de faire le point et de proposer une stratégie de prestation électronique de services.

Le rapport déposé le 31 mars 2010 a confirmé la pertinence de déployer la prestation électronique de service en proposant toutefois de mettre d'abord en place les services applicatifs prévus par le plan directeur des technologies de l'information. La mise en œuvre se fera en deux phases. La phase 1, réalisable sur une période de 12 à 18 mois, consiste à améliorer les services d'information et d'aiguillage de la clientèle vers les bons services sans l'intervention des agentes et agents du réseau. Elle vise également à mettre en place l'infrastructure permettant d'offrir les services transactionnels prévus dans la phase 2. Les résultats de la planification de la seconde phase seront connus avant la fin de l'année 2010.

OBJECTIF

Augmenter la proportion des demandes de prestation au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques de 37 % à 50 % au 31 décembre 2010

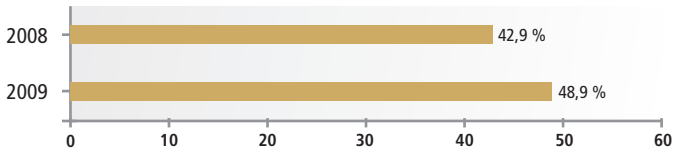
INDICATEUR	Cible 2008-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible 2008-2010
Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques	50 % au 31 décembre 2010	48,9 %[a]	98 %

a Les résultats portent sur l'année civile 2009.

Un des objectifs de la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale est de promouvoir l'automatisation des dossiers et de réduire au minimum l'intervention des agentes et agents.

Au 31 décembre 2009, le pourcentage de demandes traitées intégralement par les systèmes informatiques se situait en moyenne à 48,9 %, soit un taux d'atteinte de la cible de 98 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



En partant de l'objectif initial de 37 % et en considérant l'objectif ultime de 50 % à atteindre au 31 décembre 2010, on constate que le Ministère a comblé 91,5 % de l'écart total, soit 11,9 points de pourcentage par rapport aux 13 points à combler avant la fin de 2010.

Cette performance pour la seconde année du Plan stratégique 2008-2011 illustre l'effet des développements informatiques, des échanges de renseignements, notamment avec le Directeur de l'état civil et des améliorations apportées à la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale quant à la progression du pourcentage des demandes qui sont traitées intégralement par le système.

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens traduit l'engagement du Ministère d'offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Les engagements[19] énoncés dans cette déclaration portent sur l'ensemble des services offerts par le Ministère. Pour connaître les attentes de sa clientèle, le Ministère a retenu une stratégie de mesure. Celle-ci prévoit notamment des sondages tous les deux ou trois ans, l'analyse annuelle des plaintes reçues et l'intégration des constats dans les activités d'amélioration des services.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

À l'automne 2009, le Ministère a entrepris une étude de satisfaction auprès de sa clientèle au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, et ce, pour l'ensemble des services offerts par ses unités : Emploi-Québec (services d'emploi, services de solidarité sociale et services aux entreprises), Centre de recouvrement, Régime québécois d'assurance parentale, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, Bureau des renseignements et plaintes, Direction de la révision et des recours administratifs.

Le tableau ci-après reprend la synthèse du niveau global de satisfaction à l'égard de chaque unité administrative qui a fait l'objet du sondage.

ENTITÉS VISÉES	Satisfaction globale (en %)		
	2009	2006	2002
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	93	S. O.	S. O.
Direction de la révision et des recours administratifs			
Décisions accueillies	81	S. O.	77
Décisions maintenues	60	S. O.	53
Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle	73	S. O.	67
Clientèle « avocats »	90	S. O.	89
Bureau des renseignements et plaintes			
Renseignements	91	S. O.	91
Plaintes de premier niveau	79	S. O.	76
Plaintes de deuxième niveau	76	S. O.	67
Régime québécois d'assurance parentale	99	99[a]	S. O.
Emploi-Québec			
Services d'emploi	94	93	92
Services de solidarité sociale	95	90	93
Services aux entreprises	98	S. O.	96
Centre de recouvrement	85	S. O.	80

a Il s'agit du résultat du premier sondage, qui a été effectué en 2007.

19. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens peut être consultée à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/ministere/declaration-services/index.asp**.

Les résultats par unité de service

Engagements généraux

Près de 10 000 entrevues ont été réalisées. Les résultats sont éloquents. On constate généralement que la satisfaction s'est maintenue ou s'est améliorée de façon globale et pour la grande majorité des engagements, malgré le taux de satisfaction déjà élevé mesuré antérieurement.

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

La clientèle du Secrétariat est la seule des six clientèles pour laquelle il n'existe pas de comparable dans le temps, car le Secrétariat avait dans le passé sa propre déclaration de services. Le niveau de satisfaction globale se situe actuellement à 93 %. Le tableau synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle du Secrétariat se trouve à la page 127 du présent rapport.

Direction de la révision et des recours administratifs

La satisfaction globale à l'égard de la Direction de la révision et des recours administratifs est largement influencée par la situation particulière de sa clientèle qui, au départ, qui pourrait se trouver en situation potentiellement conflictuelle avec le Ministère. Il ne faut donc pas analyser le taux de satisfaction en le comparant à celui qui touche les autres unités administratives chargées de la prestation des services. Il faut plutôt s'attarder sur l'évolution dans le temps. À cet égard, on note une nette amélioration par rapport à 2002. Le tableau synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle de la Direction se trouve à la page 128 du présent rapport.

Bureau des renseignements et plaintes

Chez les personnes qui s'adressent au Bureau pour obtenir des renseignements, le taux de satisfaction est demeuré stable. Toutefois, on observe une augmentation des « très satisfaits », dont la proportion est passée de 32 % en 2002 à 38 % en 2009. Quant aux personnes qui portent plainte, on observe une amélioration significative de leur satisfaction, et ce, pour les deux catégories de plaintes. L'insatisfaction relative aux plaintes de deuxième niveau est passée de 33 % en 2002 à 24 % en 2009, alors que les « très satisfaits » ont bondi de 18 % à 35 % au cours de cette période. Il importe de noter que les insatisfactions manifestées par les plaignantes et plaignants quant aux services rendus par le Ministère influent négativement sur la perception qu'ont ces derniers de la qualité des services rendus par le personnel du Bureau. Le tableau synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle du Bureau se trouve à la page 130 du présent rapport.

Régime québécois d'assurance parentale

En ce qui concerne le Régime, on observe un excellent niveau de satisfaction générale. Le taux de satisfaction s'est maintenu à 99 % mais l'amélioration s'est fait sentir quant au pourcentage de la clientèle « très satisfaite ». Ce dernier est passé de 57 % à 64 % en seulement deux ans. Le tableau synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle du Régime se trouve à la page 132 du présent rapport.

Emploi-Québec

Les résultats du sondage démontrent que la satisfaction globale au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est élevée, et ce, pour les trois services qui ont fait l'objet du sondage. En ce qui concerne la clientèle des services publics d'emploi, la situation est assez stable en 2009 par rapport aux années antérieures, mais pour la clientèle de deux autres services, la situation s'est améliorée de façon statistiquement significative. Le tableau synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle d'Emploi-Québec se trouve à la page 192 du présent rapport.

Centre de recouvrement

La satisfaction globale à l'endroit des services reçus du Centre a connu une amélioration notable passant de 80 % en 2002 à 85 % en 2009. D'ailleurs, la proportion de la clientèle « très satisfaite » est également plus élevée en 2009 (27 %) qu'elle l'était en 2002 (20 %). Le tableau synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle du Centre de recouvrement se trouve à la page 223 du présent rapport.

Prestation électronique de services

À l'occasion du même sondage, les clientèles du Ministère ont été interrogées sur leur utilisation d'Internet. Les résultats montrent qu'Internet est de plus en plus utilisé par toutes les clientèles autant pour communiquer avec le Ministère que pour chercher de l'information sur les services offerts.

Pour ce qui est de la clientèle d'Emploi-Québec, déjà en 2002, 86 % de la clientèle des services aux entreprises utilisait Internet. Aujourd'hui, cette proportion atteint 99 %. En ce qui concerne la clientèle des services publics d'emploi, le taux d'utilisation est passé de 52 % en 2002 à 65 % en 2006 et à 81 % en 2009, une importante progression en sept ans. Du côté des services de solidarité sociale, la proportion d'utilisatrices et d'utilisateurs d'Internet est passée de seulement 19 % en 2002 à 32 % en 2006 et à 46 % aujourd'hui. Il s'agit de la plus forte progression, bien que moins de la moitié de la clientèle de cette catégorie ait accès à Internet.

Du côté du Centre de recouvrement, six clients sur dix utilisent Internet pour obtenir de l'information, soit une proportion de 61 % contre 32 % en 2002.

Pour la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, la mesure effectuée touche davantage la proportion de personnes qui utilisent Internet comme moyen de communication, et ce, pour obtenir de l'information, déposer une demande ou faire le suivi de leur dossier. Ainsi, en 2007, le téléphone représentait le principal moyen de communication qu'utilisait la clientèle. Deux ans plus tard, 83 % de la clientèle entre en contact avec le personnel du Régime par Internet, comparativement à 68 % en 2007. Il s'agit d'une hausse statistiquement significative.

Quant au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives locales, sa clientèle se déclare internaute et dit utiliser Internet dans une proportion de 97 %.

En ce qui concerne la Direction de la révision et des recours administratifs, les taux d'utilisation d'Internet sont passés de 77 % à 91 % pour les décisions accueillies, de 83 % à 93 % pour les décisions maintenues, de 81 % à 89 % pour le Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle, et de 73 % à 90 % pour ce qui est des avocates et des avocats.

Enfin, pour le Bureau des renseignements et plaintes, on observe que l'accès à Internet est sous la moyenne québécoise, qui se situe autour de 76 %. La proportion de la clientèle qui a un accès Internet est de 71 % dans le cas des demandes de renseignements, de 63 % pour les plaintes de premier niveau et de 68 % pour les plaintes de deuxième niveau.

Engagements particuliers

Par ailleurs, le Ministère s'est doté d'outils pour recueillir des résultats par rapport à certains engagements particuliers pris dans sa déclaration de services.

ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

	Résultats au 31 mars 2010
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	82,6 %[a]
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	8,9 jours

a Données concernant la période du 1er janvier au 31 décembre 2009.

En 2009, le pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins, par le Régime québécois d'assurance parentale, a progressé de 1,5 point, passant de 81,1 % à 82,6 %. Le délai moyen de traitement des demandes s'est amélioré : il est passé de 8 jours en 2008 à 7,3 jours en 2009.

Quant à l'engagement concernant le délai moyen de traitement des nouvelles demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale (10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage), il a été respecté, puisque le délai moyen a été de 8,9 jours. Ainsi, le Ministère a respecté son engagement de ne pas excéder les 10 jours. Pour plus de renseignements sur ce résultat, voir également la section d'Emploi-Québec, page 180.

Les plaintes

Le Ministère utilise l'analyse des plaintes afin d'améliorer, entre autres, la qualité de ses services. Cette analyse devient un élément important pour connaître les perceptions de la clientèle en matière de qualité des services rendus.

Plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le tableau ci-après indique le nombre de plaintes qu'a reçues le Bureau des renseignements et plaintes relativement aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et dont le règlement a nécessité une intervention auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère[20].

Aspects du service	Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Nombre de plaintes reçues 2009-2010	2008-2009
Accueil offert par notre personnel	Vous servir avec respect et courtoisie.	344	352
	Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.	39	37
De l'information et des services accessibles	Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites; vous fournir de l'information complète et précise.	236	447
Lors de votre visite à nos bureaux	Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente.	7	18
	Poursuivre l'adaptation des lieux de services des centres locaux d'emploi afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées.	1	S .O.
Lors de votre appel téléphonique	Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement.	50	S. O.
	Vous rappeler dans les 24 heures.	189	164
Lors de votre consultation de nos sites Internet	Offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne jour et nuit, sept jours sur sept.	1	S. O.
Lors du traitement de votre demande	Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis.	114	S. O.
	Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable.	27	S. O.
	Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.	64	30
	Rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.	295	458
Lors d'une demande de révision	Vous fournir les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre demande afin de faciliter vos communications au cours de ce processus.	1	S. O.
Formuler une plainte	Vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception.	1	S. O.
Total		**1 369**	**1 506**

20. Ce tableau n'inclut pas les plaintes sur la qualité des services du Régime québécois d'assurance parentale.

Le Bureau des renseignements et plaintes a enregistré entre autres plaintes, 1 369 insatisfactions dont le règlement a nécessité une intervention auprès des instances ministérielles concernées. Il s'agit d'une baisse de 9,1 % par rapport à l'exercice 2008-2009. L'insatisfaction a diminué principalement en ce qui concerne la clarté des communications verbales ou la qualité de l'information fournie ainsi que les délais de traitement. Notons également que le Bureau a raffiné l'information qu'il recueille au regard des plaintes sur la qualité des services. Le nombre des causes d'insatisfaction recensées à ce sujet est passé de sept à quatorze depuis le 1er avril 2009.

Pour plus de détails sur les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes, on consultera le rapport d'activité 2009-2010 du Bureau, à la page 82 du présent document.

Plaintes reçues au Centre de services à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale

Le nombre de plaintes reçues au Centre de services à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale a connu une diminution de l'ordre de 39 %, passant de 744 à 454 entre 2008-2009 et 2009-2010. Les plaintes sont principalement motivées (dans une proportion de 47 %) par des questions ayant trait aux lois et aux règlements.

Le Plan ministériel d'amélioration des services 2009-2011

Dans son plan d'amélioration des services 2009-2011, le Ministère place, encore et toujours, les citoyennes et les citoyens au cœur de ses actions.

Ce plan recense les principaux projets retenus par les unités administratives du Ministère, que ce soit en matière d'accessibilité des services, de traitement des demandes, d'utilisation des services électroniques ou encore en ce qui concerne les recours.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2009-2010 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011

1. DE L'INFORMATION ET DES SERVICES ACCESSIBLES

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2010
1.1 Assurer l'accessibilité des services d'emploi et de solidarité sociale aux citoyens.	Expérimentation de l'utilisation de visioguichets dans deux points de service – 31 mars 2010	Réalisé
1.2 Améliorer l'accessibilité des services aux entreprises.	Mise en place d'une ligne téléphonique destinée exclusivement aux entreprises – En continu	Réalisé
1.3 Améliorer l'aiguillage des demandes de renseignements téléphoniques.	Mise en place d'un système téléphonique modulé en fonction des besoins : ■ d'information ■ d'intervention dans un dossier ■ d'accès à un service spécifique Octobre 2009	En cours de réalisation
1.4 Accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées.	Adoption de la Politique interne en matière de médias adaptés – Mars 2011	Réalisé
	Conception d'un plan de formation pour le personnel en contact direct avec la clientèle ayant des incapacités – Mars 2011	Retiré[a]
1.5 Améliorer l'information publique sur les produits et services de la Commission des partenaires du marché du travail.	Diffusion des guides de présentation de projet et d'information pour chaque programme du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences et de la main-d'œuvre – Mai 2009	Réalisé

a Une révision de ce dossier sera réalisé à l'automne 2010 par la Direction des communications, qui verra à déterminer quelles actions sont à prévoir, davantage en matière d'information, pour l'implantation d'une telle politique.

Commentaires sur les résultats

- Un bilan de l'expérimentation de l'utilisation de visioguichets dans deux points de service a été déposé le 29 janvier 2010. Les résultats sont concluants. Les deux visioguichets sont maintenant opérationnels.
- Aussi, depuis la mise en place le 1er avril 2009 de la ligne pro-emplois, destinée aux employeurs touchés par le ralentissement économique, 300 entreprises ont appelé le 1 888 EMPLOIS pour obtenir assistance et soutien.
- Pour ce qui touche l'aiguillage des demandes de renseignements téléphoniques, une nouvelle plateforme téléphonique devrait être mise en place au cours de l'exercice 2010-2011. À la livraison de la plateforme, le Bureau des renseignements et plaintes pourra recevoir les demandes de renseignements jusque-là adressées au Centre de communication avec la clientèle, les transmettre aux préposés aux renseignements selon leur champ de compétence ou au Centre en cas de débordement ou de panne, et dénombrer les demandes reçues.
- La politique interne en matière de médias adaptés, qui vise à favoriser l'exercice de la citoyenneté chez les personnes ayant des incapacités par l'adaptation des communications émanant du Ministère, a été adoptée par le comité exécutif en avril 2009.
- Divers moyens ont été utilisés pour améliorer l'information publique sur les produits et services de la Commission des partenaires du marché du travail :
  - information en ligne dès avril 2009;
  - diffusion de pochettes promotionnelles contenant des fiches d'information, en mai 2009;
  - démarchage et rencontre avec des promoteurs potentiels dans le cadre du programme Soutien aux promoteurs collectifs pour le développement de la main-d'œuvre;
  - accompagnement personnalisé offert aux promoteurs collectifs pour la présentation d'un projet au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2009-2010 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011

2. LORS DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2010
2.1 Améliorer la qualité de la prestation de services pour les clientèles nécessitant un séjour pour obtenir un traitement pour la toxicomanie dans le cadre d'un partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux.	Programme de certification visant la reconnaissance des établissements offrant les séjours pour le traitement pour la toxicomanie – Mars 2010	En cours de réalisation
2.2 Réduire les formalités administratives et les délais pour le traitement des dossiers des travailleurs autonomes.	Expérimentation d'un nouveau mode d'organisation et d'une procédure opérationnelle simplifiée – Mars 2010	En cours de réalisation
2.3 Simplifier les démarches lors d'une demande d'aide financière pour l'ensemble des organismes soutenus en appui à la mission globale par le SACAIS.	Envoi annuel effectué par tous les organismes soutenus – 31 mars 2011	En cours de réalisation
2.4 Réduire le délai de traitement d'une demande d'application du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement.	Détermination des pistes permettant de réduire le délai de traitement – Mars 2011	Réalisé
	Réduction du délai de traitement – Mars 2011	En cours de réalisation
2.5 Réduire pour le parent les démarches associées à la vérification de l'admissibilité au Régime québécois d'assurance parentale.	Augmentation de l'appariement réussi entre les données de déclaration de naissance inscrites dans le formulaire d'inscription au Régime et les données du Directeur de l'état civil de 80 % à 93 % – Mars 2011	Réalisé

Commentaires sur les résultats

- Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité d'une ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique a été adopté et doit entrer en vigueur le 30 juin 2010. Il prévoit la certification obligatoire des ressources en toxicomanie et en jeu pathologique.
- Quant à l'objectif de réduire les formalités administratives et les délais de traitement pour les dossiers des travailleuses et des travailleurs autonomes, des changements normatifs majeurs ont été effectués et un nouvel outil informatique, dont l'implantation est prévue pour septembre 2010, a été conçu. Un rapport sur l'expérimentation menée dans la région pilote (Capitale-Nationale) sera présenté en octobre 2010.
- Une nouvelle pratique visant la simplification administrative, à la fois pour les organismes et pour le gouvernement, et qui permet aux organismes de n'avoir qu'un seul envoi de documents à faire est effective depuis l'automne 2007 pour toutes les corporations de développement communautaire, soit une quarantaine d'organismes. Étant donné que cette expérimentation s'est avérée positive, cette approche sera étendue à l'ensemble des organismes soutenus dans le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, soit environ 330 organismes dès l'automne 2010.

  Cette approche consiste à faire coïncider la date de début des ententes de soutien financier avec la période de l'année où ces organismes tiennent leur assemblée générale annuelle. Ces organismes sont ainsi en mesure d'acheminer leurs documents de reddition de comptes et leur demande d'aide financière en un seul envoi.
- La révision du formulaire de demande d'application du pouvoir discrétionnaire du ministre, ainsi que le suivi des demandes auprès des centres locaux d'emploi et du Centre de recouvrement sont les deux pistes retenues pour réduire le délai de traitement. Même si la révision du formulaire n'est prévue que pour l'exercice 2010-2011, le suivi périodique du formulaire, instauré en avril 2009 auprès des agentes et agents des centres locaux d'emploi et du Centre de recouvrement, contribue déjà à la réduction du délai.
- Le Régime québécois d'assurance parentale atteste plus de 95 % des événements dans les 90 jours qui suivent la demande de prestations. Pour assurer la concordance entre les certificats de naissance et les dossiers du Régime, le Directeur de l'état civil a consenti à modifier la déclaration de naissance en usage partout au Québec pour y inclure le consentement des parents afin que leur numéro d'assurance sociale accompagne les données du certificat. Il résulte de cette entente une diminution importante du volume de courrier reçu au Centre de service à la clientèle relativement au certificat de naissance de l'enfant et une réduction substantielle des risques que les certificats originaux soient perdus ou endommagés.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2009-2010 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011

3. LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2010
3.1 Rendre accessible aux immigrants reçus le service Placement en ligne.	Disponibilité du volet international de Placement en ligne – Juin 2010	En cours de réalisation
3.2 Améliorer l'accessibilité des services en ligne d'Emploi-Québec.	Intégration d'Information sur le marché du travail en ligne (IMT) et de Placement en ligne (PEL) – Mars 2011	En cours de réalisation
3.3 Améliorer la convivialité de la page d'accueil du site d'Emploi-Québec.	Mise en ligne d'une page d'accueil simplifiée – Juin 2009	Réalisé
3.4 Améliorer le contenu et la convivialité du site informationnel du Régime québécois d'assurance parentale.	Refonte du site informationnel du Régime – Mars 2010	Réalisé
3.5 Améliorer l'offre de service Web pour l'ensemble des sites du Ministère.	Établissement des pistes d'amélioration Refonte des sites Internet – Septembre 2011	En cours de réalisation

Commentaires sur les résultats

- L'amélioration principale en ce qui concerne la convivialité de la page d'accueil du site Web d'Emploi-Québec réside dans l'accès à l'information sur l'aide financière. De nombreux liens sur le sujet ont été ajoutés dans le site, et on peut y accéder dès la page d'accueil. Parmi les autres améliorations, on compte l'accès simplifié aux services en ligne, la bonification du menu principal, l'ajout d'accès rapides vers les contenus les plus populaires, une boîte « *Pour en savoir plus* » en bas de page, qui propose des contenus connexes ou des compléments d'information, ainsi qu'un allégement de la présentation visuelle. L'achalandage mensuel moyen est passé de 1 129 457 visites en 2008-2009 à 1 201 709 en 2009-2010.
- La mise en ligne du site informationnel refondu du Régime québécois d'assurance parentale s'est concrétisée le 11 juin 2009. La refonte du site a pris en compte les différents besoins de la clientèle, en présentant l'information d'une façon plus précise, plus concise et mieux adaptée à ses besoins. Une veille est exercée dans un but d'amélioration continue du site informationnel du Régime.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2009-2010 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011

4. LORS D'UN RECOURS

Objectif	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2010
4.1 Améliorer les mécanismes de recours face à une décision rendue par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.	Instauration en mars 2010 : ■ d'un processus de gestion des insatisfactions ■ d'un processus d'examen des décisions	Réalisé
	Diffusion des processus sur Internet – mars 2010	Réalisé

5. AUTRES AMÉLIORATIONS

Objectif	Cible et échéancier	Résultat au 31 mars 2010
5.1 Déterminer les aspects pouvant être améliorés dans les secteurs sondés.	Mesure de la satisfaction de la clientèle au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens – 31 mars 2010	Réalisé

Le développement du souci de la qualité des services

La qualité des services est au cœur des actions et des préoccupations du Ministère, ce qui se traduit par un souci particulier à l'égard de la formation du personnel.

Dans cette visée, les agentes et les agents d'Emploi-Québec ont notamment accès à une formation portant sur le développement du savoir-faire (compétences opérationnelles) et du savoir-être. L'acquisition de ces compétences donne lieu à plus de deux mois d'apprentissage ainsi qu'à des stages pour consolider les connaissances apprises et assurer un service de qualité. En 2009-2010, quelque 120 nouvelles personnes ont été formées en vue d'occuper des postes d'agente ou d'agent d'aide socioéconomique ou d'alimenter une liste de suppléance.

Au Régime québécois d'assurance parentale, les agentes et agents du Centre de service à la clientèle bénéficient, au moment de leur entrée en fonction, d'un programme de formation s'échelonnant sur une période de six semaines. Ce programme, que 18 recrues ont suivi en 2009-2010, permet au personnel de se familiariser avec les aspects législatifs, réglementaires et normatifs du Régime en vue d'offrir un service de qualité. À noter qu'un programme de formation de plus courte durée a été offert à 4 agentes et agents de bureau et à 21 étudiantes et étudiants. Une autre formation visant à améliorer les échanges lors des conversations avec la clientèle a également été offerte à l'ensemble des agentes et agents d'aide, soit à 155 personnes.

Le Centre de service à la clientèle du Régime rétroagit auprès de ses agentes et agents dans le cadre d'un protocole d'écoute téléphonique, et ce, en s'assurant de la clarté et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle, ce qui contribue du même coup à améliorer leurs compétences.

Au Centre de recouvrement, le nouveau personnel affecté au recouvrement reçoit une formation de trois à quatre semaines incluant des périodes de jumelage avec du personnel expérimenté. L'écoute téléphonique est également utilisée pour déceler les aspects à améliorer afin d'assurer une prestation de services de qualité, et ce, dans le respect de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et de la mission du Centre de recouvrement.

RÉSULTATS AU REGARD DES MANDATS DU BUREAU DE LA CAPITALE-NATIONALE

Le Bureau de la Capitale-Nationale a pour mission de contribuer au développement et à la diversification économique de la région de la Capitale-Nationale, en plus de veiller à ce que l'action gouvernementale s'adapte au contexte particulier de la région.

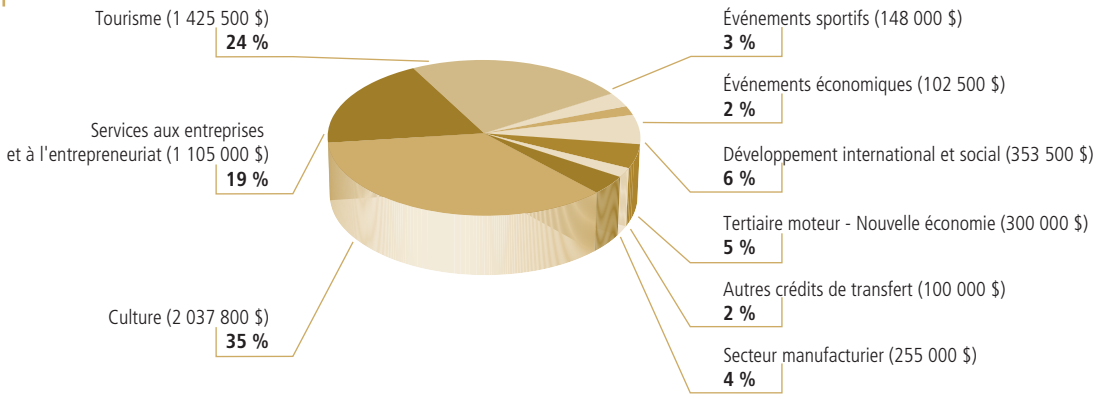
De portée horizontale, les mandats du Bureau de la Capitale-Nationale sont axés notamment sur les dix responsabilités décrites ci-dessous :

1. Gestion des programmes d'aide financière – Soutien aux projets de développement économique

En 2009-2010, au total, 100 dossiers, soit 72 projets et 28 activités régionales, ont été financés par le Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale pour une somme de 5,8 millions de dollars.

Le graphique ci-après illustre la répartition par secteur des 100 dossiers ayant bénéficié de l'aide financière du Bureau de la Capitale-Nationale en 2009-2010.

FONDS DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE
RÉPARTITION SECTORIELLE DE L'AIDE FINANCIÈRE EN 2009-2010



2. Gestion déléguée – Aide financière à la Ville de Québec

- Le Bureau de la Capitale-Nationale a versé 2,8 millions de dollars à la Ville de Québec à titre de capitale nationale dans le cadre du Pacte fiscal 2007-2013, lequel prévoit aussi le versement de 5 millions de dollars par la Commission de la capitale nationale pour un total de 7,8 millions de dollars. En vertu de cette entente, le même montant d'aide financière sera versé jusqu'en 2013-2014.
- L'Entente sur le fonctionnement de l'agglomération de Québec accorde une subvention totale de 12 millions de dollars à la Ville de Québec. Cette subvention comprend 7 millions de dollars à titre de capitale et 5 millions pour le financement du Fonds des événements. L'entente prévoit que cette aide financière sera maintenue au même niveau jusqu'en 2012-2013, pour ensuite être réduite, sur une base récurrente, à 7 millions de dollars.
- Une somme de 5 millions de dollars a aussi été versée à la Ville de Québec dans le cadre de la stratégie de développement de toutes les régions du Québec vouées au développement économique. De plus, lors du budget 2010-2011, le gouvernement du Québec s'est engagé à maintenir cette aide financière au même niveau jusqu'en 2011-2012, pour ensuite la majorer à 7 millions de dollars, jusqu'en 2016-2017.

3. Gestion déléguée – Appui aux organismes de développement local et régional

Centres locaux de développement

- Un budget de 5,8 millions de dollars a été alloué aux centres locaux de développement des six municipalités régionales de comté et de la Ville de Québec (ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation). Ce montant exclut la somme versée pour la mise en œuvre de la Politique nationale de la ruralité 2007-2014 (1,9 million de dollars).
- À la suite du Discours sur le budget 2009-2010, un avenant a été transmis à chaque centre local de développement afin de reporter au 1er juin 2012, le remboursement du Fonds local d'investissement et de rendre admissible la troisième et dernière tranche de ce fonds au 31 mars 2011.

Politique nationale de la ruralité (Pacte rural)

- Un budget de 1,9 million de dollars a été alloué aux six municipalités régionales de comté pour la mise en application de la Politique nationale de la ruralité (ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire).
- Une table régionale regroupant les huit agents de développement rural de la région de la Capitale-Nationale a été mise en place par le Bureau de la Capitale-Nationale en juin 2008. Quatre rencontres ont eu lieu au cours de l'année 2009-2010 sous la coordination du Bureau de la Capitale-Nationale.

Fonds de développement régional

- Un budget de 2,9 millions de dollars a été alloué à la Conférence régionale des élus par le Fonds de développement régional (ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire).
- Le nouveau cadre normatif du Fonds de développement régional a été signé. Il permet de financer des entreprises privées signataires d'une entente particulière et de consacrer au maximum 60 % du Fonds de développement régional 2008-2009 au budget de fonctionnement de la Conférence régionale des élus.

4. Soutien du gouvernement à l'organisation des fêtes du 400e anniversaire de Québec en 2008

- En mars 2009, le Bureau de la Capitale-Nationale a fait procéder à la vérification des livres de la Société du 400e anniversaire de Québec. Le rapport de la mission d'examen étant satisfaisant sous tous les aspects, la retenue de 500 000 $ a été versée à la Société le 23 juillet 2009.
- Le 22 mai 2009, le Bureau de la Capitale-Nationale, le ministère du Patrimoine canadien, la Société du 400e anniversaire de Québec et l'Office du tourisme de Québec ont présenté l'étude portant sur les retombées économiques du 400e anniversaire (**www.bcn.gouv.qc.ca/publications/pdf/400e_Rapport_FINAL.pdf**).

5. Signature et mise en œuvre d'ententes de partenariat en réponse à des problèmatiques particulières

- Nouvelle entente triennale de partenariat régional sur l'offre touristique avec l'Office du tourisme de Québec et le ministère du Tourisme.
- Nouvelle entente triennale de partenariat avec l'Office du tourisme de Wendake.
- Nouvelle entente administrative avec la Ville de Québec sur la contribution du Bureau de la Capitale-Nationale au Fonds des grands événements visant le financement d'événements sportifs de calibre international.
- Nouvelle entente particulière en économie sociale entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale et le Centre local de développement de Québec.

6. Coordination interministérielle et régionale des dossiers et des projets continus

- Poursuite de la mise en œuvre de la démarche d'action concertée de coopération régionale pour le développement de la région de la Capitale-Nationale.
- Présidence du Comité directeur du Fonds de l'innovation : attribution d'une aide totale de 2 millions de dollars à sept projets par les partenaires du Fonds de l'innovation de la région de la Capitale-Nationale.
- Coordination du Comité stratégique d'accès à la région, en collaboration avec la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale.
- Coordination de la Table interministérielle pour le financement des festivals et des événements de la Capitale-Nationale.
- Coordination de la Table des agents de développement rural de la région de la Capitale-Nationale.

7. Coordination interministérielle et régionale des dossiers et des projets ponctuels

- Coordination du Comité interministériel en appui à Équipe Québec.
- Coordination du Comité interministériel Le Massif.
- Coordination du comité de suivi - Projet de développement Saumon Rivière Malbaie.

8. Adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région par des mécanismes de concertation et de consultation régionaux

- Coordination des travaux de la Conférence administrative régionale.
- Coordination du Comité régional de réflexion sur le concept de nordicité.
- Poursuite des travaux entourant la mise en œuvre du plan d'action de Québec horizon culture[21].

9. Soutien du gouvernement au positionnement de Québec, ville candidate pour l'obtention des Jeux olympiques d'hiver

Le gouvernement du Québec a nommé un mandataire dont le rôle est de déterminer les conditions nécessaires afin de poser la candidature de la ville de Québec en vue de l'obtention des Jeux olympiques d'hiver. Le mandataire relève directement de l'autorité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale. Le Bureau de la Capitale-Nationale assure le soutien administratif du mandataire.

En décembre 2009, le mandataire a créé Équipe Québec, qui regroupe quinze représentants des milieux des affaires et institutionnels actifs dans la région, afin de le conseiller en vue de la réalisation de son mandat.

Dans son rôle d'appui au mandataire, le Bureau de la Capitale-Nationale a coordonné en mars 2010 deux appels d'offres publics dans le but d'obtenir des études sur deux des trois priorités en matière d'infrastructures retenues par Équipe Québec.

Les études portent :

- sur une évaluation de la faisabilité d'un projet d'amphithéâtre multifonctionnel dans la région de la Capitale-Nationale : élaboration d'un modèle d'entreprise optimal et d'une étude d'impact socioéconomique;
- sur une évaluation de la faisabilité de pistes de descente masculine de ski de calibre olympique au centre de ski Le Massif et une proposition de scénarios de réalisation.

21. Voir le Plan d'action 2009-2014 de Québec horizon culture à l'adresse **www.mccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/QHC_plan_action_2009-2014.pdf**.

Toujours en mars 2010, pour faciliter les travaux du mandataire et assurer la cohérence des orientations gouvernementales, le Bureau de la Capitale-Nationale a mis sur pied un comité interministériel réunissant les sous-ministres associés ou adjoints des ministères suivants : Éducation, Loisir et Sport; Tourisme; Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire; Relations internationales; Développement économique, Innovation et Exportation; Développement durable, Environnement et Parcs ainsi que Transports. La première réunion de ce comité a eu lieu le 11 mars 2010.

10. Développement durable

Tout au long de l'année 2009-2010, le Bureau de la Capitale-Nationale a adopté plusieurs mesures qui ont permis :

- de rendre accessible en ligne son plan d'action de développement durable (**www.bcn.gouv.qc.ca/qui-sommes-nous/plan-action.asp**);
- de sensibiliser au développement durable au moins 50 % de ses partenaires externes. À ce titre, certaines ententes régionales auxquelles le Bureau de la Capitale-Nationale est partie prenante comprennent une incitation à la prise en compte du développement durable de la part des signataires;
- de diffuser une capsule d'information sur son site Web (Info-Ruralité) afin de faire découvrir les projets inspirants et innovateurs des milieux ruraux de la région de la Capitale-Nationale (par exemple, les nouveaux services de transport en commun qui ont été mis en œuvre par diverses municipalités régionales de comté);
- d'adapter ses activités de communication de manière à joindre directement 100 % de son personnel afin de l'inciter à accomplir certaines actions. Par exemple, pour la première année, une partie du personnel a participé au Défi climat.

EXIGENCES LÉGISLATIVES

ET GOUVERNEMENTALES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009-2010
BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Présentation

Le Bureau des renseignements et plaintes est l'unité administrative exerçant les fonctions d'information et de traitement des plaintes au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Comme le prescrit la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1), le Bureau est une unité distincte des autres unités du Ministère chargées de la prestation des services ou de l'administration des mesures ou programmes prévus dans cette loi.

Par son service de renseignements, le Bureau répond aux demandes des personnes, organismes ou entreprises désirant obtenir de l'information sur les programmes, mesures et services offerts par le Ministère. En se référant à la Politique ministérielle de gestion des plaintes, le personnel du service des plaintes, quant à lui, reçoit et traite les plaintes portant principalement sur les matières prévues dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi que sur la qualité des services fournis par le Ministère. Au besoin, le personnel du Bureau oriente aussi les demandeuses et les demandeurs vers les ressources appropriées.

Le personnel du Bureau des renseignements et plaintes traite également des plaintes concernant le Régime québécois d'assurance parentale. De plus, selon une entente ministérielle d'impartition de services, le personnel du Bureau traite certaines demandes de renseignements pour le compte du ministère de la Famille et des Aînés.

Le personnel du Bureau travaille de concert avec les autorités du Ministère, le personnel des bureaux des membres de l'Assemblée nationale ainsi qu'avec les déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Les données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

Les demandes de renseignements et les plaintes reçues au Bureau sont recensées selon les grands volets d'activités suivants :

- le volet Aide financière, contenant les demandes relatives aux programmes d'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- le volet Emploi, regroupant l'ensemble des demandes relatives aux interventions des services publics d'emploi;
- le volet Opérations spéciales, constitué des demandes qui ont trait à divers programmes, mesures, services ou opérations de communication d'une durée limitée;
- le volet Recouvrement, comprenant les demandes relatives à l'ensemble des activités de perception des sommes dues au Ministère et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement;
- le volet Révision, englobant les demandes relatives au processus de révision ou de recours au Tribunal administratif du Québec ainsi que le réexamen administratif;
- le volet Renseignements et plaintes, réunissant les demandes qui portent sur la mission du Bureau des renseignements et plaintes;
- le volet Qualité des services, regroupant l'ensemble des demandes qui touchent les engagements de la déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que certaines normes en matière de prestation de services publics;
- le volet Autres demandes, cumulant les demandes qui ne relèvent pas des attributions du Bureau ni de celles du Ministère et qui sont généralement redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

Les renseignements

Le personnel du service de renseignements du Bureau reçoit et traite avec célérité toutes les demandes d'information qui lui sont adressées en plus de recueillir, auprès des demandeuse et des demandeurs, des commentaires et des suggestions. À ce titre, le Bureau est, pour toute la population du Québec, la porte d'entrée du Ministère.

Au cours de l'exercice 2009-2010, les préposées et préposés aux renseignements du Bureau ont répondu à 116 391 demandes. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements traitées durant l'exercice financier 2009-2010 en comparaison avec celle de l'exercice 2008-2009.

NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[a]

Volets	2009-2010	2008-2009
Aide financière	49 419	43 532
Emploi	30 531	20 865
Opérations spéciales		
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	*1 553*	*2 827*
Opération Haïti – Programme d'aide financière d'urgence	*200*	*S. O.*
Autres	*214*	*1 790*
Recouvrement	1 851	1 936
Révision	254	258
Renseignements et plaintes	113	132
Total partiel	**84 135**	**71 340**
Autres demandes	32 256	30 965
Total général	**116 391**	**102 305**

a Ce tableau n'inclut pas le nombre de demandes de renseignements touchant le Régime québécois d'assurance parentale ou traitées pour le compte du ministère de la Famille et des Aînés.

Les plaintes

Le personnel du service des plaintes du Bureau traite et analyse avec célérité toutes les plaintes qu'il reçoit, sauf celles qui sont manifestement non fondées, notamment celles qui ne portent pas sur l'une des matières prévues par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Le personnel du service des plaintes informe la personne qui manifeste son insatisfaction du résultat des vérifications effectuées de même que des modalités de recours, le cas échéant.

Un grand nombre des plaintes reçues par téléphone au Bureau peuvent être entièrement réglées grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter ces plaintes en direct. Après cette première étape, si l'insatisfaction persiste, les plaintes sont confiées à une deuxième équipe chargée de les vérifier et d'en analyser les causes de concert avec les unités administratives concernées dans le but de déterminer les interventions nécessaires à un règlement.

Le tableau suivant présente le nombre de plaintes reçues au Bureau pendant l'exercice financier 2009-2010 en comparaison avec celui de l'exercice 2008-2009.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[a]

Volets	2009-2010	2008-2009[b]
Aide financière	6 219	5 893
Emploi	1 707	1 320
Opérations spéciales		
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	*40*	*148*
Opération Haïti – Programme d'aide financière d'urgence	*12*	*S. O.*
Recouvrement	782	800
Révision	36	32
Qualité des services	2 281	2 457
Total	**11 077**	**10 650**

a Ce tableau n'inclut pas le nombre de plaintes reçues touchant le Régime québécois d'assurance parentale.

b À des fins de comparaison avec les données de l'exercice 2009-2010, les plaintes relatives à la qualité des services pour l'exercice 2008-2009, auparavant intégrées à chacun des volets, ont été regroupées sous le volet Qualité des services.

Comparativement à l'exercice financier 2008-2009, les variations les plus significatives du nombre de plaintes traitées se traduisent par :

- Une augmentation du nombre total de plaintes relatives au volet Aide financière. Les hausses les plus marquées portent sur l'admissibilité aux programmes d'aide financière de dernier recours; les obligations faites aux prestataires, notamment lors des demandes de documents ou des recours à exercer; les conditions d'admissibilité et le montant versé à titre de prestations spéciales.
  - Les personnes manifestant leur insatisfaction quant à ce volet d'activités se plaignent, principalement : des obligations faites aux prestataires, notamment lors des demandes de documents ou des recours à exercer aux fins de l'attribution initiale ou du versement régulier de l'aide financière de dernier recours; des conditions d'admissibilité aux différents programmes d'aide financière; des conditions d'admissibilité et des montants accordés pour les prestations spéciales ainsi que pour les contraintes temporaires ou sévères à l'emploi; des dates et modalités de versement de l'aide financière de dernier recours; du calcul des revenus aux fins de l'établissement du montant de l'aide financière de dernier recours; du bien-fondé ou du montant des réclamations de l'aide financière de dernier recours.
- Une augmentation du nombre total de plaintes relatives au volet Emploi. Les hausses touchent principalement les interventions des services publics d'emploi destinées aux individus et visent les conditions d'admissibilité à la mesure de formation, à la subvention salariale, aux allocations d'aide à l'emploi ou au remboursement de frais supplémentaires.

Les plaintes sur la qualité des services à la clientèle

Les principales causes de ces plaintes sont liées aux délais pour rendre une décision, à l'information sur les étapes et les délais de traitement, à la courtoisie et au respect, à la clarté et à la qualité des communications et de l'information complète et précise ainsi qu'au rappel téléphonique dans un délai de 24 heures ouvrables.

Le tableau suivant présente sommairement le nombre de plaintes reçues relativement à la qualité des services au cours de l'exercice financier 2009-2010.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[a]

Catégories	2009-2010	2008-2009
Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	2 166	2 457
Autres attentes	115	ND
Total	**2 281**	**2 457**

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

Pour l'exercice financier 2009-2010, ces plaintes constituent 20,6 % de l'ensemble des plaintes reçues au Bureau, comparativement à 23,1 % pour l'exercice 2008-2009. Leur importance relative est en baisse de 2,5 points de pourcentage, malgré une légère hausse du nombre total de plaintes reçues au Bureau au cours de cette période.

Les plaintes regroupées sous ce volet sont réparties en deux catégories :

- les insatisfactions de la clientèle quant à ses attentes au regard de chacun des engagements de la déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens[22].
- les insatisfactions touchant d'autres attentes des clientes et des clients en matière de qualité des services, recensées à ce titre depuis le 1er avril 2009, telles que :
  - la disponibilité du personnel à répondre rapidement aux demandes durant les heures d'ouverture des centres locaux d'emploi;
  - les délais jugés trop longs pour obtenir un rendez-vous avec une ou un membre du personnel des centres locaux d'emploi;
  - la demande de documents ou de recours jugée inappropriée, inutile ou assortie d'un délai trop court;
  - la prestation des services publics d'emploi ou des programmes d'aide financière dans des unités administratives autres que celles qui correspondent ordinairement au lieu de résidence de la plaignante ou du plaignant;
  - l'application de la politique linguistique ministérielle régissant la langue à utiliser pour les communications avec les personnes physiques et morales;
  - les appels téléphoniques avec le Ministère, inaccessibles, restés sans réponse ou dont les délais de réponse sont jugés trop longs.

22. Pour plus de précisions sur ces plaintes, notamment sur celles qui ont fait l'objet de vérifications et d'analyses de concert avec les instances concernées, on se référera au tableau sur les plaintes dans la section intitulée Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens, à la page 68 du présent rapport.

Les suites données aux plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2009-2010 par le personnel du Bureau des renseignements et plaintes en réponse aux plaintes qui lui ont été transmises.

SOMMAIRE DES INTERVENTIONS MENANT AU RÈGLEMENT DES PLAINTES TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

VOLETS	AIDE FINANCIÈRE	EMPLOI	OPÉRATIONS SPÉCIALES		RECOUVREMENT	RÉVISION	QUALITÉ DES SERVICES	
			Orphelins et orphelines de Duplessis	*Opération Haïti*			*Autres attentes*	*Déclaration de services*
PLAINTES								
Reçues **(11 077)**	6 219	1 707	40	12	782	36	115	2 166
Traitées[a] **(11 129)**	6 224	1 712	35	12	795	38	117	2 196
RÈGLEMENT								
Explications (statu quo) **(9 930)**	5 834	1 596	34	10	613	34	73	1 736
Recommandations de modifications **(871)**	300	75	–	2	46	3	36	409
Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre **(100)**	–	–	–	–	100	–	–	–
Désistement ou ne donne pas suite **(228)**	90	41	1	–	36	1	8	51

a Le nombre de plaintes traitées inclut certaines plaintes reçues avant le 1er avril 2009.

Notons que, sur les 11 129 plaintes traitées, 9 930 ont été réglées grâce aux explications fournies par une ou un membre du personnel du service des plaintes. Pour les autres insatisfactions, signalons que 871 d'entre elles, soit moins de 8 % de l'ensemble des plaintes traitées, ont fait l'objet de recommandations de modifications aux instances concernées, de la part du Bureau.

Les pistes d'amélioration

À la suite de l'analyse des plaintes et de l'examen des demandes de renseignements, des avis ou des observations qu'il reçoit de la part de la clientèle, le Bureau retient certaines situations, analyse leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration.

La formulation de ces pistes d'amélioration par le Bureau amène les autorités du Ministère à corriger ou à préciser rapidement certains renseignements au bénéfice de la population ou du personnel. L'étude et l'analyse des pistes d'amélioration, de concert avec les directions touchées, permettent au Ministère de déterminer les changements possibles et leurs effets sur la clientèle ou de modifier des pratiques établies.

Le Ministère peut ainsi améliorer en continu ses programmes, mesures et services et en faciliter l'accès à la population par différents moyens. Pour l'exercice financier 2009-2010, ces pistes d'amélioration visaient la clarté et l'exactitude de l'information ainsi que la qualité des communications avec les clientèles.

- Par la précision ou par la révision de certaines pratiques administratives ou interprétations :
  - en apportant des corrections, des clarifications ou des assouplissements au Manuel d'interprétation normative concernant l'application de la loi et du règlement sur l'aide aux personnes et aux familles ou du règlement en ce qui concerne les exclusions des avoirs liquides, les allocations d'aide à l'emploi, la contribution parentale, les exclusions des biens, les délais accordés lors de la production de documents au cours du processus d'attribution initiale;
  - en révisant le cadre normatif général du Programme d'aide financière d'urgence afin d'évaluer la possibilité de prendre en compte les revenus reçus par les requérantes et les requérants uniquement à partir de la date où la situation d'urgence a été décrétée;
  - en apportant des corrections, des clarifications ou des assouplissements au Guide des mesures et des services d'emploi en ce qui concerne les montants d'allocation d'aide à l'emploi et les modalités d'application du supplément de retour au travail : emploi de 30 heures par semaine, notion de fréquentation scolaire à temps plein, cumul d'emplois à temps partiel, durée raisonnable de l'emploi;
  - en clarifiant la procédure en vigueur concernant l'exemption de paiement de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services lorsque des biens ou des services sont achetés par le Ministère et que le paiement est fait directement au fournisseur, notamment aux entreprises touchées par le paiement de la prestation spéciale pour frais funéraires.
- Par les communications écrites et les formulaires :
  - en évaluant la pertinence de mentionner dans le dépliant *Un coup de pouce pour les frais scolaires* que l'ajout de la prestation spéciale peut rendre une famille détentrice du seul carnet de réclamation, admissible à un montant d'aide financière de dernier recours;
  - en précisant dans le formulaire de demande d'aide financière de dernier recours que la carte d'assurance sociale fait partie des documents essentiels à produire;
  - en mettant à jour la fiche promotionnelle *Un coup de pouce pour bien débuter dans votre nouvel emploi* et le tableau synthèse *Les mesures fiscales incitatives au travail*;
  - en informant la clientèle, par un message imprimé dans la section réservée à cette fin de la déclaration mensuelle, lorsque la période d'enregistrement de la déclaration mensuelle téléphonique est devancée;
  - en évaluant la possibilité d'ajouter au formulaire Rapport médical une question portant sur la nécessité pour la ou le prestataire d'être hébergé dans le cas où la ou le médecin prescrit une cure de désintoxication.
- Par les sites Internet et intranet ministériels :
  - en mettant à jour les publications se trouvant dans le portail Solidarité sociale et en facilitant leur consultation par un classement dans l'ordre alphabétique;
  - en mettant à jour les montants d'aide accordés en vertu de la mesure Soutien financier aux mineures enceintes;
  - en mettant en évidence, dès la page d'accueil, l'information sur le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique;
  - en intégrant au site Web la mise à jour du Manuel d'interprétation normative portant sur la nouvelle prestation spéciale pour frais de séjour en désintoxication;
  - en précisant l'interprétation relative aux frais funéraires;
  - en actualisant l'information du site *Ma place au soleil* et en harmonisant son contenu avec celui des autres outils de communication.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009-2010
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 y 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 % de ces bénéfices est allouée à l'aide humanitaire internationale. Cette somme est administrée par la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Sa structure permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

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

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole est le véhicule par lequel est versé le soutien financier accordé par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend quatre volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à appuyer 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 en appui à la mission des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales vise à soutenir :
   - les organismes communautaires et les regroupements d'organismes sans port d'attache qui ont conclu une entente triennale avec le Secrétariat ou qui ont été dirigés vers celui-ci par un ministère ou un autre organisme gouvernemental à la suite de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission globale des organismes communautaires;
   - 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 communautaires relevant des ministères et des organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative particulière.
3. Le volet Soutien financier à des projets en action communautaire 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[23].
4. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

23. Ce volet du programme n'a pas donné lieu à un appel d'offres au cours de l'exercice financier 2009-2010, car le soutien financier à des projets ponctuels en action communautaire a été intégré, depuis 2007-2008, à un nouveau programme ministériel, le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires.

Ressources financières

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome proviennent de contributions de Loto-Québec et du Ministère.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a reçu en 2009-2010 une contribution de Loto-Québec totalisant près de 19 millions de dollars. Cette contribution représente une hausse de 3,6 % comparativement à celle de 2008-2009, qui s'élevait à 18,3 millions de dollars. En plus de cette somme, le Ministère a versé 6,8 millions de dollars au Fonds. Les revenus du Fonds totalisent par conséquent 25,8 millions de dollars.

En 2009-2010, une somme de 2,3 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale. Les frais d'administration représentent 9,1 % des dépenses totales du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, alors qu'ils en constituaient 9 % en 2008-2009.

L'excédent cumulé au 31 mars 2010 est établi à 4,2 millions de dollars, dont une somme de 0,6 million de dollars est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées, en 2009-2010, par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2009-2010, les contributions financières versées aux organismes communautaires dans le cadre des quatre volets du programme de soutien financier du Fonds ont totalisé 20 millions de dollars. À ce montant, il faut ajouter une contribution de 2,9 millions de dollars qui a été accordée à des organismes d'aide humanitaire internationale. C'est ainsi qu'un montant total de 22,9 millions de dollars a été versé en 2009-2010 par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

	2009-2010	2008-2009
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	20,0 M$	19,3 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 18,6 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2009-2010, 337 organismes communautaires, dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits, ont été soutenus financièrement en vertu de leur protocole d'entente.

	2009-2010	2008-2009
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	18,6 M$	18,3 M$

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

Au cours de 2009-2010, un montant total de 1,3 million de dollars a été versé à 19 organismes, dont 17 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre de ce volet. Les deux autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome et le Réseau de l'action bénévole du Québec, 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.

	2009-2010	2008-2009
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat :		
Organismes sans port d'attache	0,3 M$	0,3 M$
Regroupements nationaux	1,0 M$	0,7 M$

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

Des contributions financières totalisant 9 014 $ ont été versées dans le cadre de ce volet pour la période se terminant le 31 mars 2010. Les montants ont été alloués à des organismes qui ont fourni une reddition de comptes satisfaisante pour trois projets différents acceptés au cours d'exercices financiers antérieurs. Un montant de 1 071 $ a été récupéré dans le cas d'un projet dont le coût total a été moindre que prévu, et pour lequel le dernier versement de 2 900 $ n'a pas été effectué. Au 31 mars 2010, il ne reste donc plus de sommes à verser dans ce volet du programme.

	2009-2010	2008-2009
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire	0,01 M$	0,07 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2009-2010, 37 500 $ ont été versés dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2009-2010	2008-2009
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	0,04 M$	–

RÉPARTITION EN 2009-2010 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions	Défense collective des droits	Organismes multisectoriels	Projets	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	641,9	21,3	–	–	663,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	850,1	–	–	–	850,1
Capitale-Nationale	1 538,9	54,0	4,0	–	1 596,9
Mauricie	878,7	–	–	–	878,7
Estrie	1 265,0	–	–	–	1 265,0
Montréal	6 416,9	1 152,3	5,2	20,0	7 594,4
Outaouais	573,5	17,8	0,9	–	592,2
Abitibi-Témiscamingue	559,0	6,2	–	–	565,2
Côte-Nord	410,8	–	–	–	410,8
Nord-du-Québec	40,6	–	–	–	40,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	387,2	–	–	–	387,2
Chaudière-Appalaches	642,5	–	- 1,1	–	641,4
Laval	407,4	–	–	–	407,4
Lanaudière	914,9	–	–	17,5	932,4
Laurentides	780,2	–	–	–	780,2
Montérégie	1 695,9	15,0	–	–	1 710,9
Centre-du-Québec	607,0	26,1	–	–	633,1
Total	**18 610,5**	**1 292,7**	**9,0**	**37,5**	**19 949,7**

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales

En 2009-2010, 2,9 millions de dollars ont été versés dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève de la ministre des Relations internationales.

	2009-2010	2008-2009
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales	2,9 M$	2,9 M$

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice financier terminé le 31 mars 2010. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

Résultats	2010			2009
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
Produits				
Contribution de Loto-Québec	15 818,0	3 163,6	18 981,6	18 320,2
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	6 820,2	–	6 820,2	7 159,7
	22 638,2	**3 163,6**	**25 801,8**	**25 479,9**
Charges				
Transferts*	19 949,7	2 936,4	22 886,1	22 155,9
Charges d'exploitation et d'administration	2 163,7	135,7	2 299,4	2 188,7
	22 113,4	**3 072,1**	**25 185,5**	**24 344,6**
Excédent des produits sur les charges	**524,8**	**91,5**	**616,3**	**1 135,3**
Excédent cumulé au début	**3 031,2**	**547,9**	**3 579,1**	**2 443,8**
Excédent cumulé à la fin	**3 556,0**	**639,4**	**4 195,4**	**3 579,1**

* Transferts aux organismes communautaires				
Défense collective des droits	18 610,5	–	18 610,5	18 257,4
Multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	262,7	–	262,7	301,2
Regroupements nationaux	1 030,0	–	1 030,0	660,0
Projets de développement	9,0	–	9,0	69,4
Recherche et étude	37,5	–	37,5	–
Aide humanitaire internationale	–	2 936,4	2 936,4	2 867,9
Total transferts	**19 949,7**	**2 936,4**	**22 886,1**	**22 155,9**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009-2010
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 (L.R.Q., c. L-7). La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi responsable de l'administration de ce fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme un outil permettant de soutenir les stratégies 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 le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

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 la ministre avec des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale, relativement à la planification stratégique et à la réalisation des plans d'action concertés de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. 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 objectifs de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Ces revenus ont été de 10,3 millions de dollars en 2009-2010. De plus, le Fonds québécois d'initiatives sociales avait à sa disposition un montant de plus de 2,8 millions de dollars provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2009. En 2009-2010, une somme d'un peu plus de 430 000 $ a été consacrée à l'administration du Fonds québécois d'initiatives sociales. Les frais d'administration représentent un peu plus de 4 % des dépenses totales enregistrées dans ce fonds. Enfin, l'excédent cumulé, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2010, est établi à près de 2,5 millions de dollars. Cet excédent est reporté au prochain exercice financier.

Contributions versées à des projets nationaux

Le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans cinq projets de portée nationale au cours de 2009-2010. Il a versé des sommes totalisant 1,4 million de dollars, soit 575 000 $ au Club des petits déjeuners du Québec, 500 000 $ à Autonomie Jeunes Familles, 255 000 $ au Sommet du millénaire de Montréal, 81 000 $ à la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador et 15 000 $ au Réseau québécois de Villes et Villages en santé.

Contributions versées à des projets régionaux

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans quatre projets régionaux totalisant des investissements de 141 460 $.

Enfin, dans la foulée de la politique gouvernementale Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait, en complément aux autres interventions du Ministère, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé à hauteur de 1,2 million de dollars sur trois ans afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Ainsi, quinze organismes ont reçu, pour une dernière année, une somme de 80 000 $, qui leur était versée depuis deux ans.

Contributions versées dans le cadre de l'Approche territoriale intégrée

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a versé, en 2009-2010, une somme de près de 7,3 millions de dollars dans le cadre d'ententes portant sur l'Approche territoriale intégrée. Ces ententes, conclues entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les divers organismes touchés, permettent 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.

Une somme de 254 587 $ correspond à des versements prévus dans des ententes conclues afin de permettre le démarrage des activités sur les territoires de centres locaux d'emploi couverts. De ces ententes découleront des plans d'action locaux concertés et, éventuellement, des projets d'intervention liés aux plans d'action des diverses régions.

Par ailleurs, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé à verser 24 millions de dollars sur trois ans (2009-2012) à la Ville de Montréal afin qu'elle poursuive la mise en œuvre de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. De ce montant, 7 millions de dollars ont été versés en 2009-2010.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2010. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

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

Résultats	2010	2009
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	10 319,0	7 319,0
Profits provenant des bingos	24,0	–
	10 343,0	**7 319,0**
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	10 272,1	8 589,4
Charges d'exploitation et d'administration	432,2	478,5
	10 704,3	**9 067,9**
Insuffisance des produits sur les charges	**(361,3)**	**(1 748,9)**
Excédent cumulé au début	**2 847,5**	**4 596,4**
Excédent cumulé à la fin	**2 486,2**	**2 847,5**

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) prévoit que le ministre peut accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1° de l'article 27 ou qui, bien qu'étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, s'il estime que, sans cette prestation, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total. De plus, l'article 50 de la même loi précise que 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 aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, les services de solidarité sociale ont reçu au total 691 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 444 ont été acceptées et 25 ont fait l'objet d'un désistement. Comme l'indique le tableau ci-dessous, la moitié des sommes versées l'ont été pour les personnes affichant un excédent de biens. L'aide totale a été de 1,3 million de dollars. Sur ce montant, on compte une aide remboursable de 256 969 $. Quant au montant moyen de l'aide, il s'établit à 3 024 $.

AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations en vertu du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées (nbre)	Montant par catégorie ($)	Répartition par catégorie (%)[a]	Montant moyen accordé ($)
Ces personnes seules ou ces familles sont inadmissibles selon les règles régulières d'attribution d'une aide financière de derniers recours.				
Bien ou avoir liquide cédé	44	161 995	12,1	3 682
Composition familiale	18	14 933	1,1	830
Excédent de biens	181	669 953	49,9	3 701
Personne tenue de loger	60	174 645	13,0	2 911
Perte d'argent	7	2 849	0,2	407
Prestation spéciale	59	61 129	4,6	1 036
Prestation spéciale désintoxication	12	31 302	2,3	2 609
Prévenu tenu de loger	7	18 044	1,3	2578
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	13	19 685	1,5	1 514
Sans statut légal	38	181 935	13,5	4 788
Travailleur autonome	5	6 236	0,5	1 247
TOTAL	**444**	**1 342 706**	**100,0**	**3 024**

a Pourcentage du montant total accordé.

Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) 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 2009-2010, le Centre de recouvrement a traité 4 697 demandes d'application du pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 2 134 ont été acceptées.

L'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en vertu de l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale est appliqué depuis novembre 2009. Cet article prévoit les mêmes conditions d'application que l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Depuis, deux décisions ont été rendues ayant pour effet de suspendre la compensation prélevée sur les prestations de la personne débitrice.

Le tableau qui suit traite exclusivement des demandes qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre en vertu de l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

ALLÉGEMENTS ACCORDÉS EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Situations qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire	Demandes totales	Demandes acceptées		Demandes totales par catégorie
	n^bre	n^bre	%	%
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne				
Réduction de la compensation à même les prestations	3 593	1 864	51,9	76,5
Cas de violence				
Remise de dette totale ou partielle	15	3	20,0	0,3
Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles				
Suspension ou annulation d'intérêts	597	151	25,3	15,9
Remise de dette totale ou partielle	132	12	9,1	–
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	19	2	10,5	–
Décision du ministre				
Réduction de la compensation à même les prestations	4	4	100,0	0,1
Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, état de santé ou ressources financières insuffisantes				
Remise partielle de la dette	337	98	29,1	7,2
Total	**4 697**	**2 134**	**45,4**	**100,0**

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1er avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre à ces personnes une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance de l'enfant, car, à ce moment, la nouvelle mère peut présenter une demande aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2009-2010, on dénombre 253 jeunes femmes (195 en 2008-2009) ayant reçu une aide financière dans le cadre de ce programme, pour un coût de 619 546 $ (546 154 $ en 2008-2009).

Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à leur admissibilité au Régime de rentes du Québec. Il permet d'éviter que les personnes admissibles n'aient à puiser dans leurs épargnes et à liquider une partie de leurs biens et qu'elles n'aient à faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité prévues par le programme, les travailleuses et les travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Depuis le 1er avril 2009, ce programme remplace le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière, créé en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés s'applique à tous les secteurs d'activité économique et il est en vigueur jusqu'au 31 mars 2011.

Pour l'exercice financier 2009-2010, on compte 64 adultes ayant reçu une aide financière dans le cadre de ce programme, pour un coût de 1 029 943 $.

Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1er avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il permet d'éviter que les personnes admissibles aient à puiser dans leurs épargnes et à liquider une partie de leurs biens et qu'elles aient à faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Sous réserve des autres conditions d'application, un licenciement collectif est visé par le programme lorsqu'il implique la cessation d'emploi ou la mise à pied d'au moins 50 salariées et salariés d'un même établissement en raison de la réduction ou de la cessation des activités d'une entreprise.

Ce programme remplace deux programmes créés en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, soit le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Il est à noter que ces programmes continuent de s'appliquer aux groupes de travailleuses et de travailleurs reconnus dans le cadre de ceux-ci avant le 1er avril 2009. Le nouveau programme est permanent en ce qui concerne les régions ressources. Pour les autres régions, son application est prévue jusqu'au 31 mars 2011.

Pour l'exercice financier 2009-2010, on dénombre 89 ménages ayant reçu une aide financière dans le cadre du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, pour un coût de 368 260 $. Au cours de cette période, 485 ménages ont reçu une aide financière dans le cadre du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, pour un coût de 673 985 $. En ce qui concerne le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement, il a permis de verser une aide financière à 445 ménages, pour un coût de 754 562 $.

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

La mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, des efforts importants ont été consentis pour préparer la mise en œuvre du règlement et la diffusion des documents visés. Les travaux ministériels ont été coordonnés par la Direction de la planification et de la modernisation. Tous les documents qui devaient être déposés sur les sites Web du Ministère en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne dans les délais. Une vigie sur les effets du Règlement sur la clientèle a été effectuée du 30 novembre 2009 au 31 mars 2010. Cette veille a démontré que les demandes d'information portant sur les documents diffusés sont peu nombreuses.

Les travaux du comité ministériel

Les rencontres du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information se sont poursuivies au cours de l'exercice. Elles ont surtout porté sur la mise en œuvre du règlement ainsi que sur les activités ministérielles liées à la sécurité de l'information.

La formation et la sensibilisation du personnel

Les séances de sensibilisation offertes aux nouveaux membres du personnel à l'occasion des journées d'accueil se sont poursuivies.

De plus, des rencontres d'information et de formation axées sur l'application du règlement sur la diffusion ont été tenues. Quant aux activités de communication, elles ont particulièrement porté sur la mise en œuvre du nouveau règlement afin de préparer adéquatement le personnel en vue de son application.

La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu sept ententes de communication de renseignements qui n'avaient pas à être soumises à la Commission d'accès à l'information pour avis favorable. Par ailleurs, huit projets de sondage 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 2009-2010, l'équipe ministérielle a répondu à 206 demandes d'accès dans un délai moyen de 20 jours. Plus de 70 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 30 % visaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis en totalité les documents demandés à 31 % des demandeuses et des demandeurs et a accepté partiellement les demandes de 59 % d'entre eux, tandis que 19 % des demandes de documents ont été refusées en totalité. À l'égard des décisions rendues, 17 ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. La Commission a rendu huit décisions au cours de la période. Quatre d'entre elles maintenaient la décision rendue par le Ministère. Quant aux autres demandes de révision, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeuses et des demandeurs d'accès.

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Compétence – Impartialité – Intégrité – Loyauté – Respect – Confidentialité

Le Ministère poursuit d'une année à l'autre les activités de son plan d'action en matière d'éthique, activités qui sont regroupées principalement en trois volets.

- **Coordination et cadre de référence** : Comité ministériel de l'éthique, réseau de répondants centraux et régionaux, offre de service de la Direction des ressources humaines, guide ministériel, site intranet consacré à l'éthique et politiques variées comportant des considérations ou des responsabilités d'ordre éthique notamment en matière de communication, de sondage, de sécurité de l'information et de gestion contractuelle.
- **Conseil, information, sensibilisation et formation** : Séances de formation à l'intention des gestionnaires et du personnel, rencontres de sensibilisation tenues lors des journées d'accueil du nouveau personnel et service-conseil personnalisé.
- **Activités à portée sectorielle** : Activités variées menées par les directions qui se sont dotées d'un plan d'action ou d'un plan de gestion en matière d'éthique propre à leur réalité. Ces activités s'inscrivent en continuité de la démarche ministérielle.

En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique est une compétence de plus en plus signifiée. À cette fin, le Ministère a introduit en 2009-2010 une catégorie portant sur l'éthique dans la liste des attentes à l'égard desquelles le personnel peut être évalué. Cette mesure s'ajoute à celle de l'an passé qui a introduit le sens de l'éthique dans les nouveaux profils de compétences de plusieurs catégories d'emploi.

Enfin, dans le cadre des opérations entourant la pandémie, un guide de gestion des ressources humaines en situation de pandémie et une annexe intitulée *L'éthique et la confidentialité en toute circonstance* ont été rédigés et remis aux gestionnaires.

On peut consulter le guide ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf**.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté sa politique linguistique en septembre 1999. Il assure, depuis lors, le suivi de son application conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Au Ministère, un site intranet est consacré à la langue française. D'une part, ce site vise à faire connaître à tout le personnel la politique linguistique, ses principes et ses modalités d'application. D'autre part, pour parfaire les connaissances du personnel, des chroniques linguistiques y sont proposées et des ouvrages de référence y sont suggérés. La section Sites et ouvrages de référence a été actualisée et augmentée.

Enfin, à l'occasion de la Francofête 2010, qui s'est tenue du 5 au 28 mars, quelques activités ont été organisées, notamment la Dictée à trous de la sous-ministre.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de quatre des moyens d'action du plan, lesquels s'inscrivent dans trois mesures faisant partie de la deuxième grande orientation « Renouveler les pratiques ».

MESURE

3.2 SENSIBILISER ET OUTILLER LES EMPLOYEURS AFIN D'ACCUEILLIR ET DE MAINTENIR EN EMPLOI UNE MAIN-D'OEUVRE DIVERSIFIÉE

Administrée en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et avec le Secrétariat du Conseil du trésor, cette mesure consiste à accroître les initiatives visant à sensibiliser les entreprises aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée et à les outiller en matière de gestion de la diversité en vue de rendre les milieux de travail plus ouverts et inclusifs et de prévenir la discrimination.

Moyen d'action 1

Évaluer la pertinence de mettre en évidence, par la maximisation et l'adaptation des applications telles que Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité en emploi et diffuser des messages sur les droits de la personne afin de faciliter l'accès à l'emploi des groupes cibles.

Résultats attendus	Résultats obtenus
Analyse de faisabilité sur l'implantation d'indicateurs de performance (nombre de postes vacants ayant été publiés par les employeurs ayant souscrit à un programme d'accès à l'égalité)	• La première phase du développement informatique de Placement en ligne, permettant aux organisations de préciser dans leurs offres d'emploi qu'elles souscrivent aux principes d'accès à l'égalité en emploi, a été consolidée. • La deuxième phase du projet partenarial d'auto-identification des candidats et candidates appartenant aux groupes visés a été mise en œuvre. • Le groupe de travail réunissant Emploi-Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et Service Canada en vue de promouvoir, dans Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité poursuit ses travaux.

MESURE

3.3 SOUTENIR LA MISE EN PLACE DU RÉSEAU *LEADERS DIVERSITÉ*, UN FORUM DE DIRIGEANTS D'ENTREPRISES ENGAGÉS DANS LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ EN EMPLOI

La création d'un réseau axé sur la diversité vise à susciter l'intérêt et la participation active et autonome d'employeurs pour la création de milieux de travail inclusifs et exempts de discrimination et à en faire la promotion. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la Commission des partenaires du marché du travail et les comités sectoriels de main-d'œuvre participent aux travaux associés à cette mesure.

Moyen d'action 2

Recenser les initiatives visant à faire d'un milieu de travail inclusif et exempt de discrimination une norme de qualité et de responsabilité sociale des entreprises.

Résultats attendus	Résultats obtenus
Recensement, auprès des entreprises, des bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises	• La recension des bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises se fait en trois volets. • La recension des écrits s'est déroulée entre mars 2009 et mars 2010.

MESURE

3.4 SOUTENIR LA PARTICIPATION À LA VIE ÉCONOMIQUE

Cette mesure consiste à favoriser l'insertion professionnelle des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles et à accroître leur participation à la vie économique. Le Ministère peut compter sur la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, d'Investissement Québec et du Secrétariat à la jeunesse pour atteindre les résultats visés par cette mesure.

Moyen d'action 3

Doubler le nombre de participants qui bénéficient du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).

Résultats attendus	Résultats obtenus
• Augmenter annuellement de 750 personnes le nombre de participants bénéficiant du PRIIME (931 personnes en 2007-2008) • Accentuer le recours à la mesure Subventions salariales	• 1 008 nouveaux participants en 2008-2009 • 1 045 nouveaux participants en 2009-2010 Plusieurs raisons expliquent la non-atteinte des objectifs de participation : • la mesure Subventions salariales a été bonifiée dans le cadre du Pacte pour l'emploi, ce qui fait que les personnes participantes ont été plutôt dirigées vers cette mesure. Cette situation a été corrigée en octobre 2009 par une amélioration du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi; • des contraintes organisationnelles ont limité l'expansion du programme dans certaines régions où se concentre une bonne partie de la clientèle visée; • la situation économique difficile a réduit le potentiel d'embauche, particulièrement en ce qui concerne les personnes immigrantes ou membres des minorités visibles, qui sont plus vulnérables en période de ralentissement économique.

Moyen d'action 4

Conseiller et offrir de l'accompagnement sous forme de mentorat aux jeunes Québécoises et Québécois des communautés culturelles, en particulier les jeunes des minorités visibles, afin de les soutenir dans leur recherche d'emploi, dans le cadre du programme Québec pluriel.

Résultats attendus	Résultats obtenus
Donner aux jeunes de six régions la possibilité de vivre une expérience de jumelage avec un mentor ou un cybermentor	• Reconduction et élargissement à quatre nouvelles régions du programme Québec pluriel dans la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. • Intégration de Québec pluriel à la programmation courante des mesures et services d'Emploi-Québec.

ARTICLE 53.1 DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Reddition de comptes pour la période de référence
du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

Embauche et représentativité

Données globales

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2010

Effectif total (personnes)	5 042[a]

a Exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et le personnel du cabinet.

L'EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2009-2010

	Réguliers[a]	Occasionnels[b]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	95	336	238	22

a Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent les recrutements et les régularisations.

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 pris en compte).

TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS

	Personnel régulier		Personnel occasionnel		Total	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010
Nombre d'embauches	148/535	44/95	346/672	157/336	495/1 207	201/431
Taux d'embauche	27,7 %	46,3 %	51,5 %	46,7 %	41,0 %	46,6 %

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES EN 2009-2010

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 de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010[a]					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[b]
Réguliers	95	10	1	3	2	16	16,8 %
Occasionnels	336	56	1	1	10	68	20,2 %
Étudiants	238	47	18	0	0	65	27,3 %
Stagiaires	22	1	0	0	0	1	4,5 %
Total	**691**	**114**	**20**	**4**	**12**	**150**	**21,7 %**
Taux d'embauche par groupe cible[c]		**16,5 %**	**2,9 %**	**0,6 %**	**1,7 %**	**21,7 %**	

a Certaines personnes embauchées ont une double représentativité au sein des groupes cibles. Ces personnes ont été comptabilisées une seule fois dans le regroupement « personnes handicapées ». Ce commentaire s'applique également aux tableaux des pages suivantes.

b Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues des groupes cibles par rapport à l'embauche totale en 2009-2010 pour le statut d'emploi.

c Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe cible visé, par rapport à l'embauche totale pour 2009-2010.

TAUX D'EMBAUCHE 2009-2010 DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES

	Réguliers	Occasionnels
Nombre d'embauches	11/44	23/157
Taux d'embauche	25,0 %	14,6 %

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

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2007-2008	24,6	10,2	39,2	–
2008-2009	17,0	22,3	45,9	8,7
2009-2010	16,8	20,2	27,3	4,5

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

Rappel des objectifs :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	224	4,4	197	3,8	195	3,5
Autochtones	55	1,1	53	1,0	49	0,9
Anglophones	71	1,4	72	1,4	68	1,2
Personnes handicapées	105	2,1	104	2,0	87	1,6

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[a]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	7	2,2	46	3,6	136	4,9	35	5,1	–	–	224	4,4
Autochtones	1	0,3	13	1,0	37	1,3	4	0,6	–	–	55	1,1
Anglophones	2	0,6	19	1,5	36	1,3	14	2,1	–	–	71	1,4
Personnes handicapées	2	0,6	14	1,1	59	2,1	30	4,4	–	–	105	2,1
Total[b]	**12**	**3,8**	**92**	**7,3**	**268**	**9,7**	**83**	**12,2**	**0**	**0,0**	**455**	**9,0**

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

b Le taux de représentativité par catégorie d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés par rapport au nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi, soit : 317 cadres, 1 264 professionnelles et professionnels, 2 775 techniciennes et techniciens, 681 employées et employés de bureau et 5 ouvrières et ouvriers.

Femmes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2009-2010 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	73/95	261/336	181/238	15/22	530/691
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	76,8 %	77,7 %	76,1 %	68,2 %	76,7 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[a]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	317	1 264	2 775	681	5	5 042
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	179	764	2 142	639	–	3 724
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	56,5 %	60,4 %	77,2 %	93,8 %	0,0 %	73,9 %

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

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

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, le gouvernement du Québec offre la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une durée d'un an. Ce programme, géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré selon la Loi sur la fonction publique.

	Automne 2008	Automne 2009
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	17	18

	2008-2009	2009-2010
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	6	12

Le Ministère applique des mesures pour favoriser le respect de l'atteinte de la cible de 25 % quant à l'embauche de membres de groupes cibles. Tout d'abord, la Direction des ressources humaines dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres de groupes cibles vers les gestionnaires voulant pourvoir un poste. Ensuite, les gestionnaires doivent obtenir une autorisation de leur sous-ministre adjointe, adjoint ou associé avant de nommer une personne qui n'est pas membre des groupes cibles. Enfin, un suivi régulier est effectué et communiqué à la sous-ministre en titre relativement au taux d'embauche ministériel de membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Allégement réglementaire

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (loi sur les compétences) et des règlements afférents. Au cours de l'année 2009-2010, la Commission a mis l'accent sur la promotion du Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation. En vertu de ce règlement, les employeurs qui mettent en place, en concertation avec leur personnel, un processus de développement des compétences intégré à leur stratégie d'entreprise sont exemptés de comptabiliser leurs dépenses de formation et de les déclarer à Revenu Québec, et ils n'ont pas à conserver les pièces justifiant leurs dépenses de formation.

En outre, ces entreprises n'ont plus à remplir le formulaire *Déclaration des activités de formation*. Ainsi, au cours de la première année d'application du règlement (2008-2009), 30 entreprises ont bénéficié de cette exemption. Ce nombre est passé à 60 au cours de l'exercice financier 2009-2010, ce qui constitue une augmentation de 100 %. Les efforts de promotion se poursuivent en ce sens.

Par ailleurs, des réflexions ont été amorcées afin de considérer la fusion du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, et du Règlement sur la déontologie des formateurs et des organismes formateurs. En effet, ils contiennent des dispositions qui se recoupent, et le fait de fusionner les deux règlements en un seul constitue un allégement réglementaire considérable.

Allégement administratif

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, des efforts ont été consentis pour qu'il soit plus facile aux employeurs assujettis à la loi sur les compétences d'en comprendre l'application. En effet, cinq chapitres du Manuel d'interprétation de la Loi sont maintenant en ligne et les cinq autres sont en cours de validation.

Simplification des procédures et des formulaires

Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période 2005-2010, deux formalités ont été simplifiées :

- Depuis cinq ans maintenant, les employeurs ont la possibilité de remplir une version électronique du formulaire *Déclaration des activités de formation*. Notons que des moyens ont été utilisés pour les inciter à utiliser cette version du formulaire. Ainsi, deux notes leur ont été adressées à cet effet, et un lien a été créé dans le site Internet de la Commission des partenaires du marché du travail pour leur donner accès directement au formulaire. Ces mesures incitatives visaient à alléger la tâche des entreprises relativement à leur obligation de remplir ce formulaire et à faciliter du même coup le traitement de celui-ci par la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre. Les moyens mis en œuvre ont été très efficaces. Ainsi, parmi les 9 611 employeurs répondants, 4 610, soit 48 %, ont fait parvenir leur formulaire par voie électronique. Il s'agit d'une augmentation d'un peu plus de 11 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, alors que le taux de réponse par voie électronique était de 36,7 %.
- Le formulaire de demande d'agrément administré en vertu du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation est toujours accessible par Internet. Au cours de l'exercice, plus de 82 % des demandes ont été transmises électroniquement, ce qui représente une augmentation de plus 7 % par rapport à 2008-2009. Des travaux reliés à la révision réglementaire sont en cours afin de simplifier le formulaire et de bonifier les guides qui l'accompagnent.

Autres mesures

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, la Commission des partenaires du marché du travail a effectué la révision annuelle des programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre selon une approche de résolution de problèmes axée sur les résultats. La nouvelle structure des programmes de subvention met de l'avant l'approche client fondée sur le rôle-conseil auprès des demandeuses et des demandeurs de subventions.

De plus, les programmes destinés aux entreprises et aux organismes sont décrits dans le site Internet de la Commission. Une pochette d'information simplifiée a été produite et diffusée afin d'inciter les promoteurs à présenter une demande de subvention. Les formulaires et les guides ont été abandonnés au profit d'un accompagnement personnalisé offert par les conseillères et les conseillers de la Commission.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La politique de financement des services publics vise à assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité afin d'améliorer le bien-être de la population québécoise. Elle vise à améliorer la rigueur du mode de financement des services offerts par l'État, l'efficience et l'équité de l'allocation des ressources ainsi que la transparence. Elle s'applique à tous les organismes publics qui offrent des biens et des services aux citoyennes et aux citoyens, à moins que le gouvernement en décide autrement.

L'implantation de la Politique de financement des services publics est prévue d'ici 2012. Cependant, les ministères ont jusqu'au 31 mars 2011 pour évaluer systématiquement les coûts de tous les services tarifés, ou qui pourraient l'être, et pour déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé.

La tarification concernant les programmes de formation et de qualification professionnelles établis en vertu de l'article 29.1 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5) est sous la responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail. Quant aux droits exigibles pour la qualification dans les métiers réglementés (article 30 de la Loi), ils ont été établis à l'origine sur la base du coût des services. Depuis 2007, les tarifs concernant la qualification régie par l'article 30 (L.R.Q., règlement r.1 et r.2) et ceux qui découlent de l'article 29.1 ont été harmonisés, et un tarif unique a été établi pour chaque élément de prestation de services correspondant à la réglementation en vigueur.

Toutefois, compte tenu de la hausse importante des tarifs que l'exercice d'harmonisation pouvait entraîner relativement à ces programmes, il avait été convenu que le rattrapage s'échelonnerait sur quelques années. En 2010, il restait deux ajustements à faire pour finaliser l'harmonisation des tarifs amorcée en 2007. L'approbation de ces ajustements par les autorités ministérielles est prévue pour l'automne 2010.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans la présente section, le Ministère témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec déposés à l'Assemblée nationale.

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 mesurer jusqu'à quel point la prestation des services du gouvernement en ligne est développée et gérée de façon appropriée. Au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, cette vérification portait plus précisément sur le Service de placement d'Emploi-Québec. Les recommandations adressées au Ministère visaient notamment la planification des services et la gestion des bénéfices.

En matière de planification des services et conformément à la directive sur la gestion des ressources informationnelles adoptée par le Conseil du trésor le 13 juin 2006 et révisée le 9 mars 2010, le Ministère s'emploie à produire des « dossiers d'affaires » comme le prescrit cette directive. Ces dossiers comportent, entre autres, la définition de la solution de gestion retenue, de ses avantages financiers et non financiers, des risques potentiels qu'elle présente, et les éléments reliés à la gestion de projet.

En ce qui concerne la gestion des bénéfices, le Ministère a élaboré sa politique de gestion des bénéfices et de la performance des investissements en technologies de l'information. Celle-ci vise à formaliser les mécanismes de détermination des bénéfices inhérents aux investissements en technologies de l'information ainsi qu'à introduire formellement la gestion des bénéfices dans les processus de sélection et de priorisation des investissements. Son entrée en vigueur est prévue pour l'automne 2010.

Cette politique porte :

- sur la détermination des bénéfices potentiels servant d'appui à la sélection et à la justification des projets;
- sur le suivi des bénéfices potentiels à chacune des étapes de planification, d'analyse et de développement des projets;
- sur la mesure des bénéfices réels ainsi que leur récupération pour toute la durée de la période de financement des projets.

De plus, en élaborant les dossiers, le Ministère se doit de préciser les bénéfices que procurera le projet à l'organisation, à sa clientèle, à ses partenaires et au gouvernement.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009 – Tome II, chapitre 4 – Application de la Loi sur le développement durable : 2008

De juin à décembre 2008, le Ministère a fait l'objet d'une vérification de la part du Vérificateur général du Québec sur l'application de la Loi sur le développement durable. Cette vérification a mené à la publication du tome II du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009*.

Les travaux de vérification ont porté sur deux volets relatifs à l'application de la Loi. Le Vérificateur général a évalué dans quelle mesure les ministères ont pris en charge leurs responsabilités pour se conformer à la Loi sur le développement durable. De plus, il s'est assuré que les conditions favorables à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 ont été créées.

Au cours de la dernière année, le Ministère a entrepris plusieurs actions afin d'assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général. Ainsi, il a poursuivi la mise en œuvre d'activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique. À maintes reprises, le Ministère a sensibilisé son personnel au fait que le développement durable est aussi économique et social qu'environnemental.

Comme l'a recommandé le Vérificateur général, le Ministère a profité de la dernière année pour revoir ses pratiques de gestion. Ainsi, les engagements pris par le Ministère à l'égard de la mise en œuvre de pratiques et d'activités respectant les dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable constituent des exemples de pratiques de gestion révisées. Le Ministère a notamment adopté une politique ministérielle de gestion environnementale et mis en œuvre un plan d'action ministériel en la matière. Par ailleurs, le Ministère a poursuivi les activités du comité ministériel de développement durable, lequel a rédigé un plan d'action ministériel et assurera la pérennité de la démarche de développement durable au sein du Ministère.

Le Ministère a aussi entrepris la mise en œuvre de son plan d'action 2009-2012 de développement durable. Faisant le lien entre les principes du développement durable et les grands dossiers du Ministère, celui-ci constitue, en soi, un excellent outil d'aide à la décision.

Enfin, le Ministère a continué de collaborer avec d'autres ministères au développement d'outils d'aide à la décision et à la diffusion de bonnes pratiques : il a notamment apporté sa contribution à la reddition de comptes gouvernementale pour ce qui est des indicateurs dont il est responsable en ce qui concerne la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et poursuivi sa collaboration aux moyens de concertation gouvernementaux, dont le Comité interministériel de développement durable.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009 – Tome II, chapitre 6 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources

Le Vérificateur général du Québec a procédé au suivi de la vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 2003-2004 auprès du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille[24] à l'égard de la qualité de l'information sur la performance (chapitre 5 du tome II du *Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004*).

En 2008-2009, le Vérificateur général avait maintenu deux recommandations auxquelles il jugeait que le Ministère n'avait pas répondu de manière satisfaisante. En 2009-2010, le Vérificateur général a analysé de nouveau les efforts consentis par le Ministère et considère comme satisfaisants les progrès qu'il a réalisés, tout en l'invitant à poursuivre ses efforts en ce sens.

Le Ministère croit donc avoir mené à terme les travaux qu'il juge pertinents pour répondre à l'ensemble des recommandations du Vérificateur général du Québec dans le cadre de cette vérification.

24. Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est devenu le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 18 février 2005.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le Ministère a poursuivi sa collaboration aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable, et le groupe de travail ministériel sur le développement durable a amorcé la mise en œuvre du plan d'action 2009-2012 du Ministère à cet égard.

Mise en œuvre du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012[25]

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

Accroître le niveau de vie

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Doter le Québec d'une main-d'œuvre mieux formée et performante, dans le contexte des défis que posent, pour notre société, le décloisonnement des économies, la vive concurrence internationale, le développement durable et le déclin de la population active

ACTION 1

Poursuite de la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et déploiement du Pacte pour l'emploi *Plus*

Résultat de l'année

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et le déploiement du Pacte pour l'emploi *Plus*. Pour plus de détails, voir aussi les pages 27 et 28 du présent rapport.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Poursuivre la lutte contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale

ACTION 2

Élaboration et mise en œuvre du deuxième Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Cible	Indicateur
Printemps 2010	Dépôt du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Résultat de l'année

Des activités de consultation ont été entreprises et regroupées sous l'appellation Rendez-vous de la solidarité. Au total, ce sont plus de 2 400 citoyennes, citoyens et groupes de tous les secteurs de la société, qui ont eu l'occasion de se prononcer. Le fruit de ces consultations a été un intrant majeur lors de l'élaboration du plan d'action. Pour plus de détails, voir aussi les pages 60 et 61 du présent rapport.

25. Les résultats détaillés des activités réalisées au cours de l'exercice 2009-2010 au regard des actions du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012 peuvent être consultés à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp**.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

Accroître le niveau de vie

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter substantiellement la participation des personnes handicapées au marché du travail

ACTION 3

Publication d'un rapport sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Cible	Indicateur
2009	Dépôt à l'Assemblée nationale d'un rapport sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Résultat de l'année

Le rapport *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. État de la mise en œuvre et premiers résultats* a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec. Ce rapport, réalisé en collaboration avec l'ensemble des ministères et organismes partenaires, révèle que sur les 61 actions que compte la Stratégie nationale, 23 sont réalisées, 29 sont en cours de réalisation et 9 restent à venir. Pour plus de détails, voir aussi les pages 52 et 53 du présent rapport.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser la conciliation travail-famille

ACTION 4

La valorisation du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)

Cibles	Indicateurs
■ 83 %	■ Proportion des naissances couvertes par le Régime
■ 95 %	■ Taux d'utilisation du Régime (intensité d'utilisation)

Résultat de l'année

En 2009-2010, 84,9% des naissances, au Québec, ont été couvertes par le Régime. Quant au taux d'utilisation du Régime, on constate que les mères comme les pères ont pris la majorité des semaines qui leur ont été accordées, et ce, dans une proportion de 97%.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'accroissement de la participation des adultes à des activités de formation continue

ACTION 5

Élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue (PGEAC)

Cible	Indicateur
2009	État d'avancement de l'élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

Résultat de l'année

Le Ministère a poursuivi l'élaboration du nouveau plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue dont le lancement est prévu pour l'automne 2010.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Recenser et promouvoir de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE)

ACTION 6

Recensement et publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE)

Cible	Indicateur
Printemps 2010	Publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises

Résultat de l'année

Une recension d'écrits a été effectuée en vue de faire l'analyse de cas d'entreprises établies au Québec et de rédiger un guide de bonnes pratiques.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer au développement de l'économie sociale au Québec

ACTION 7

Poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Cible	Indicateur
2012	État d'avancement des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Résultat de l'année

Le Ministère a soutenu l'action du comité sectoriel de main-d'œuvre « Économie sociale et action communautaire », afin de favoriser le développement de la main-d'œuvre en économie sociale. Cela a notamment donné lieu à l'implantation du programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de préposée ou préposé d'aide à domicile.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'engagement des communautés à l'endroit de l'action communautaire et de l'action bénévole

ACTION 8

Mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire

Cible	Indicateur
1er avril 2010	Publication d'un bulletin d'information traitant des travaux sur les nouvelles orientations en matière d'action communautaire

Résultat de l'année

L'application de l'actuelle politique gouvernementale sur l'action communautaire s'est poursuivie au cours de l'année financière 2009-2010, afin de favoriser l'engagement des communautés en matière d'action communautaire et bénévole.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser la mise en place au Ministère de pratiques écoresponsables

ACTION 9

Mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Cible	Indicateur
■ Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	■ État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques écoresponsables ■ Adoption d'une politique de gestion environnementale ■ Adoption d'un plan d'action en gestion environnementale

Résultat de l'année

Au cours de la dernière année, le Ministère a notamment adopté une politique ministérielle de gestion environnementale et mis en œuvre un plan d'action ministériel en gestion environnementale.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir le développement durable au sein du Ministère

ACTION 10

Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

Cible	Indicateur
■ Que, d'ici 2013, 50 % du personnel ait une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes ■ Que, d'ici 2010, 80 % du personnel ait été sensibilisé à la démarche de développement durable	■ Pourcentage d'employées et employés joints dans le cadre de la stratégie d'information, de sensibilisation et d'éducation et ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable ■ Pourcentage d'employées et employés sensibilisés à la démarche de dévelop-pement durable

Résultat de l'année

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre d'activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique. De nombreuses actualités ont par ailleurs été présentées au personnel dans le site intranet ministériel. Un site intranet consacré au développement durable ainsi qu'à la gestion environnementale a été élaboré et mis en ligne. Ce site touche l'ensemble du personnel du Ministère.

Objectifs gouvernementaux non retenus

Est jointe en annexe au plan d'action 2009-2012 de développement durable, une liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que des motifs afférents. Par conséquent, conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre cette information dans la présente section de son rapport annuel de gestion.

Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de mesures visant la consommation responsable ou le recyclage des ressources matérielles ainsi que la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre dans les espaces qu'il occupe. Il a également mis en œuvre de pareilles mesures en ce qui concerne les déplacements du personnel, et il a poursuivi ses activités d'information, de sensibilisation et d'éducation. Ainsi, pour l'année 2009-2010, les efforts du Ministère ont porté :

- sur l'implantation du projet pilote Vélo-Ville au 425, rue Saint-Amable à Québec durant l'été 2009, grâce auquel deux vélos étaient mis à la disposition du personnel pour les déplacements personnels ou professionnels pendant les heures de bureau et de dîner;
- sur l'installation de douches et de casiers sécuritaires pour vélos dans d'autres immeubles où le Ministère a des bureaux, afin de stimuler l'utilisation des transports alternatifs;
- sur l'installation d'équipement de visioconférence dans certains bureaux centraux du Ministère afin de réduire les déplacements;
- sur l'implantation d'un projet pilote de récupération des piles au 425, rue Saint-Amable et dans neuf autres immeubles où le Ministère a des bureaux, en vue de réduire les impacts environnementaux associés à l'élimination de ces résidus domestiques dangereux;
- sur la mise en ligne d'un site intranet consacré au développement durable et à la gestion environnementale afin de sensibiliser et d'informer le personnel, et de promouvoir l'action responsable et l'engagement en matière de développement durable et d'environnement;
- sur l'adoption d'une directive ministérielle qui préconise l'achat de papier fin recyclé contenant 100 % de fibres postconsommation;
- sur l'exigence dans les devis, à compter de 2009, d'utiliser des matériaux certifiés ÉcoLogo pour l'aménagement des espaces;
- sur la tenue d'une activité de sensibilisation à l'environnement en juin 2009 au 425, rue Saint-Amable présentant trois kiosques d'information : un sur le compostage domestique, un sur la récupération des piles et un autre sur la récupération de l'eau de pluie. Le personnel qui visitait les kiosques courait la chance de gagner trois prix : un composteur domestique, un chargeur de piles ou un baril pour la récupération de l'eau de pluie.

Le Ministère a aussi poursuivi des activités implantées durant les années précédentes : récupération des cartouches d'encre, des appareils de communication portatifs et de leurs accessoires (cellulaires, Blackberry, Palm), et des pièces d'équipement informatique; remise à neuf de pièces de mobilier, poursuite de l'implantation de la récupération du papier, du plastique, du verre et du métal dans les bureaux du Ministère partout en province, publication de manchettes et de vidéos d'information et de sensibilisation en matière d'environnement dans l'intranet du Ministère, etc.

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de cinq actions qui découlent de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes.

- **Actualiser la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine.**
  L'actualisation de la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine s'est terminée en 2009. Son lancement auprès des répondantes en condition féminine des directions régionales d'Emploi-Québec, des membres du comité consultatif Femmes et des directrices et intervenantes des organismes d'employabilité a été fait le 30 novembre 2009. La Stratégie et une brochure intitulée *Faits saillants de la Stratégie* sont accessibles sur le site Internet d'Emploi-Québec à l'adresse suivante : **www.emploiquebec.net/publications/pdf/00_imt_femmes_faits-saillants.pdf**.

- **Actualiser la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et élaborer un nouveau plan quinquennal en tenant compte de la situation particulière des femmes**
  Les travaux en vue d'actualiser la politique et d'élaborer le plan d'action 2010-2015 sont en cours.

- **Offrir aux femmes vulnérables un accompagnement plus soutenu afin d'améliorer leur condition économique sur l'ensemble du territoire du Québec**
  Environ 841 femmes ont participé au Programme d'aide et d'accompagnement social, volet Devenir, auquel a été consacré un budget de 1 870 859 $ pour l'année 2009-2010. De plus, une aide financière de 1,2 million de dollars a été versée, par l'entremise du Fonds québécois d'initiatives sociales, à 15 organismes de 11 régions du Québec spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine.

- **Faire croître l'embauche des femmes et favoriser leur maintien en emploi dans les secteurs d'avenir et dans les métiers traditionnellement masculins**
  En 2009-2010, deux projets ont été financés, pour un total de 120 000 $:
  - le premier projet a consisté à organiser des activités pour susciter l'intérêt des femmes à l'égard des métiers non traditionnels en Montérégie, et le montant accordé était de 40 000 $;
  - le second projet, sous la responsabilité du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail, visait à documenter les initiatives facilitant l'intégration des femmes dans les métiers non traditionnels. La dernière partie du projet s'est poursuivie en 2009-2010 et un montant de 80 000 $ a été autorisé afin d'élaborer la conclusion du rapport de consultation et de recherche, et de procéder à l'édition et au lancement de la version définitive du document.

- **Évaluer la possibilité d'offrir des services aux femmes vivant dans les habitations à loyer modique afin de faciliter l'intégration sociale et économique de ces personnes**
  En 2009-2010, le Ministère et la Société d'habitation du Québec ont poursuivi leurs travaux en vue de concrétiser un partenariat qui faciliterait l'intégration en emploi des femmes vivant dans des habitations à loyer modique. Ils ont réuni, le 23 février 2010, des acteurs du réseau du logement social, d'une part, et du réseau de l'employabilité et de la réinsertion au travail, d'autre part, pour faire le point sur ce nouveau partenariat et pour formuler des recommandations sur la poursuite des actions entreprises.

ANNEXES

ANNEXE 1

ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir les événements ou les circonstances susceptibles d'avoir des conséquences nuisibles sur la réalisation de sa mission et sur l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant les occasions favorables. 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 :

- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et implanter 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, en particulier par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes;
- effectue des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle;
- par l'intermédiaire de diverses publications, de son site Internet, de ses centres de communication avec la clientèle, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction de la révision et des recours administratifs, informe les citoyennes et les citoyens sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours.

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, les priorités d'action et les résultats recherchés sur une base pluriannuelle;
- au moyen de rencontres, informe ses gestionnaires de son plan stratégique et de ses plans d'action, et transmet cette information à l'ensemble de son personnel en la diffusant dans son site intranet;
- affirme ses engagements par l'affichage de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans tous ses points de service.

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- s'assure les services de la Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique, 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 notamment :
  - à conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles,
  - à fournir des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement pourrait être répréhensible;
- offre des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives par l'entremise de la Direction des ressources humaines, notamment en matière de santé et de sécurité du travail, de gestion de la main-d'œuvre, de développement des personnes et de l'organisation, de relations du travail et relativement à divers dossiers horizontaux liés à la gestion des ressources humaines;
- fournit, par l'intermédiaire de la Direction générale des services à la gestion, des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles;
- effectue la perception des sommes qui lui sont dues, par l'entremise du Centre de recouvrement;
- répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment au moyen d'une agence offrant des services intégrés d'emploi et de solidarité sociale. Sur le plan de l'organisation, le Ministère a mis en place 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;
- poursuit des travaux visant à optimiser les ressources affectées au service à la clientèle, assure la formation de son personnel et lui communique régulièrement les messages provenant des autorités pour appuyer les changements organisationnels.

Contrôle des actions

Le Ministère :

- a actualisé au cours de l'année 2009-2010 les plans de continuité des activités dans le prolongement de la pandémie de grippe A(H1N1) qui a eu lieu au cours de cette période. Il a tenu, en mai 2009, un exercice de mise en œuvre du Programme d'aide financière d'urgence qui a été reconduit en août par le Secrétariat du Conseil du trésor pour une période d'un an. La mission Soutien aux services aux personnes sinistrées du Plan national de sécurité civile, dont le Ministère est responsable, a été adoptée et entérinée en juin 2009 par l'Organisation de la sécurité civile du Québec et en septembre 2009 par le Comité de sécurité civile du Québec. Les travaux de consolidation de la mission se sont poursuivis de même que les arrimages interministériels. Finalement, le Ministère a participé à la mobilisation gouvernementale dans le cadre de l'Opération Haïti à la suite du séisme qui a frappé ce pays le 12 janvier 2010. Cette opération a été l'occasion pour le Ministère de mettre en œuvre pour la première fois le Programme d'aide financière d'urgence, à la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, dans le cadre de l'accueil des ressortissantes et des ressortissants rapatriés entre le 14 janvier et le 21 février 2010.

Ces actions complètent celles qu'avait entreprises le Ministère au cours de 2008-2009 relativement au Programme d'aide financière d'urgence, à la coordination des plans de continuité de services à la clientèle en cas de pandémie, à la réalisation, avec le concours de ses unités administratives, d'un exercice de mise en œuvre de ce programme et à l'adaptation du schéma ministériel de coordination des interventions en sécurité civile pour faire face à toutes les situations de sinistre.

En outre, le Ministère :

- poursuit l'application de son plan d'action en matière d'éthique et rend disponible un site intranet consacré à l'éthique, où l'on trouve, comme il est précisé à la page 100 du présent rapport, divers documents, dont les guides ministériels *Agir avec intégrité* et *La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*. Le Ministère continue ainsi à mettre en place divers moyens afin de faire preuve d'éthique dans ses pratiques et dans ses décisions, tout en favorisant la compréhension des activités de lobbyisme;
- se sert du Rapport d'utilisation des subventions pour fixer les balises minimales à respecter afin de s'assurer, d'une part, que les subventions accordées sont employées aux fins auxquelles elles étaient destinées et, d'autre part, qu'elles sont conformes à la réglementation en vigueur;
- applique un plan d'amélioration de la sécurité de l'information, y compris de l'information numérique. Le Ministère a adopté, en 2009-2010, un cadre de gestion des technologies de l'information duquel découlent plusieurs politiques en cette matière;
- maintient 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 en matière d'application des lois et des règlements par le personnel qui intervient directement auprès de la clientèle;
- utilise les services du Comité de vérification, notamment pour évaluer 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 au Ministère, aider la haute direction à s'acquitter de ses responsabilités en matière de vérification interne. Pour garantir l'indépendance du comité, celui-ci est composé de trois membres externes et de la sous-ministre en titre;
- possède une politique ministérielle de vérification interne encadrant les responsabilités des divers acteurs en matière de contrôle interne ainsi qu'une politique relative à la vérification de sécurité avant nomination pour les emplois considérés comme étant à risque dans différents secteurs du Ministère;
- a adopté, en 2009-2010, une politique concernant les relations avec les organismes externes effectuant des vérifications auprès du Ministère et de la Commission des partenaires du marché du travail afin d'établir les règles et responsabilités régissant les relations entre le Ministère, la Commission et les organisations externes. La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, en vertu de cette nouvelle politique, assure la coordination des réponses transmises aux représentantes et représentants de ces organisations externes et assiste le personnel du Ministère et de la Commission participant à une vérification quant aux gestes à faire;
- s'appuie sur le Cadre de référence sur les contrôles à incidences financière et contractuelle pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés afin d'assurer la fiabilité des données financières;
- a mis en place différents moyens afin de diminuer les risques en matière d'encaissement au Centre de recouvrement par la séparation des tâches incompatibles et par l'instauration de la production de reçus électroniques pour les paiements en argent liquide;
- augmente la fiabilité du processus d'émission des versements par l'implantation d'un système qualité répondant à la norme ISO 9001 : 2008;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives 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 répondantes et répondants présents dans chacune des unités administratives;

- s'appuie sur un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et d'améliorer la qualité de l'information à l'égard de sa performance;
- s'appuie sur un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et sur un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique;
- effectue le suivi des principaux projets en cours et gère les principaux risques qui y sont associés;
- a procédé au recensement des risques organisationnels du Centre de recouvrement et en a évalué la priorité;
- a élaboré et approuvé une politique de gestion des droits d'accès pour les utilisatrices et les utilisateurs du système informatique qui traitent les demandes de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale;
- applique une politique d'assurance qualité à l'ensemble des processus opérationnels et administratifs du Régime québécois d'assurance parentale;
- a adopté et déployé un plan de conformité afin de s'assurer de la maîtrise des opérations, de l'atteinte des objectifs de conformité et de la qualité de l'information transmise au regard de la prestation de services du Régime québécois d'assurance parentale;
- a effectué la mise à jour de la stratégie de la fonction « vérification et enquêtes » et a conçu des outils afin de soutenir le travail relié à cette fonction au Régime québécois d'assurance parentale.

Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- a élaboré un tableau de bord de la gouvernance pour mettre en évidence les résultats atteints par l'organisation en relation avec ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, ses ressources et ses projets majeurs, et pour assurer un suivi mensuel;
- a mis en place un comité ministériel de suivi intégré du plan stratégique 2008-2011 et de gestion des risques afférents. Ce comité effectue un suivi des résultats et une veille de l'environnement interne et externe, analyse les facteurs susceptibles d'influencer l'atteinte des résultats visés par le plan stratégique et recommande, le cas échéant, des mesures d'atténuation des risques;
- 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;
- assure la validation de la section « Résultats » des rapports annuels de gestion du Ministère et des agences Emploi-Québec et Centre de recouvrement;
- effectue une mission d'examen des états financiers des deux fonds relevant du Ministère, soit le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et le Fonds québécois d'initiatives sociales;
- valide les données présentées dans l'état des revenus et dépenses du Fonds Initiative d'innovation en matière de compétences en milieu de travail;
- 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, le Ministère s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'effet 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

LISTE DES LOIS DONT LE MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE EST RESPONSABLE, EN TOUT OU EN PARTIE

Lois ou parties de lois dont l'application relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale au 31 mars 2010. (Le ministre est également chargé de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011)
- Loi sur la Commission de la capitale nationale (L.R.Q., c. C-33.1)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-8.3)
- 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 sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (L.R.Q., c. M-22.1)[26]
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[27]
- Loi sur le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (L.R.Q., c. M-30.01)[28]
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)[29]
- 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)[30]

26. Le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale est responsable de l'application des sections IV.2, IV.3, IV.4 et IV.5 de cette loi.
27. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.
28. Le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale est responsable de l'application du chapitre VI et de toute autre disposition de cette loi requise pour l'application de ce chapitre.
29. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité des dispositions relatives aux avis de licenciement collectif et à l'aide au reclassement, articles 84.0.1 à 84.0.7 et 84.0.9 à 84.0.12 de cette loi.
30. L'application de cette loi par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379 traitant de la formation et de la qualification professionnelles.

ANNEXE 3

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AU RESPECT DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

SECRETARIAT À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET AUX INITIATIVES SOCIALES

ENGAGEMENTS	ASPECTS DU SERVICE	2009 (%)
Vous servir avec respect et courtoisie	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	99
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous	97
Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement sinon vous rappeler dans les 24 heures	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée	49
	Clientèle qui a parlé à quelqu'un d'autre	95
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	89
Vous fournir de l'information complète et précise	Clientèle ayant reçu de l'information	65
	Satisfaction quant à l'information reçue	94
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant au langage utilisé par le personnel (communication orale)	96
	Satisfaction quant à la clarté des lettres ou autres documents (communication écrite)	85
Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels	Satisfaction quant à la protection des renseignements personnels	96
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis	Clientèle ayant fait des demandes d'information, d'explication ou autres	59
	Clientèle informée des délais ou pour qui ce n'était pas nécessaire	70
	Satisfaction quant au respect des délais annoncés	97
	Satisfaction quant à l'information reçue sur les étapes et les délais	84
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier	Satisfaction quant aux explications reçues pour justifier les décisions rendues	83
Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable	Clientèle croyant avoir toujours été traitée de façon équitable	77
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour sur les programmes et services du Ministère	Satisfaction quant à l'information offerte sur le site Internet du Ministère	76

DIRECTION DE LA RÉVISION ET DES RECOURS ADMINISTRATIFS

ENGAGEMENTS	ASPECTS DU SERVICE
Vous servir avec respect et courtoisie	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous Clientèle informée du délai d'attente parmi ceux reçus en retard
Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement sinon vous rappeler dans les 24 heures	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée Clientèle qui a parlé à quelqu'un d'autre Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures
Vous fournir de l'information complète et précise	Clientèle ayant reçu de l'information Satisfaction quant à l'information reçue
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant au langage utilisé par le personnel Satisfaction quant à la clarté des lettres ou autres documents
Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels	Satisfaction quant à la protection des renseignements personnels
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis	Satisfaction quant à l'information sur les étapes et délais de traitement
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues
Donner suite à votre demande dans le respect des lois et des règlements en vigueur, de façon équitable	Clientèle croyant avoir toujours été traitée de façon équitable
Poursuivre l'adaptation des lieux de services afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées	Satisfaction quant à l'adaptation des lieux pour les personnes handicapées
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour	Satisfaction quant à l'information offerte sur le site Internet du Ministère
Vous fournir les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre demande/dossier	Clientèle ayant reçu les coordonnées de la personne responsable

a Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle.

	Décisions accueillies (%)	Décisions maintenues %)	Décisions accueillies et décisions maintenues (%)	SEMS[a] (%)		Avocats (%)	
	2009		2002	2009	2002	2009	2002
	87	77	77	86	85	98	97
	94	74	79	S. O.	S. O.	97	97
	0	10	S. O.	S. O.	S. O.	0	S. O.
	41	40	44	36	47	55	58
	58	54	42	59	39	22	36
	61	45	61	52	59	71	83
	68	65	55	58	49	35	42
	86	76	80	87	54	97	99
	90	81	74	86	83	95	96
	78	75	72	82	76	90	86
	94	91	85	95	90	100	96
	80	70	S. O.	79	S. O.	87	S. O.
	74	59	59	70	68	84	79
	69	54	S. O.	56	S. O.	64	S. O.
	88	89	S. O.	92.	S.O	S. O.	S. O.
	86	80	S. O.	82	S. O.	84	S. O.
	76	75	80	S. O.	S. O.	93	79

BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

ENGAGEMENTS	ASPECTS DU SERVICE
Vous servir avec respect et courtoisie	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie
Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement sinon vous rappeler dans les 24 heures	Clientèle ayant parlé immédiatement à quelqu'un lors du dernier appel Clientèle à qui on a offert de parler à quelqu'un d'autre Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures
Vous fournir de l'information complète et précise	Clientèle ayant reçu de l'information Satisfaction quant à l'information reçue
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant au langage utilisé par le personnel (communication orale) Satisfaction quant à la clarté des lettres ou autres documents (communication écrite)
Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels	Satisfaction quant à la protection des renseignements personnels
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis	Clientèle informée des étapes et délais de traitement (dernier appel) Satisfaction quant au respect des délais annoncés (dernier appel) Clientèle informée des étapes et délais de traitement (dernière plainte écrite) Satisfaction quant au respect des délais annoncés (dernière plainte écrite)
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues
Donner suite à votre demande dans le respect des lois et des règlements en vigueur, de façon équitable	Clientèle croyant avoir toujours été traitée de façon équitable
Poursuivre l'adaptation des lieux de services afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées	Satisfaction quant à l'adaptation des lieux pour les personnes handicapées
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour	Satisfaction quant à l'information offerte sur le site Internet du Ministère
Vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception	Clientèle ayant reçu la confirmation de la prise en charge de son dossier dans un délai de deux jours ouvrables

	Renseignements (%)		Plaintes niveau 1 (%)		Plaintes niveau 2 (%)	
	2009	2002	2009	2002	2009	2002
	92	91	86	83	81	76
	59	S. O.	39	S. O.	32	S. O.
	23	S. O.	21	S. O.	26	S. O.
	64	80	60	69	60	56
	41	42	40	29	39	29
	90	94	77	84	88	82
	93	93	92	86	88	82
	85	85	80	73	72	69
	95	95	90	78	87	75
	50	S. O.	56	S. O.	57	S. O.
	81	S. O.	73	S. O.	68	S. O.
	39	S. O.	44	S. O.	56	S. O.
	75	S. O.	84	S. O.	62	S. O.
	79	81	65	62	64	43
	86	S. O.	72	S. O.	70	S. O.
	90	S. O.	85	S. O.	82	S. O.
	82	S. O.	74	S. O.	73	S. O.
	29	S. O.	46	S. O.	53	S. O.

RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

ENGAGEMENTS	ASPECTS DU SERVICE	2009 (%)	2007 (%)
Vous servir avec respect et courtoisie	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	99	99
Vous fournir de l'information complète et précise	Satisfaction quant à l'information générale reçue	97	96
	Satisfaction quant à l'information reçue au téléphone lors du traitement de la demande de prestations	97	96
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant au langage utilisé par le personnel (communication orale)	99	98
	Satisfaction quant à la clarté des lettres ou autres documents (communication écrite)	97	96
	Satisfaction quant à la clarté et la simplicité des formulaires de demande de prestations (communication écrite)	92	92
Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels	Satisfaction quant à la protection des renseignements personnels	100	99
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis	Clientèle informée des étapes de traitement d'une demande de prestations	60	S. O.
	Satisfaction quant au respect des étapes de traitement d'une demande de prestations	99	S. O.
	Clientèle informée du délai de réponse pour une demande d'information	55	62
	Satisfaction quant au respect du délai annoncé (demande d'information)	97	97
	Clientèle informée du délai de réponse à une demande de prestations	69	66
	Satisfaction quant au respect du délai annoncé (demande de prestations)	98	99
	Clientèle informée du délai de 14 jours pour rendre une décision	79	S. O.
	Respect du délai de 14 jours	96	S. O.
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier	Satisfaction quant aux explications concernant les décisions	97	96
Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable	Clientèle croyant avoir toujours été traitée de façon équitable	99	S. O.
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour sur les programmes et les services du RQAP	Satisfaction quant à l'information offerte sur le site Internet du RQAP	96	93
Vous répondre du lundi au vendredi de 8 h à 20 h et le samedi et dimanche de 9 h à 16 h	Satisfaction quant aux heures de service du RQAP	99	98
Donner aux parents admissibles au RQAP la possibilité de consulter leur dossier ou de faire une demande de prestations en ligne jour et nuit, sept jours sur sept	Satisfaction quant à la simplicité et à la facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestations	89	82
	Satisfaction quant à la consultation du dossier sur Internet	95	92
	Satisfaction quant à la convivialité du site Internet	95	92

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009-2010

EMPLOI-QUÉBEC

EMPLOI-QUÉBEC

MESSAGE

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

Madame Julie Boulet
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame Dominique Savoie
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Ministre,
Madame la Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2009-2010 d'Emploi-Québec. Ce rapport rend compte à la fois des résultats des services publics d'emploi et de ceux des services de solidarité sociale. Les réalisations qui apparaissent dans ce rapport sont issues d'une approche partenariale réussie, notamment avec la Commission des partenaires du marché du travail, dont la responsabilité porte essentiellement sur les résultats des services publics d'emploi.

Le fait marquant de 2009-2010 aura sans contredit été la mise en place du Pacte pour l'emploi *Plus*. Le contexte économique appelait des ajustements à nos mesures et des ressources supplémentaires visant à agir efficacement auprès des personnes qui perdent leur emploi ou à prévenir des mises à pied pendant cette période de transition. Au terme de l'année, nous pouvons constater que les efforts ont porté leurs fruits, le volume de clientèle rejointe ayant atteint des niveaux inégalés depuis la création de l'agence :

- plus de 300 000 chômeurs ont bénéficié d'une intervention les aidant à effectuer un retour en emploi;
- plus de 12 000 entreprises ont bénéficié d'une aide directe pour soutenir leur gestion des ressources humaines ou pour former leur personnel, notamment à l'aide du programme SERRÉ qui a permis de maintenir en emploi plus de 28 000 travailleurs;
- les services d'information sur le marché du travail ont également été fortement sollicités afin d'aider les personnes et les entreprises aux prises avec des situations liées à la conjoncture économique difficile ou de les préparer à la relance.

Les résultats sont probants, car le marché du travail du Québec se place parmi ceux qui ont le mieux fait face à la récession. En fait, pour la première fois depuis que les statistiques existent, le taux de chômage du Québec était inférieur à celui de l'Ontario.

Je tiens à souligner la contribution des partenaires du marché du travail qui a permis de renforcer l'efficacité des efforts déployés. Je tiens également à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel qui a su s'adapter rapidement aux besoins changeants du marché du travail.

Le sous-ministre associé d'Emploi-Québec,

Bernard Matte
Québec, octobre 2010

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du sous-ministre associé 139

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 141

Emploi-Québec 143

Mission, clientèle, mesures et services 143

Une approche partenariale 144

Des ressources au service des individus et des entreprises 147

Le marché du travail au Québec 151

Résultats 2009-2010 153

Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2009-2010 153

Résultats détaillés 156

ORIENTATION
Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises 156

ORIENTATION
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique 159

ORIENTATION
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux 172

ORIENTATION
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi 177

ORIENTATION
Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens 180

ANNEXES

Annexe 1 : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2010 187

Annexe 2 : Principaux résultats obtenus en 2009-2010 selon la région 189

Annexe 3 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 191

Annexe 4 : Synthèse des résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 192

DÉCLARATION
DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ

Le contenu du présent rapport relève de la responsabilité du sous-ministre associé 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 relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2009-2010.

Tout au long de l'exercice financier, 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 la saisie ou le 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, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- le tableau de bord mensuel des résultats, y compris 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 au cours de l'exercice 2009-2010. Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport.

Je déclare 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 2010.

Le sous-ministre associé d'Emploi-Québec,

Bernard Matte
Québec, octobre 2010

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

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

Monsieur le Sous-Ministre associé,

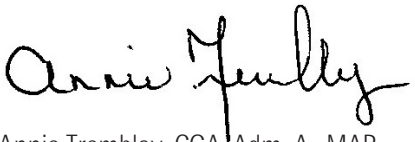
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2009-2010 d'Emploi-Québec au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan d'action annuel 2009-2010.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction d'Emploi-Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par Emploi-Québec. Nous nous sommes également assuré de la cohérence entre la section « Résultats » du rapport d'Emploi-Québec et celle du rapport du Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 d'Emploi-Québec.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2009-2010 d'Emploi-Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De plus, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'information présentée par Emploi-Québec et celle du Ministère.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, octobre 2010

EMPLOI-QUÉBEC

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. 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

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

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec 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 à l'égard du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'information sur le marché du travail, d'accueil et d'évaluation de l'employabilité et de placement 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 pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

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 de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre est 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.

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 offerts aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêtes ou 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 de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

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

Une approche partenariale

La concertation

Pour l'accomplissement de son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent 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 représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les ministères visés.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail[1] définit les besoins en développement de la main-d'œuvre au regard de la réalité du marché du travail (article 17, alinéa 1) et conseille la ministre sur les orientations générales de la politique du marché du travail. 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 et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre de même qu'au regard de l'atteinte des objectifs de cette loi, soit l'amélioration de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre.

En vertu de l'entente conclue avec le ministre, la Commission assure la gestion des activités liées à l'intervention sectorielle, au Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, à l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission représente le Québec au Forum canadien sur l'apprentissage et elle dispose d'un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre.

Voici quelques exemples des actions menées par la Commission en 2009-2010 :

- En raison du contexte, elle a assuré, à la demande du premier ministre, un suivi continu de l'évolution du marché du travail par l'intermédiaire du comité de vigie qu'elle a mis sur pied.
- Elle a continué d'administrer le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique, qui a offert un soutien financier à la formation aux entreprises qui utilisaient la réduction du nombre d'heures de travail pour développer les compétences du personnel. Prenant fin le 31 mars 2010, ce programme de la Commission était doté d'un budget de 53,4 millions de dollars sur deux ans, auquel le gouvernement du Québec a contribué à hauteur de 25 millions de dollars.
- Elle a contribué à la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi en ce qui concerne les mesures portant sur les mutuelles de formation, la formation en ligne et la reconnaissance des compétences.
- Elle a poursuivi le déploiement du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment en soutenant davantage les efforts consentis par les comités sectoriels de main-d'œuvre pour mettre au point de nouvelles normes professionnelles et les outils afférents, et en appuyant ces comités dans la conduite de projets pilotes de reconnaissance des compétences.
- Elle a veillé à l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, adoptée en juin 2007, dont l'objectif est d'améliorer la qualification et les compétences de la main-d'œuvre. Elle a aussi cherché à améliorer les activités de formation, d'information et de promotion relativement aux règlements qui touchent plus directement les entreprises, soit ceux qui portent sur :
  - les dépenses de formation admissibles,
  - les mutuelles de formation (en vue de les rendre plus accessibles aux employeurs),
  - l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation,
  - l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation.

1. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2010 à l'annexe 1, page 187.

- Elle a adapté la programmation du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre à une approche de résolution de problèmes axée sur les résultats. Cette restructuration importante des programmes s'est effectuée dans un esprit de complémentarité entre les actions de la Commission et celles d'Emploi-Québec. La programmation a été simplifiée pour la rendre plus accessible aux entreprises et plus apte à répondre efficacement à leurs besoins.

  Ainsi, outre la recherche appliquée, elle comprend dorénavant deux programmes : le Soutien aux promoteurs collectifs pour le développement de la main-d'œuvre ainsi que le Soutien régionalisé aux entreprises pour le développement de la main-d'œuvre, qui constitue le moyen privilégié par lequel le Fonds continuera d'aider les entreprises individuellement. En 2009-2010, une importante hausse des subventions accordées s'est traduite par une augmentation de 67 % des engagements financiers totaux dans les programmes du Fonds. Plus précisément, le total des subventions accordées aux promoteurs collectifs est passé de 2,5 millions de dollars en 2008-2009 à 8,7 millions en 2009-2010. Pour le programme de soutien régionalisé, 7,8 millions ont été accordés en 2009-2010 par rapport à 6 millions au cours de l'exercice précédent.
- Elle a poursuivi la réalisation des projets financés conjointement avec le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada dans le cadre de l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail. Les dix projets ont pris fin le 31 mars 2010 et ont permis d'expérimenter de nouvelles approches en matière de développement et de reconnaissance des compétences en milieu de travail et d'apprentissage en ligne.
- Elle a maintenu ses efforts en vue de favoriser l'adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et l'offre de formation en établissement.
- Elle a assuré la mise en œuvre de la nouvelle politique d'intervention sectorielle *Agir en concertation : un atout pour l'avenir*, adoptée à l'hiver 2008.
- Elle a contribué au déploiement de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et à l'élaboration du plan d'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de ces personnes.
- Elle a participé aux travaux visant le renouvellement de la stratégie d'Emploi-Québec à l'égard des travailleuses et travailleurs de 45 ans ou plus.

À l'échelon régional, chacune des 17 régions administratives est dotée d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants que la Commission des partenaires du marché du travail[2]. Il s'agit du conseil régional des partenaires du marché du travail, qui a le mandat de définir la problématique du marché du travail de sa région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, il répartit les ressources et définit les stratégies et les objectifs d'intervention qui se traduisent dans le volet services publics d'emploi du plan d'action régional. Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail ont également un mandat de concertation avec différentes organisations de développement de la main-d'œuvre et de développement économique. Emploi-Québec collabore aussi avec les conférences régionales des élus, qui travaillent sur le plan du développement régional.

Afin de mobiliser les acteurs régionaux autour d'une vision cohérente des besoins du marché du travail, des comités régionaux du Pacte pour l'emploi ont été mis en place en 2008 dans les 17 régions du Québec. Sous la responsabilité des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, ces comités ont pour mandat de recenser les besoins du marché du travail et de développer une vision prospective des enjeux, d'assurer une meilleure adéquation entre, d'une part, l'emploi, la formation, l'apport de l'immigration, les besoins des entreprises et du marché du travail et, d'autre part, le développement économique des régions, l'amélioration du temps de réaction des partenaires ainsi que le renforcement de l'efficacité des actions.

2. Voir la liste à l'adresse **emploiquebec.net/organisation/comm_partenaires/conseils-regionaux.asp**.

À l'échelon local, la concertation s'exerce d'abord 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[3]. Un protocole précise l'arrimage entre ces unités au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage de microentreprises fait entre autres l'objet d'une entente selon laquelle les centres locaux de développement sont responsables de la gestion de la mesure Soutien au travail autonome d'Emploi-Québec.

Sur une base sectorielle, la concertation des partenaires privés et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi s'inscrit dans le cadre de la politique d'intervention sectorielle. Établissant les principes de la concertation entre quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel, cette politique encadre les travaux de 30 comités sectoriels de main-d'œuvre[4]. Ces comités sont chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre de leur secteur respectif et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre.

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. Cinq comités consultatifs agissent par ailleurs auprès des autochtones, des personnes judiciarisées, des femmes, des jeunes ainsi que des travailleuses et travailleurs de 45 ans ou 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 en emploi ou, encore, son maintien en emploi, en formulant 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, en concertation avec Emploi-Québec, s'allie aux 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 les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport; du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation; des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Culture, des Communications et de la Condition féminine; du Travail; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs; des Ressources naturelles et de la Faune; de la Santé et des Services sociaux ainsi que Revenu Québec.

D'autres organismes publics, tels que Services Québec, Investissement Québec, 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[5] sont aussi des partenaires.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente sur le marché du travail[6]. Ces ententes portent 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 a trait à la clientèle handicapée, Emploi-Québec la soutient grâce à 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 auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés dans le cadre du programme d'emploi fédéral-provincial, Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

3. À l'exception des centres locaux de développement de Laval et de l'Île-de-Montréal et de celui de la Capitale-Nationale, qui relèvent respectivement du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale.
4. Voir la liste à l'adresse **emploiquebec.net/organisation/intervention-sectorielle/comsectoriels.asp**.
5. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.
6. D'une durée de six ans, l'Entente sur le marché du travail est entrée en vigueur en 2008-2009.

Les organismes communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière

L'agence met à contribution, par son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires sans but lucratif. On trouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les centres 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.

Par leur apport considérable, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des 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'organismes communautaires œuvrant en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins qui changent selon l'évolution du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement dans le cadre d'un forum national et de forums régionaux, de même qu'au sein de comités mixtes de travail.

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité[7] confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

Des ressources au service des individus et des entreprises

Les ressources humaines

Emploi-Québec, pour ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a pu compter sur un effectif total de 4 722 équivalents temps complet (4 601 en 2008-2009). La hausse de l'effectif en 2009-2010 s'explique par les sommes additionnelles provenant du Pacte pour l'emploi *Plus*, cela pour une durée de deux ans. Il tient compte de l'attrition due aux départs à la retraite.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2009-2010	2008-2009
Cadres	235	232
Professionnels	824	752
Agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens	2 805	2 769
Personnel de soutien et préposés à la réception	858	848
Total	**4 722**	**4 601**

7. Le protocole est accessible à l'adresse **www.emploiquebec.net/publications/pages-statistiques/00_emp_protocole.pdf**.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2009-2010	2008-2009
Abitibi-Témiscamingue	124	125
Bas-Saint-Laurent	166	167
Capitale-Nationale	330	332
Centre-du-Québec[a]	175	170
Chaudière-Appalaches	197	187
Côte-Nord	89	87
Estrie	200	194
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	135	132
Île-de-Montréal[b]	872	801
Lanaudière	221	219
Laurentides	252	249
Laval	152	146
Mauricie[c]	252	255
Montérégie	601	575
Nord-du-Québec	34	34
Outaouais	190	192
Saguenay–Lac-Saint-Jean	207	200
Centre de communication avec la clientèle[d]	157	161
Total partiel	**4 354**	**4 226**
Unités centrales et autres	368	375
Total général	**4 722**	**4 601**

a L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif de la qualification professionnelle.

b L'effectif utilisé inclut le personnel de la Ville de Montréal qui a intégré le Ministère le 1er janvier 2008.

c L'effectif utilisé inclut le personnel Centre d'assistance au placement.

d Les services offerts par le personnel situé dans deux unités opérationnelles à Gaspé et à Trois-Rivières ne sont pas imputés aux régions d'accueil, bien qu'ils soient considérés comme des services régionalisés.

La formation du personnel

Les activités de formation du personnel en 2009-2010 visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 11 891 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 2,4 jours par employée ou employé[8]. Comme mentionné précédemment, 2,4 % de la masse salariale a été consacrée à la formation du personnel à l'échelle ministérielle.

Les formations offertes aux cadres ont été majoritairement inscrites dans le cadre de leur participation au programme « Y'a aussi la santé ». Ces formations ont porté sur la gestion intégrée de la présence au travail, sur les quatre « As » des gestionnaires promoteurs de santé, sur la mobilisation des équipes de travail et sur les problématiques de la santé mentale au travail.

Les professionnelles et professionnels ont bénéficié de formations notamment axées sur les règles relatives à l'acquisition de biens et de services, sur les meilleures pratiques d'affaires, sur la gestion des ressources humaines et sur la connaissance des fonctions de l'entreprise.

Les agentes et agents d'aide et les chefs d'équipe ont, pour leur part, bénéficié de formations sur la valorisation au travail, sur l'intervention préventive en situation d'agressivité et de menaces, sur les simulations de revenus disponibles, sur la planification de la recherche d'emploi, sur le dépistage de situations de violence conjugale et d'agression sexuelle, sur les différents programmes d'entraînement à la tâche pour le nouveau personnel ainsi que sur les mises à niveau.

8. Le nombre d'employées et employés qui a servi au calcul comprend l'ensemble des postes prévus, ce qui est supérieur au nombre d'équivalents temps complet utilisés.

Quant au personnel de soutien, il a reçu de la formation principalement sur l'entraînement à la tâche, sur le nouveau plan de classification, sur la santé mentale, sur le service à la clientèle (savoir-dire, savoir-faire) et sur l'intervention préventive en situation d'agressivité et de menaces.

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

Catégories d'emploi	2009-2010	2008-2009
Cadres	1 063	1 110
Professionnels	2 086	1 310
Agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens	7 671	12 650
Personnel de soutien et préposés à la réception	1 071	1 815
Total	**11 891**	**16 885**

Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration

Le budget alloué aux mesures d'emploi, aux services directs et à l'administration des deux services (emploi et solidarité sociale) 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 mises à pied.

L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets. L'année a été marquée par la mise à disposition de ressources supplémentaires afin de faire face aux effets de la récession sur le marché du travail, au moyen du Pacte pour l'emploi *Plus*.

DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories d'emploi	2009-2010	2008-2009
Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes	1 063,4	880,6
Services directs et administration	266,2	263,4
Total	**1 329,6**[a]	**1 144,0**

a Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, pour un montant total de 1 280 millions de dollars (1 080 millions de dollars en 2008-2009). De ce montant, des dépenses de 657,3 millions de dollars sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail (657,5 millions de dollars en 2008-2009). Le Pacte pour l'emploi, appuyé par l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014 à hauteur de quelque 116 millions de dollars, a fait l'objet de charges de 104 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail (105 millions en 2008-2009) et de 12 millions de dollars dans des programmes d'employabilité du Ministère (11 millions en 2008-2009).

Le Pacte pour l'emploi *Plus* a été appuyé par l'Entente modificatrice à l'Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail, avec des charges de 130,6 millions au Fonds de développement du marché du travail et par l'Entente modificatrice à l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014 par l'intermédiaire du Fonds de transition et de formation stratégique, avec des charges de 51,5 millions au Fonds de développement du marché du travail et de 12,5 millions au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

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

Régions	2009-2010	2008-2009
Abitibi-Témiscamingue	30,1	24,9
Bas-Saint-Laurent	42,4	36,5
Capitale-Nationale	82,3	73,0
Centre-du-Québec[a]	34,5	29,5
Chaudière-Appalaches	45,9	40,1
Côte-Nord	18,4	16,3
Estrie	43,4	37,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	29,6	26,4
Île-de-Montréal[b]	305,2	246,8
Lanaudière	52,7	44,2
Laurentides	64,5	56,8
Laval	38,9	32,4
Mauricie[c]	57,8	47,6
Montérégie	154,6	130,1
Nord-du-Québec	8,7	7,2
Outaouais	42,5	37,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	54,4	48,4
Centre de communication avec la clientèle[d]	7,9	8,1
Total partiel	**1 113,8**	**942,6**
Unités centrales et autres	215,8	201,4
Total général	**1 329,6**	**1 144,0**

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans celles de la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

b Les données tiennent compte des ententes avec la Ville de Montréal.

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

d Ces dépenses, essentiellement liées au fonctionnement des deux unités opérationnelles à Gaspé et Trois-Rivières, ne sont pas imputées aux régions d'accueil bien qu'elles soient relatives à des services régionalisés.

L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

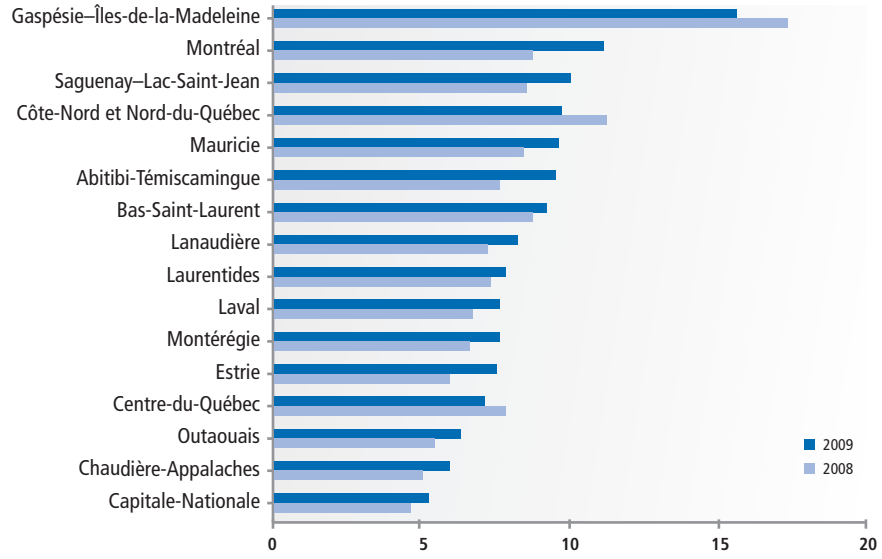
Les dépenses en transfert des services de solidarité sociale s'élevaient à 2,9 milliards de dollars en 2009-2010 (2,79 milliards en 2008-2009). Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

LE MARCHÉ DU TRAVAIL
AU QUÉBEC

Un marché du travail perturbé temporairement

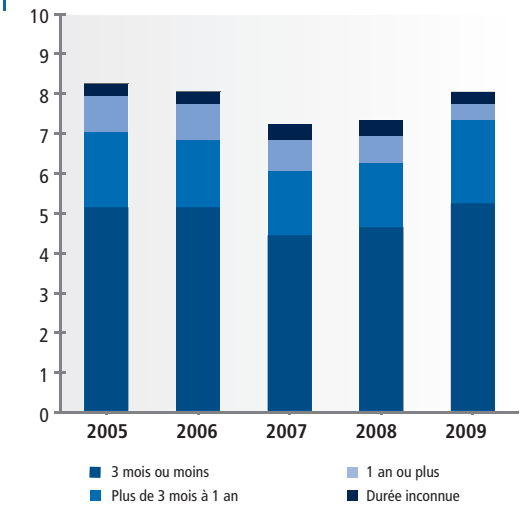
Comme cela a été sommairement exposé dans la section ministérielle (page 23), malgré les effets marqués de la récession sur l'environnement économique, le comportement du marché du travail au Québec se compare avantageusement à ce qui a été observé dans les autres provinces du Canada et aux États-Unis. Comme Emploi-Québec intervient auprès des chômeuses et des chômeurs ainsi que des entreprises en matière de main-d'œuvre, il est important d'examiner certaines variables qui lui permettent de mieux articuler ses efforts auprès de sa clientèle. Il s'agit notamment des variations régionales du taux de chômage et de la répartition du chômage selon la durée, selon l'âge et selon le niveau de scolarité des personnes.

TAUX DE CHÔMAGE, SELON LA RÉGION
(EN POURCENTAGE)

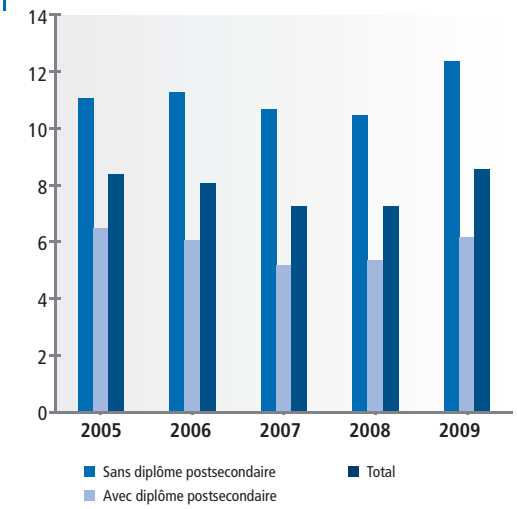


La récession débutée à la fin de 2008 a entraîné au cours de l'exercice 2009 la perte de plusieurs dizaines de milliers d'emplois. La situation ne s'est pas traduite de la même façon partout au Québec. La région la plus touchée a été celle de l'Île-de-Montréal, pendant que le niveau du chômage demeurait relativement faible dans la région de la Capitale-Nationale.

COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA DURÉE (EN POINTS DE POURCENTAGE)



TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA SCOLARITÉ (EN POURCENTAGE)



La durée moyenne du chômage a augmenté légèrement en 2009, passant de 18 à 19 semaines. À titre comparatif, cette durée s'élevait à 24,8 semaines en 2000. Le chômage de courte durée demeurait la situation la plus fréquente.

On continue à observer qu'une part croissante des emplois sont occupés par des personnes en fin de carrière, à cause du vieillissement de la population. Le taux d'activité des 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années en atteignant un sommet de 55,7 %, principalement en raison de la participation accrue des femmes de ce groupe d'âge au marché du travail. Tout en demeurant une faible tranche de la population, les personnes de 65 ans ou plus ont vu leur participation à l'emploi presque tripler depuis le début de la décennie.

Le taux de chômage, de 8,5 % pour l'ensemble de la population en 2009, variait considérablement selon la scolarité, n'étant que de 4,8 % chez les titulaires d'un diplôme universitaire, alors qu'il se situait à près de 17 % chez les personnes sans diplôme d'études secondaires.

En somme, le marché du travail a continué d'offrir de nombreuses possibilités d'emploi. La récession a toutefois modifié temporairement la dynamique de l'offre et de la demande de main-d'œuvre, certaines entreprises reportant un projet d'embauche pendant que la main-d'œuvre plus éloignée du marché du travail pouvait hésiter à entreprendre une démarche vers l'emploi. 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 en développement économique et social.

RÉSULTATS 2009-2010

SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2009-2010

ORIENTATION

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises

INDICATEURS	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2008-2009
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	162 538[b]	164 453	101 %	151 198
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	55 537[b]	53 088[c]	96 %	51 381
Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	198,5 M$[b]	285,4 M$	144 %	188,3 M$

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.

b Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

c Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

INDICATEURS	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2008-2009
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	488 831	89 %	586 609
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	292 500[a]	306 237	105 %	274 847
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	144 927[a]	131 361[b]	91 %	127 239
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %	47,2 %[b]	93 %	52,2 %
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 %	73,1 %	97 %	S. O.

a Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

b Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

INDICATEURS (suite)	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2008-2009
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	44 825	140 %	38 672
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées[c]	S. O.	5 534	S. O.	4 605
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	84 716	89 %	78 464
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	38 950	27 241[b]	70 %	29 144
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 %	36,6 %[b]	89 %	42,6 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	43 000	52 522	122 %	44 020
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,0 %	38,5 %[b]	90 %	45,6 %
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	120,3 M$	97,4 M$	81 %	95,4 M$

b Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

c Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2009-2010.

ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2008-2009
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 700[a]	12 485	107 %	10 015
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	5 500	4 854	88 %	4 468

a Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi

INDICATEURS	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2008-2009
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a]	S. O.	7 939	S. O.	7 395
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	S. O.	5 086	S. O.	5 701
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	64 993	53 562	82 %	54 799

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2009-2010.

ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

INDICATEURS	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2008-2009
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	8,9	112 %	8,7
Ratio de plaintes avec recommandation de modifications par 1 000 ménages	2,4[ab]	2,2	109 %	S. O.
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	20,1 %	104 %	20,8 %
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %	96,2 %	99 %	98,3 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

b Le nom de l'indicateur et le niveau de la cible ont été révisés pour tenir compte du mode de calcul appliqué en cours d'année.

Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi

Les Indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi visent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2009. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion à court terme.

Les Indicateurs de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail

Dans le cas des indicateurs de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail, le retour au travail d'une ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises

L'orientation visant à atténuer les effets de la récession a été introduite dans le plan d'action 2009-2010 afin de répondre adéquatement à la conjoncture économique décrite précédemment. En a découlé une série d'ajustements aux mesures visant à agir efficacement auprès des personnes qui perdent leur emploi (p. ex. élargissement et fusion des programmes de soutien pour les travailleuses et les travailleurs licenciés collectivement), à prévenir des mises à pied et à aider les entreprises à garder leur main-d'œuvre pendant cette période de transition (p. ex. hausse de la contribution maximale d'Emploi-Québec au financement des projets de formation dans le cadre des projets économiques d'envergure).

Ces mesures s'ajoutent à celles du Pacte pour l'emploi, lancé par le gouvernement en 2008 (orientation suivante), et constituent le Pacte pour l'emploi *Plus*. Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux entreprises ainsi qu'aux travailleuses et aux travailleurs en emploi, qui seront abordés ultérieurement. Les efforts déployés ont permis d'atteindre des niveaux satisfaisants, voire de dépasser les cibles prévues.

Comme le Québec est composé de plusieurs marchés du travail sur une base territoriale, les efforts pour faire face aux différents besoins et soutenir le développement économique ont été déployés sous forme d'activités régionales ou locales[9].

Les participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	162 538[b]	164 453	101 %

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.

b Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

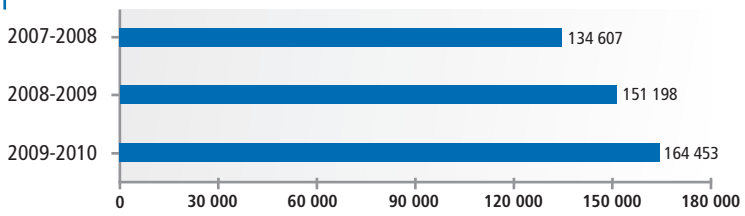
On entend par participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi[10]. Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi qui sont inscrits à titre de prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

9. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 2.

10. Au cours de l'exercice 2007-2008, sans qu'ait été modifiée la définition de participant admissible, la période d'admissibilité à l'assurance-emploi a été prolongée de douze mois pour les anciens participants. Par la suite, le budget fédéral de 2009 a modifié la Loi sur l'assurance-emploi en augmentant le nombre de semaines de prestations régulières versées aux travailleuses et aux travailleurs de longue date.

Étant donné que les interventions d'Emploi-Québec ont été améliorées grâce aux ressources du Pacte pour l'emploi *Plus*, on a dénombré 164 453 nouveaux participants, soit une hausse importante par rapport à 2008-2009 (+ 13 255 ou 9 %). La cible fixée pour l'exercice 2009-2010 a été atteinte à 101 %. Les efforts déployés pour augmenter l'aide aux personnes victimes de la récession ont permis de maintenir la proportion des prestataires de l'assurance-emploi aidés par Emploi-Québec[11]. Les types d'interventions ayant augmenté par rapport à l'année précédente sont notamment la formation et les services d'aide à l'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



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

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	55 537[b]	53 088[c]	96 %

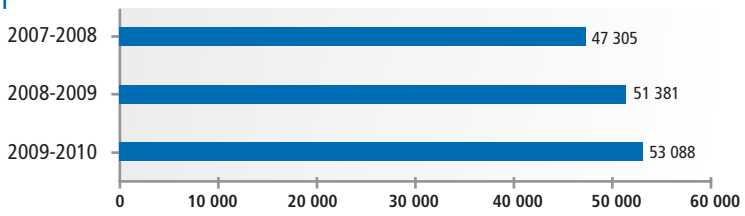
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

c Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

Cet indicateur correspond au nombre de participants de 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. En 2009-2010, un total de 53 088 prestataires sont retournés au travail rapidement[12], soit 96 % de la cible visé. La hausse (+ 1 707) par rapport à 2008-2009 s'explique par l'afflux plus important de personnes qui ont bénéficié d'une intervention visant à soutenir le retour en emploi et qui ont terminé cette intervention pendant la période de référence.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



11. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute l'ensemble des personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. On comptait en 2009-2010 environ 164 500 participants actifs aux interventions des services publics d'emploi, sur un bassin de 837 000 prestataires actifs (ce nombre n'inclut pas les personnes admissibles).

12. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	198,5 M$[b]	285,4 M$	144 %

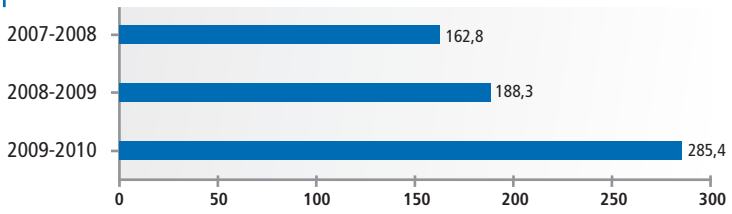
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participants de l'assurance-emploi et leur retour en emploi influent sur les dépenses en matière de soutien du revenu provenant de l'assurance-emploi. Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes 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 largement dépassée. Parmi les 53 000 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré le marché du travail au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2009-2010 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 285,4 millions de dollars.

L'augmentation notable par rapport à 2008-2009 est liée à trois facteurs : premièrement, la hausse du nombre absolu de personnes qui ont réintégré le marché du travail à la suite d'une intervention; deuxièmement, la part plus importante des prestataires actifs parmi les personnes aidées, ceux-ci étant les seuls à être pris en compte dans le calcul des prestations non versées par l'assurance-emploi; et troisièmement, l'approche proactive auprès des nouveaux demandeurs, qui a permis de leur venir en aide dès le début de leur période de prestations.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail et à l'emploi afin de relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Le Pacte pour l'emploi, qui en était à sa seconde année d'application en 2009-2010, continuait à favoriser la participation au marché du travail des personnes qui en sont le plus éloigné. Comme vu précédemment, même en période économique difficile, le marché du travail compte une part importante de personnes qui vivent une période de chômage de courte durée. Les services de placement et d'information sur le marché du travail conservaient donc toute leur pertinence.

Afin de mesurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Le niveau de certaines cibles, révisé à la hausse en 2008-2009 pour tenir compte des investissements supplémentaires associés au Pacte pour l'emploi, a été amélioré à nouveau en 2009-2010 en raison du Pacte pour l'emploi *Plus*. Les indicateurs couvrent, d'une part, les services accessibles à toutes et à tous et, d'autre part, les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. Il est à noter que le nombre de personnes aidées dans leurs démarches vers l'emploi cette année a été le plus élevé depuis la création d'Emploi-Québec. Les résultats en matière d'emploi ont subi les effets du contexte économique d'une manière plus marquée que prévu. Cependant, la grande majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés.

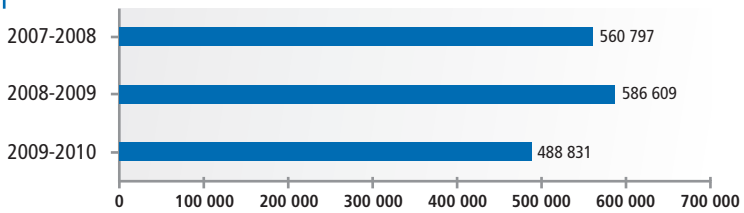
Les services de placement

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	488 831	89 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes vacants signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site Web d'Emploi-Québec à l'adresse **www.emploiquebec.net**. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

En concordance avec le contexte économique en 2009-2010, on a observé une baisse des postes vacants signalés et une hausse du nombre de candidatures affichées dans le service de placement en ligne. Compte tenu des 488 831 postes vacants signalés au cours de l'exercice, la cible fixée a été atteinte à 89 %. Il s'agit d'une baisse de 17 % par rapport à 2008-2009. Cette situation s'est également produite du côté des offres d'emploi destinées aux étudiantes et aux étudiants. Dans 95 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement a saisi des offres.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



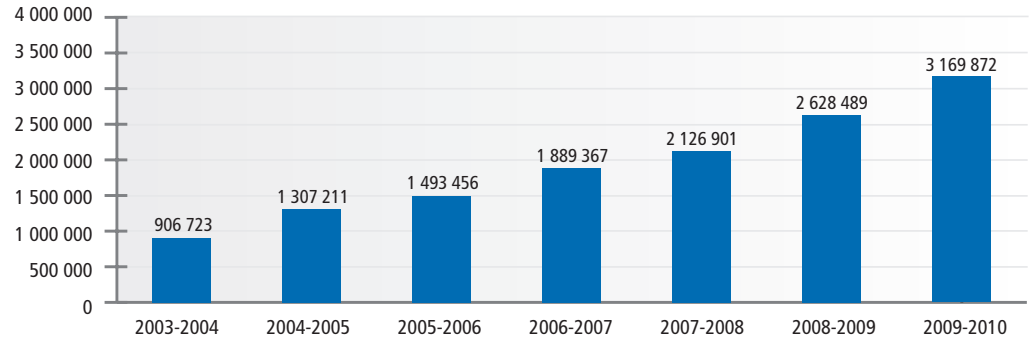
On estime à 44 000 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année, soit une baisse de 6 % par rapport à 2009-2010. Il s'agit d'un peu moins de 20 % des entreprises du Québec[13]. Les emplois affichés concernent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. À ces offres d'emploi s'ajoutent plus de 293 700 candidatures « régulières » et 94 800 candidatures étudiantes inscrites en 2009-2010.

L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail (IMT) se révèle un soutien important à toutes les étapes du développement de carrière. Le récent ralentissement économique a mis en évidence l'un des usages possibles de cette information, qui est de soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière choisie ou pour se réorienter. L'information sur le marché du travail est accessible par l'entremise des salles multiservices de tous les centres locaux d'emploi et par Internet, sur le site d'Emploi-Québec, **www.emploi-quebec.net**, et sur celui du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, **www.cetech.gouv.qc.ca**.

La popularité du site IMT en ligne grandit sans cesse. Le nombre de visites sur une base annuelle est en progression constante. Il est passé d'environ 906 000 la première année (en 2003-2004) à 3,2 millions en 2009-2010. Les 500 000 requêtes au Répertoire d'entreprises en vue de mieux connaître le marché caché de l'emploi expliquent en bonne partie cette progression. Ce répertoire, comme les autres types d'information que l'on trouve dans IMT en ligne, s'inscrit dans la perspective de la prestation électronique de services qui accompagne la modernisation de l'offre de service d'Emploi-Québec. Bien qu'il ne constitue pas, pour les personnes immigrantes ou sur le point d'immigrer, le mode d'accès exclusif à l'information sur le marché du travail, le site Internet d'Immigration-Québec a constitué le point de départ de plus de 60 000 visites au site d'IMT en ligne.

ÉVOLUTION DES VISITES PAR ANNÉE



13. Pourcentage calculé sur la base d'un total de 234 000 entreprises au Québec.

Parallèlement aux mises à jour effectuées dans IMT en ligne, d'autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- l'élaboration d'un tableau de bord mensuel du marché du travail qui, tant par son volet national que régional, a permis à Emploi-Québec d'effectuer une vigie continue du marché du travail afin, notamment, de mettre en place les mesures appropriées à l'intention des individus et des entreprises;
- la participation d'Emploi-Québec à plusieurs colloques et à des entrevues avec différents médias, à titre d'organisation experte en matière d'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 à moyen et à long terme.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail, qui constitue un outil important pour les agentes et agents d'Emploi-Québec et pour les ressources externes, en contribuant à optimiser leurs décisions et leurs interventions, ce qui permet de favoriser l'arrimage entre l'offre et la demande de travail.

Les participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	292 500[a]	306 237	105 %

a Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

Cet indicateur nous renseigne sur l'accès qu'a la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en compte les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels.

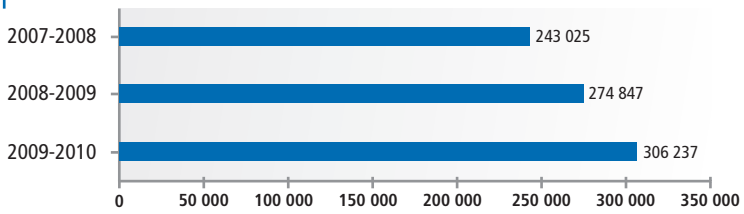
On a dénombré 368 681 participantes et participants actifs, dont 306 237 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été dépassée de 5 %. Ce résultat est le plus élevé depuis la création de l'agence. Ainsi, plus d'une personne sur cinq ayant reçu une indemnisation du chômage au cours de l'année a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches d'emploi[14]. Le détail des résultats quant aux nouveaux participants par région est repris à l'annexe 2, page 189 du présent rapport.

La hausse marquée par rapport à 2008-2009 (+ 31 390 ou 11 %) s'explique notamment par les efforts supplémentaires consacrés, grâce au Pacte pour l'emploi *Plus*, aux personnes touchées par la récession. Plus de la moitié des nouveaux participants ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité.

14. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. On comptait en 2009-2010 environ 275 000 participants actifs aux interventions des services publics d'emploi (assurance-emploi ou assistance sociale), sur un bassin de 1 238 000 prestataires.

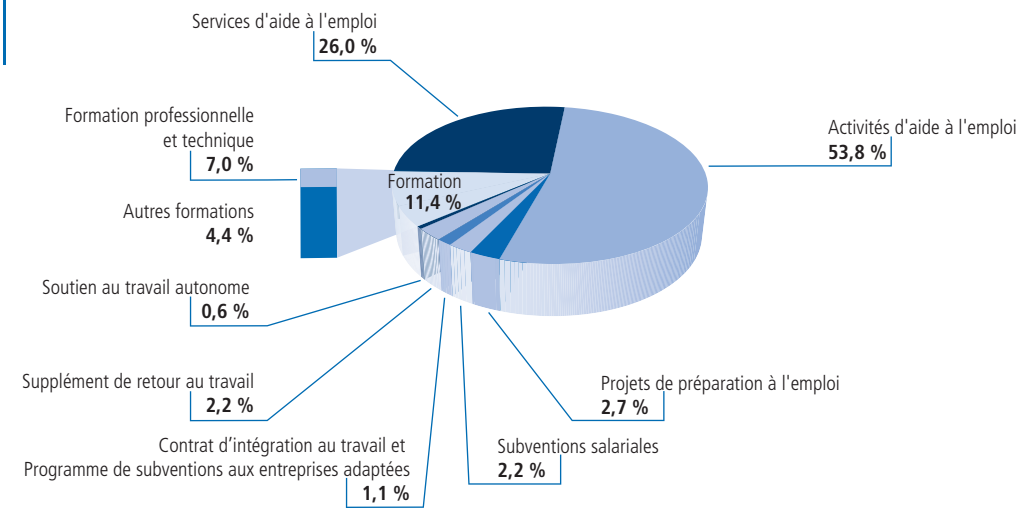
L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou d'obtenir des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de clientèles, les services offerts varient en fonction des besoins des participantes et des participants et de leurs caractéristiques, bien que plusieurs problématiques soient communes. Ainsi, près de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités ou services d'aide à l'emploi[15]).

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE

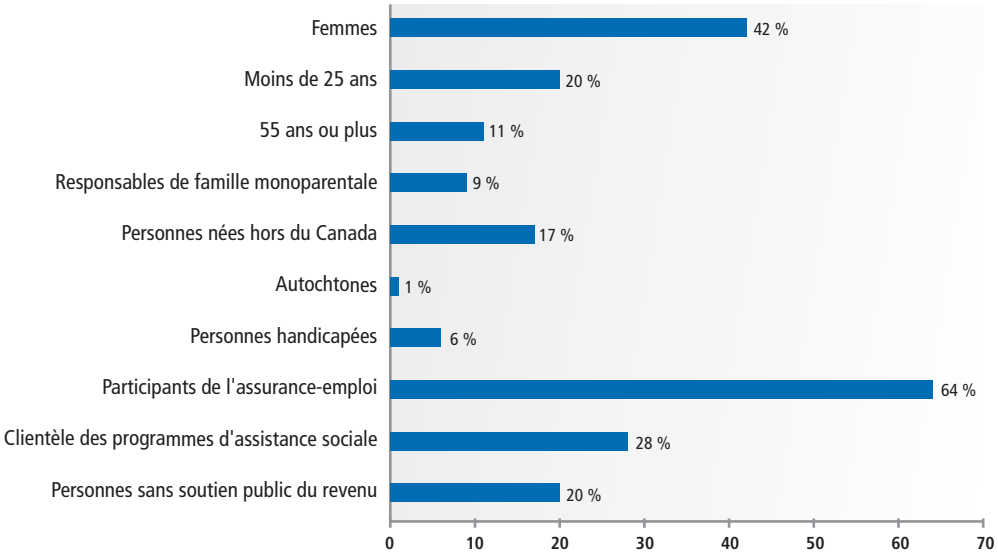


15. La proportion de 26 % de participations à la mesure Services d'aide à l'emploi comprend notamment les participations à la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

La proportion de nouveaux participants selon certaines caractéristiques[16]

La clientèle à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socio-économique du Québec ainsi que les objectifs associés aux diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouveaux participants ayant 55 ans ou plus, qui, à l'image du vieillissement de la population, est passée de 4 % en 2000-2001 à 11 % en 2009-2010. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES



L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	144 927[a]	131 361[b]	91 %

a Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi *Plus*.

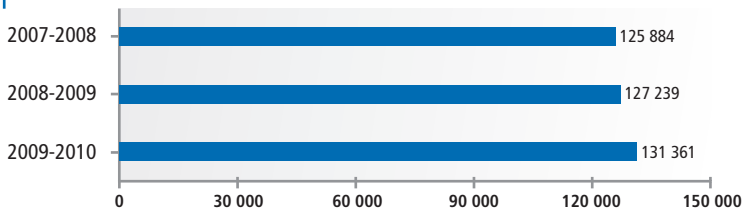
b Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles poursuivent ensuite leur développement en emploi. L'efficacité des interventions est évaluée, notamment, en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, 131 361 personnes ont obtenu à court terme un emploi à la suite d'une intervention, soit 91 % du nombre visé. Il s'agit d'une hausse par rapport à 2008-2009 (+ 4 122 ou 3 %). Ce progrès est toutefois moindre que la hausse du nombre de personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, les conditions du marché du travail ayant rendu plus difficile que prévu l'insertion professionnelle.

16. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des usagères et usagers et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Le rôle des ressources externes, mentionné précédemment, se reflète également sur les résultats en matière d'insertion professionnelle, puisque ces partenaires y contribuent dans une proportion de plus de la moitié.

Le taux d'emploi

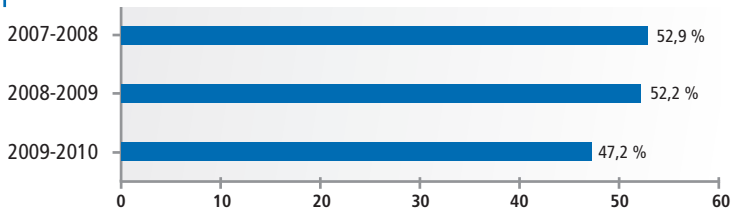
INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	50,5 %	47,2 %	93 %

a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

En complément du nombre de personnes qui occupent un emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur permet d'évaluer la situation postintervention indépendamment du volume de personnes aidées. Il mesure la proportion des participantes et des participants ayant terminé leur demarche vers l'emploi qui trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Le taux d'emploi des participantes et des participants en 2009-2010 s'élevait à 47,2 %, soit 93 % de la cible. La baisse de ce taux par rapport à 2008-2009 s'explique par la détérioration du contexte économique. Rappelons que les résultats portent sur les personnes qui ont terminé leur participation entre janvier et décembre 2009. Les effets de la reprise économique observés en dernière partie d'année ne se reflètent donc que partiellement sur les résultats.

Le taux d'emploi varie de 32 % à 50,9 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Il correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 46,5 %.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



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

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	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	75,0 %	73,1 %	97 %

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les évaluations réalisées[17] ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail au moyen de mesures de longue durée telles que Formation de la main-d'œuvre, Projet préparation à l'emploi et Subventions salariales. Les autres mesures, de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et, plus directement, le retour au travail, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus éloignées du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, 73,1 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cet indicateur sont mentionnées à titre indicatif à l'échelle nationale. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (p. ex. : contexte économique, profil d'employabilité, orientations, etc.).

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Conformément à l'objectif d'accorder un soutien à la formation plus particulièrement aux personnes les plus éloignées du marché du travail et qui manquent de qualification, un peu plus de 79 000 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, près de 53 000 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche vers l'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, 71 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite[18].

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent à développer les 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 nécessitant un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants, comme en témoigne le prochain indicateur.

17. *Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec et Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, SOM, décembre 2003 et novembre 2006.

18. Les projets de formation s'adressant à des clientèles plus éloignées du marché du travail, qui sont composés d'une formation professionnelle ou technique, d'un stage et de l'accompagnement par une ressource externe ont fait l'objet d'une évaluation, laquelle confirme l'obtention de résultats élevés et l'à-propos de l'accompagnement offert à cette clientèle. *Évaluation de projets de formation*, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009.

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	44 825	140 %

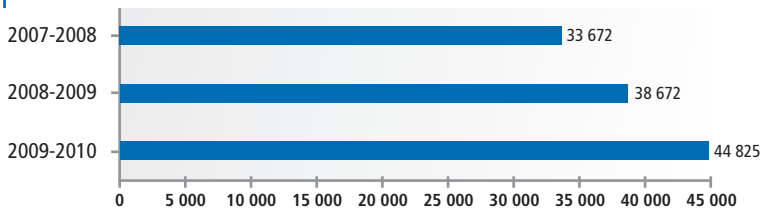
La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont le but est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[19]. L'un de ses objectifs particuliers est d'augmenter de façon significative le niveau de formation de base de la population.

Conformément au plan d'action afférent à la politique, l'indicateur retenu dénombre les participantes et 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 et formation professionnelle au secondaire.

Rappelons qu'avant l'adoption du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, le nombre de personnes recevant une formation de base se situait annuellement autour de 27 000. Après la première année d'application du plan d'action, soit en 2002-2003, on a dénombré plus de 32 000 nouveaux participants et participantes.

Le bilan établi après cinq ans de mise en œuvre du plan d'action a fait ressortir la difficulté de joindre les adultes les moins scolarisés. C'est pourquoi le Pacte pour l'emploi a introduit l'objectif d'accroître l'accessibilité à la mesure de formation pour cette clientèle. La cible 2009-2010 a été largement dépassée, puisque 44 825 nouveaux participants ont bénéficié d'une formation de base, soit 11 153 de plus qu'en 2007-2008, avant le Pacte pour l'emploi. Le prochain plan d'action en matière de formation continue devrait être lancé en 2010 et pourrait venir actualiser cet indicateur.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées[a]	S. O.	5 534	S. O.

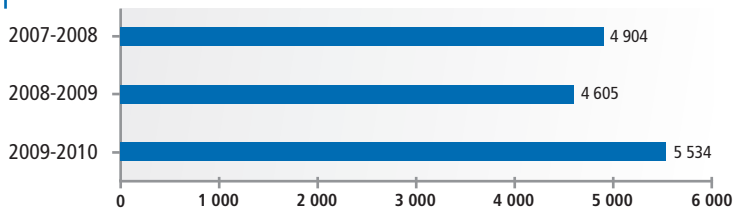
a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action annuel 2009-2010.

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

Certains travailleurs et travailleuses possèdent les compétences requises pour exercer leur métier, mais doivent se soumettre à des examens en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens portent sur la qualification réglementée en matière d'électricité, de tuyauterie et de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé dans les secteurs autres que celui de la construction de même qu'en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression. L'indicateur ci-dessus recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés.

En 2009-2010, Emploi-Québec a fait passer 5 191 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter les 343 examens interprovinciaux qu'Emploi-Québec a fait passé dans le cadre du Programme des normes interprovinciales Sceau rouge. Par la qualification reconnue, Emploi-Québec favorise la progression de carrière et la mobilité de la main-d'œuvre. La stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre[20] a introduit l'objectif d'accélérer les mécanismes de reconnaissance de la qualification professionnelle, notamment dans le cas des personnes formées dans un établissement français et des titulaires d'un certificat de qualification délivré par un organisme de réglementation d'une autre province ou d'un territoire.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	84 716	89 %

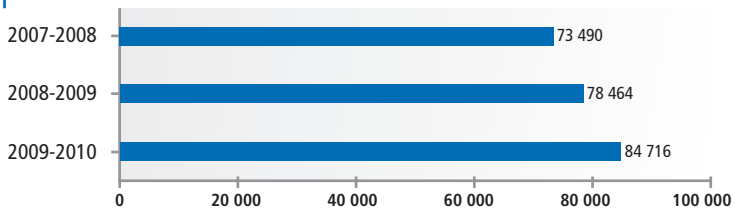
La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au Programme alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Parmi la clientèle de ces programmes en 2009-2010, 84 716 personnes ont bénéficié d'une intervention visant leur insertion professionnelle. Bien que la cible ne soit atteinte que partiellement (89 %), il s'agit d'un gain considérable par rapport à 2007-2008 (+ 11 226 ou 15 %), année précédant le Pacte pour l'emploi.

L'apport du Pacte est tangible, car il a contribué à infléchir la tendance des dernières années où la clientèle des programmes d'assistance sociale participait de moins en moins aux interventions des services publics d'emploi. Rappelons que le profil d'employabilité de ces personnes tend à s'alourdir d'autant plus que les prestataires les moins éloignés du marché du travail ont quitté l'aide à la faveur de la conjoncture économique favorable qui a longtemps eu cours.

20. Stratégie adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2007.

Le soutien à la formation a été privilégié, 17 815 personnes ayant été soutenues au cours de l'année, ce qui constitue une hausse importante du nombre d'interventions (+ 4 241 ou + 31 % par rapport à 2007-2008).

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



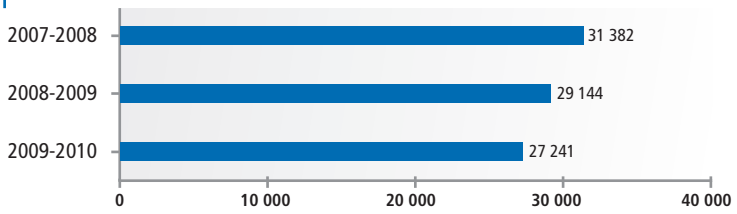
L'intégration à l'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	38 950	27 241	70 %

a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

Au cours de l'année 2009-2010, 27 241 participantes et participants faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi, soit 70 % de la cible visée. Bien qu'au total plus de prestataires se soient vu offrir un soutien dans leur démarche vers l'emploi, l'insertion professionnelle s'est avérée difficile à court terme. Les retombées des investissements devraient s'observer sur une plus longue période, l'accent ayant été mis sur l'amélioration des compétences, ce qui ne manquera pas d'être un atout en période de reprise.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



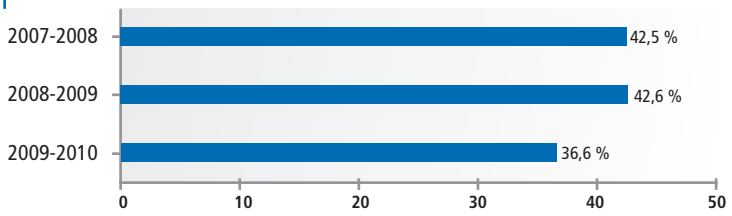
Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 %	36,6 %[a]	89 %

a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 155.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et participants faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi à court terme à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la population visée par Emploi-Québec. Parmi ces participants, 36,6 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention, soit 89 % de la cible.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Les évaluations ont démontré que, malgré un taux brut d'emploi plus faible que la moyenne, comme le révèle cet indicateur, c'est pour cette clientèle que l'effet net de l'intervention des services publics d'emploi est le plus marqué[21]. En d'autres termes, c'est auprès de cette clientèle plus éloignée du marché du travail que l'intervention est la plus profitable compte tenu des bénéfices que retire la société du fait de leur insertion professionnelle.

Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	43 000	52 522	122 %

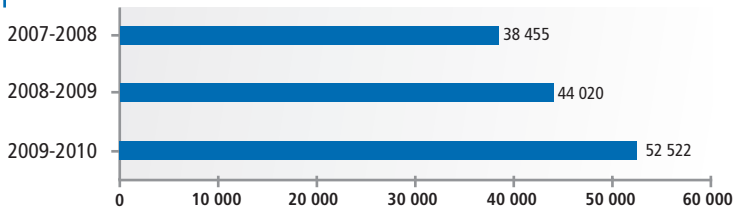
Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée doit être retenue dans plusieurs cas. On dénombre 52 522 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2009-2010, ce qui correspond à 122 % de la cible visée.

21. Tiré de l'*Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, SOM, décembre 2003.

Cette hausse de près de 14 000 personnes par rapport à 2007-2008 est notamment attribuable au Pacte pour l'emploi, qui a contribué au repérage, parmi les bassins de main-d'œuvre sous-représentée sur le marché du travail, des personnes nées à l'extérieur du Canada. En réponse à leurs besoins, les activités de francisation ont fait partie de celles dont le volume de participations a augmenté par rapport à 2007-2008, passant de 3 500 à environ 5 000 interventions en 2009-2010.

De façon plus particulière, l'accès au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a été élargi à l'aide du Pacte pour l'emploi[22]. Ce programme du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles administré par Emploi-Québec a permis d'aider plus de 1 400 nouveaux participants et participantes à vivre une expérience de travail structurée. Un autre exemple d'adaptation des services est Québec pluriel, une mesure de mentorat visant à soutenir des jeunes issus de communautés culturelles qui éprouvent des difficultés d'intégration à l'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	43,0 %	38,5 %	90 %

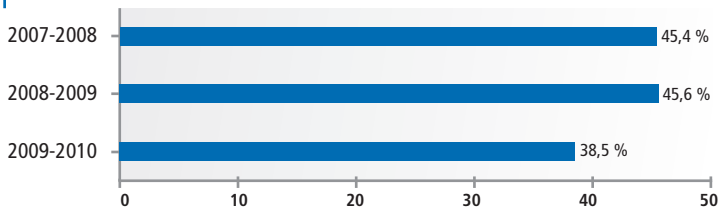
a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de t'aux d'emploi » à la page 155.

Comme pour d'autres groupes de clientèles, cet indicateur vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent rapidement un emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, 38,5 % des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention ont occupé ou occupaient un emploi, soit 90 % de la cible. À l'instar de la clientèle en général, ce groupe a connu une baisse du taux d'emploi qui s'explique par le contexte économique. Il semble que les personnes immigrantes aient été un peu plus durement touchées que la moyenne.

Une des solutions envisagées pour aider à l'intégration en emploi des personnes immigrantes est la stratégie Passerelle pour l'emploi en région. Cette stratégie, élaborée en 2009 et qui sera en application en 2010, vise un meilleur arrimage entre l'offre d'emplois en région et, prioritairement, les demandes d'emploi des nouveaux arrivants de la région métropolitaine de Montréal. À terme, elle contribuera à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes en favorisant leur établissement durable dans les régions aux prises avec des besoins importants ou une rareté de main-d'œuvre.

22. L'évaluation du programme confirme ses effets importants sur l'insertion et le maintien en emploi ainsi que sur le niveau de revenu des personnes participantes. *Évaluation de PRIIME*, Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Direction de la performance du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, septembre 2008.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008

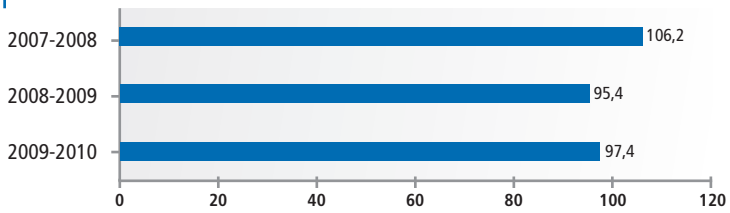


Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	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	120,3 M$	97,4 M$	81 %

Nous avons vu que plusieurs milliers de prestataires recevant de l'État un soutien du revenu ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. 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 grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec. Ce soutien a permis des économies de l'ordre de 97,4 millions de dollars en matière d'aide financière de dernier recours, soit 81 % de l'objectif visé.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



ORIENTATION

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

L'orientation relative à la productivité et à l'adaptation des entreprises est complémentaire à la première, qui vise à atténuer les effets de la récession. En effet, au-delà des efforts à consentir afin de faire face à la conjoncture, les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent s'adapter à d'importants changements structurels. Ces derniers sont liés au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite. Certaines entreprises ont à composer 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, exige également des entreprises un effort d'adaptation. 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 plus qualifiée.

Le Pacte pour l'emploi et le Pacte pour l'emploi *Plus* ont permis d'apporter un soutien supplémentaire aux entreprises, notamment par l'entremise de la mesure Formation en entreprise, par des regroupements de petites et moyennes entreprises au sein de mutuelles de formation ainsi que par l'instauration d'outils et de dispositifs permettant de sanctionner des compétences que les personnes auront acquises en milieu de travail. Des mesures fiscales ont également été établies pour favoriser la formation des travailleuses et des travailleurs du secteur manufacturier.

C'est dans une conjoncture économique difficile qu'Emploi-Québec a apporté son soutien aux entreprises qui devaient faire face aux mêmes enjeux que dans les années précédentes, tout en accentuant l'importance pour ces dernières d'investir dans leurs ressources humaines pour mieux se positionner au moment de la reprise. En plus d'augmenter les ressources affectées à ses services aux entreprises, une ligne téléphonique 1 888 EMPLOIS a été mise en place pour faciliter l'aide aux entreprises. En fonction des besoins, des équipes tactiques d'intervention régionales ont pu être formées pour aider rapidement les entreprises à surmonter le ralentissement économique.

Les interventions auprès des individus, décrites précédemment, sont étroitement liées aux besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. L'intervention particulière menée 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 (étant donné que l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis touchant cette orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités.

L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet d'évaluer les efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

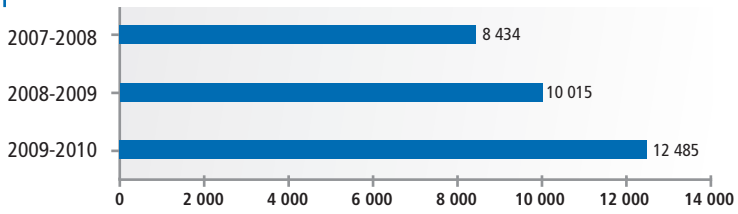
INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 700[a]	12 485	107 %

a Le niveau de la cible a été révisé pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

En plus de tenir compte des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet entreprises), ce résultat comprend les entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée de même que les entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

En 2009-2010, on dénombre 12 485 entreprises ayant bénéficié d'une intervention commencée dans l'année, soit un dépassement de 7 % de la cible. Il s'agit d'un niveau inégalé depuis la création de l'agence. La hausse continue des résultats est fortement liée à l'accroissement du soutien accordé en matière d'aide à la formation. On a compté au total en 2009-2010 quelque 21 400 interventions auprès des entreprises (une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention), une hausse de plus de 6 000 (+ 38 %) par rapport à la situation avant le Pacte pour l'emploi.

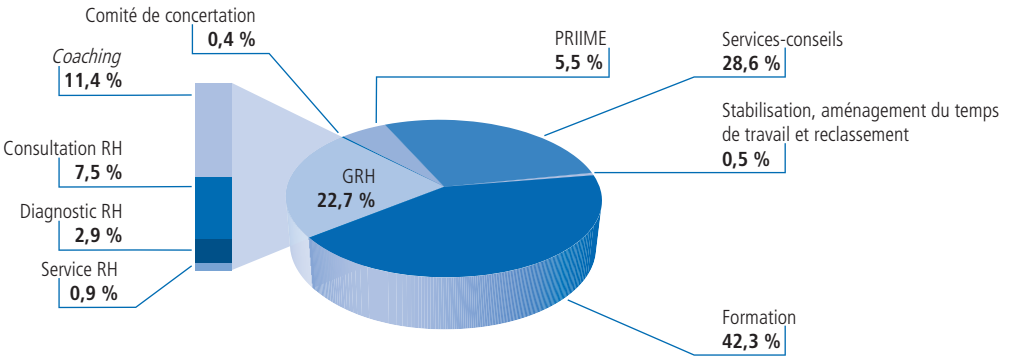
ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Ainsi que le prévoit le Pacte pour l'emploi, la part des interventions portant sur l'aide à la formation, entre autres par l'intermédiaire de projets majeurs ou de projets économiques d'envergure[23], est passée de 35 % en 2007-2008 à 42 % en 2009-2010. Seulement en 2009-2010, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché plus de 120 000 travailleuses et travailleurs (+ 11 000 par rapport à 2007-2008, ou 10 %), sans compter celles et ceux des entreprises ayant bénéficié du programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique ou d'un crédit d'impôt. Les services-conseils représentent 29 % des interventions, alors que cette part est de 23 % pour 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.

23. Les projets réalisés dans le cadre de la mesure de formation l'ont été en complémentarité avec les activités admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les projets économiques d'envergure sont approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et contribuent directement à l'atteinte de la cible relative aux entreprises nouvellement aidées.

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



Dans le cadre de l'évaluation des services aux entreprises, les mesures Concertation pour l'emploi et Formation de la main-d'œuvre (volet entreprises)[24] ont été évaluées en termes d'effets bruts. Les résultats portent principalement sur les effets de ces mesures du point de vue des entreprises. Pour la mesure Formation de la main-d'œuvre (volet entreprises), le point de vue des employées et employés formés a aussi été recueilli.

L'évaluation a fait ressortir un niveau de satisfaction généralisé (entre 96 et 97 %). On en conclut que ces mesures influent sur la situation de l'entreprise et du personnel. Les effets touchent plusieurs dimensions importantes pour l'entreprise, notamment la productivité, le service à la clientèle, la croissance ou les perspectives de croissance et la stabilité du personnel.

PROFIL DES ENTREPRISES AIDÉES SELON LES PRINCIPALES MESURES[25]

Caractéristiques d'entreprises	Formation de la main-d'œuvre (%)	Concertation pour l'emploi (%)
Taille (nombre d'employés)		
Moins de 20	49	50
de 20 à 49	24	25
de 50 à 99	13	12
100 ou plus	14	13
Secteur d'activité		
Secteur primaire	4	4
Construction et fabrication	41	39
Commerce et transport	23	21
Autres services	32	36
Syndicalisation		
Totale ou partielle	15	14
Aucune	85	86

24. *Évaluation des effets de la mesure Concertation pour l'emploi* et *Évaluation des effets de la mesure Formation de la main-d'œuvre*, Jolicoeur et associés, juin 2009.

25. À partir de l'échantillon utilisé pour les évaluations, *op. cit.* Ne sont pas pris en compte dans cette distribution les entreprises n'ayant aucun employé (travailleuses et travailleurs autonomes) et ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec.

Le Cadre de reconnaissance et de développement des compétences de la main-d'œuvre

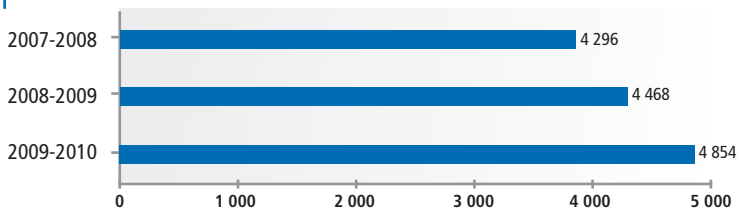
INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	5 500	4 854	88 %

Cet indicateur témoigne d'engagements conclus dans le cadre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue de même qu'en vertu du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre 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, par l'employeur et par la personne représentant Emploi-Québec, pour des participations entreprises au cours de l'année 2009-2010.

Le nombre de nouveaux participants et participantes est passé de 4 296 en 2007-2008 à 4 854 en 2009-2010, soit une augmentation de 13 %. Ce nombre correspond à 88 % de la cible fixée. Les effets escomptés se sont donc avérés moindres que ce qui avait été prévu. Cependant, le nombre de certificats de qualification accordés en 2009-2010 s'élève à 3 500, pour un total de 22 000 certificats délivrés à ce jour.

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 coiffeuse ou coiffeur, d'ouvrière ou ouvrier en production laitière ont continué à connaître un succès appréciable.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



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 annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail[26]. Les résultats les plus récents dont on dispose sur la participation des employeurs à la Loi portent sur l'année 2008.

Pour l'année civile 2008, les 11 972 employeurs assujettis[27] à la Loi ont déclaré avoir investi globalement près de 824 millions de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 88,5 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi en formation un montant représentant au moins 1 % de leur masse salariale. Les employeurs ayant cotisé au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre représentaient donc moins de 12 % des employeurs assujettis.

26. *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en vertu de l'article 3, année civile 2008*, Commission des partenaires du marché du travail, avril 2010.
Voir l'adresse **www.emploiquebec.net/francais/complements/publications.asp**.

27. Est assujetti tout employeur dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

En ce qui concerne plus particulièrement le Fonds, les articles 41 et 42 de la Loi prévoient la production annuelle d'un rapport d'activité qui comprend, notamment, les états financiers vérifiés du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées[28].

L'approche sectorielle[29]

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, dans le cadre des responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail, une somme de 15,6 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 282 000 $ provenant de la Table métropolitaine de Montréal, versée pour la réalisation de projets majeurs et des projets économiques d'envergure.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi leurs activités en 2009-2010 conformément à leur mandat qui consiste :

- à définir les besoins propres à leur secteur d'activité en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre;
- à trouver et à mettre en œuvre des solutions qui répondent aux besoins recensés;
- à assurer le développement de la formation continue et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans leur secteur;
- à mettre au point des mesures pertinentes pour stabiliser l'emploi et pour réduire le taux de chômage;
- à tenir compte de la problématique des clientèles cibles;
- à assurer la circulation de l'information et à réaliser des activités en ce sens.

Il convient de souligner les efforts consentis par les comités sectoriels en 2009-2010 pour la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment en ce qui concerne l'élaboration et la mise en œuvre des normes professionnelles, la conception et l'implantation des dispositifs d'évaluation et de reconnaissance des compétences liés aux normes, et la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail. À ce jour, 52 normes professionnelles ont été adoptées par la Commission des partenaires du marché du travail.

28. Les états financiers du Fonds et les résultats relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds sont accessibles lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir l'adresse **www.emploiquebec.net/publications/info-admin.asp?categorie=1004100**.

29. Pour plus d'information sur les diagnostics, formations, avis ou autres activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, on peut consulter les bilans annuels de ces comités sur leur site Web 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 consultatifs produit en septembre de chaque année par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail.

ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise. Le gouvernement du Québec a pris des engagements à cet égard, notamment dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2004-2009, 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, comme en témoigne le bilan 2008-2009[30] de ce plan quinquennal. Si l'emploi est le moyen privilégié de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris en la matière. Emploi-Québec a maintenant terminé l'implantation des programmes et des mesures prévus par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

En 2009-2010, les services de solidarité sociale ont offert en moyenne chaque mois une aide financière à 322 100 ménages. Ils ont répondu à près de 125 500 nouvelles demandes d'aide financière dans l'année. Les indicateurs suivis sous cette orientation traitent d'objectifs liés à des programmes complémentaires à l'aide financière de dernier recours ainsi qu'à des personnes qui ont quitté l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec. Ces analyses s'ajoutent à celles des indicateurs du Plan stratégique 2008-2011 portant notamment sur le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale qui poursuit les efforts de lutte contre la pauvreté entrepris dans le plan d'action 2004-2009 ainsi que sur la baisse du taux d'assistance sociale.

Le Programme alternative jeunesse

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a]	S. O.	7 939	S. O.

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2009-2010.

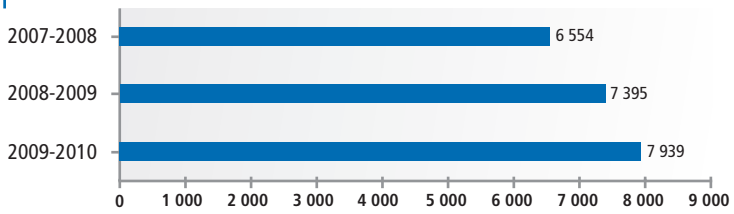
Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours afin de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

L'un des objectifs du Pacte pour l'emploi est d'accroître l'intérêt à l'égard de ce programme, qui se distingue d'un programme d'aide financière de dernier recours par la nature et le mode de versement de l'allocation. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, l'allocation est versée toutes les deux semaines et accordée sur une base individuelle. Par ailleurs, certaines règles de comptabilisation lui sont propres. Ainsi, les règles relatives à la contribution parentale ne s'appliquent pas pour établir le montant de l'allocation jeunesse.

En 2009-2010, plus de 7 900 jeunes ont bénéficié pour la première fois du Programme alternative jeunesse, soit une hausse de près de 1 400 par rapport à 2007-2008.

30. *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Bilan de la cinquième année*, Gouvernement du Québec, février 2010.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Les programmes d'aide et d'accompagnement social

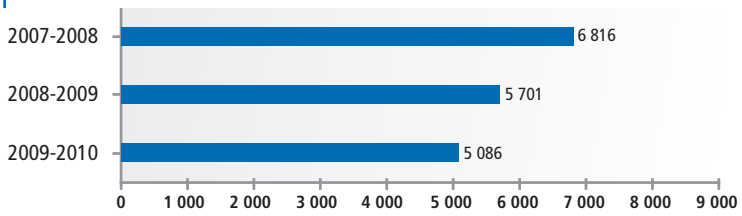
INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	S. O.	5 086	S. O.

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2009-2010 et tiré de l'information de gestion.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social sont offerts aux personnes qui n'ont pas la possibilité dans l'immédiat de participer à une intervention d'aide à l'emploi ni d'envisager un retour sur le marché du travail, en raison de contraintes limitatives plus ou moins sévères. Ces programmes visent donc à préparer ces personnes à un retour sur le marché du travail envisagé à plus long terme.

Trois programmes d'aide et d'accompagnement social ont été progressivement instaurés : Devenir, Interagir et Réussir. Au cours de l'année 2009-2010, ces programmes ont joint quelque 5 100 nouveaux participants et participantes. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2008-2009. Cette situation s'explique par le fort taux de reconduction des participations au programme Interagir, ce qui limite de nouvelles entrées, étant donné que ces programmes sont financés à même un budget fermé.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



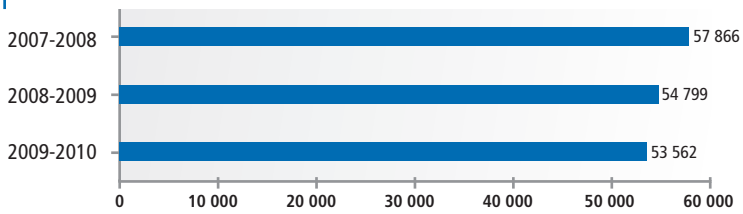
Les sorties de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	64 993	53 562	82 %

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et à celles des services de solidarité sociale. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, suite à la fin d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas le mois suivant. Ainsi, on dénombre 53 562 sorties de l'aide en 2009-2010, soit 82 % de l'objectif. Il s'agit d'une baisse du nombre de sorties par rapport à 2008-2009.

En raison de la situation économique de 2009, la progression du nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours, constatée lors des années antérieures, a été interrompue. Toutefois, lorsque les résultats sont observés sur une période plus longue, nous constatons tout de même qu'une proportion importante (75 %) des sorties de l'aide est durable (plus de six mois). Le taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans n'a subi qu'une légère hausse, malgré la conjoncture économique difficile.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte que caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et en partenariat et, d'autre part, des ressources limitées. L'agence met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des modes de gestion des services et la réorganisation territoriale du réseau. Certaines manifestations de ces améliorations ont été mises en relief précédemment par les indicateurs du plan stratégique du Ministère portant sur les transactions accessibles par les services téléphoniques et sur l'accès au dossier en ligne pour la clientèle.

Les indicateurs associés à cette orientation témoignent du souci qu'a Emploi-Québec d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. On trouvera par ailleurs le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, à l'annexe 3, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor, ainsi que les résultats du sondage sur la satisfaction des citoyennes et des citoyens en regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens – volet Emploi-Québec à l'annexe 4. Pour plus d'information portant sur les résultats de ce sondage, voir également dans la section ministérielle, pages 68-70.

Le délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	8,9	112 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

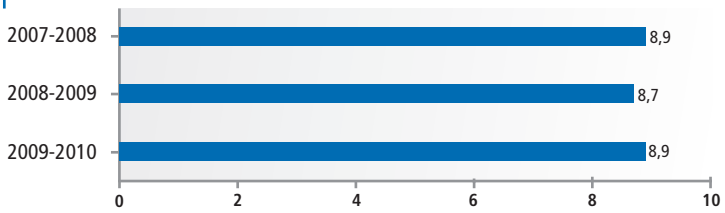
L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère de l'aide financière de dernier recours, il faut traiter rapidement les demandes déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions de la loi et du règlement. Le délai moyen a varié entre 8,9 et 8,7 jours dans les dernières années. Emploi-Québec a donc respecté son engagement de ne pas excéder les dix jours.

Au cours des dernières années, diverses actions ont permis de maintenir à un niveau acceptable ce délai moyen de traitement, dont :

- la mise en place de dispositifs de répartition locale de l'effectif 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.

Depuis avril 2008, conformément à la nouvelle vision organisationnelle, le traitement administratif des demandes à l'attribution initiale a été allégé en rendant facultative l'entrevue avec la demandeuse ou le demandeur. Ainsi, l'analyse des demandes se fait principalement en fonction de l'information consignée dans le dossier.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Le ratio de plaintes

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Ratio de plaintes avec recommandation de modifications par 1 000 ménages	2,4[ab]	2,2	109 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

b Le nom de l'indicateur et le niveau de la cible ont été révisés pour tenir compte du mode de calcul appliqué en cours d'année.

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau a reçu 7 926 plaintes, soit 6 219 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 1 707 relatives aux services publics d'emploi. Il s'agit d'une baisse de 1 674 cas par rapport à 2008-2009, année où le Bureau en avait enregistré 9 600. Les plaintes nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes (deuxième niveau) ainsi que celles qui ont pu être réglées grâce aux explications d'une agente ou d'un agent d'aide socio-économique (premier niveau) étaient à la baisse par rapport à 2008-2009.

Les plaintes retenues[31] aux fins de l'indicateur sont celles relatives à la qualité de services touchant l'administration de l'aide financière de dernier recours et celles touchant les services publics d'emploi, qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part du Bureau des renseignements et plaintes. En effet, depuis le 1er avril 2009, le Bureau a effectué une nouvelle codification pour tenir compte des plaintes qui ont trait aux services publics d'emploi. La cible modifiée en 2009-2010 pour tenir compte de cette nouvelle codification a été estimée à 2,4. Le niveau du ratio plafond était initialement de 1,85. Le ratio observé en 2009-2010 se situe à 2,2, ce qui signifie que la cible révisée a été entièrement atteinte.

Les plaintes accompagnées de recommandation de modifications ont principalement trait à la qualité du service à la clientèle, aux conditions d'admissibilité aux programmes d'aide financière de dernier recours ainsi qu'au montant et aux modalités de versement des prestations spéciales. 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 à son personnel.

31. La donnée utilisée quant au nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une recommandation de modifications diffère de celle qui figure dans le Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes (voir page 84 du présent document).

Les décisions modifiées

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	20,1 %	104 %

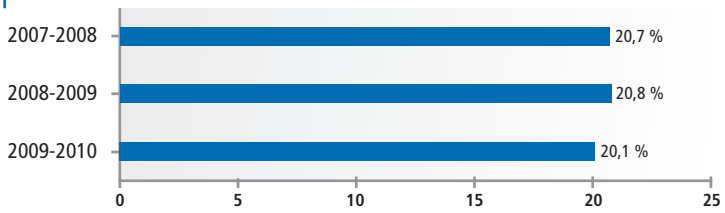
a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont 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.

Le résultat doit être évalué en tenant compte des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale. Durant l'année, 13 170 demandes de révision ont été reçues et, pour 20,1 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 21 % que s'est fixée Emploi-Québec.

Mentionnons que l'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit des prestataires. Parmi les moyens déployés à cette fin, signalons le souci de transmettre aux prestataires touchés 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 de ces demandes de révision, en collaboration notamment avec la Direction de la révision et des recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

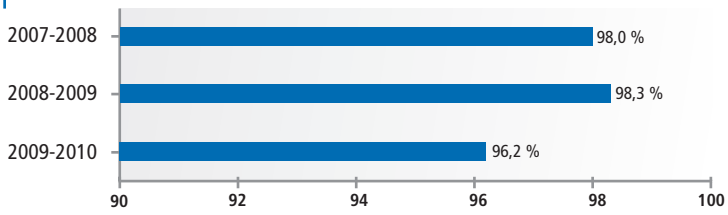
INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %	96,2 %	99 %

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité. Il s'agit d'évaluer, en établissant a posteriori, à l'aide d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé, en comparaison de ce qui a été déboursé à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs, en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours.

L'examen effectué conclut que, globalement, 96,2 % des montants déboursés l'ont été de manière adéquate. Autrement dit, on estime à moins de 4 % les versements erronés (en trop ou en moins), ce qui est légèrement supérieur au plafond de 3 % d'erreurs visé en ce qui a trait aux montants versés et constitue un recul par rapport aux années précédentes.

Comme il est mentionné dans la section « Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques », à la page 121, le Ministère accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour tenir à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctrices et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs ciblés couvrant l'accessibilité de ses services ainsi que leurs principaux effets sur la situation d'emploi des participantes et participants et sur les finances publiques. L'agence s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction de la clientèle. Certaines conclusions ont été présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

ANNEXES

ANNEXE 1

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2010

PRÉSIDENT

M. Jean-Luc Trahan

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Mme Denise Boucher
Vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

M. Jean-Pierre Fortin
Vice-président de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec et directeur québécois du Syndicat des travailleurs canadiens de l'automobile

M. Pierre Lemieux
Premier vice-président général de l'Union des producteurs agricoles

M. René Roy
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques

M. Réjean Parent
Président de la Centrale des syndicats du Québec

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

Mme 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. Yves-Thomas Dorval
Président du Conseil du patronat du Québec

Poste vacant

M. Martin Thibault
Président du bureau des gouverneurs du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec

M. Simon Prévost
Président de l'Alliance des manufacturiers et exportateurs du Québec (MEQ)

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

Mme Josée Bouchard
Présidente de la Fédération des commissions scolaires du Québec

M. Gaëtan Boucher
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2010 (SUITE)

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Mme Sherolyn Moon Dahmé
Présidente du Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité

Mme Sylvie Roy
Présidente de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre

M. Richard Desjardins
Administrateur du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec

MEMBRE D'OFFICE

Mme Dominique Savoie
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M. Bernard Matte
Sous-ministre associé, responsable d'Emploi-Québec et secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail

MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

Mme Christyne Tremblay
Sous-ministre adjointe aux Politiques et aux Sociétés d'État, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Mme Mimi Pontbriand
Sous-ministre adjointe à la Formation professionnelle et technique et à la Formation continue, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Mme Linda Morin
Sous-ministre adjointe à l'Occupation du territoire, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

Mme Claire Deronzier
Sous-ministre adjointe à l'Intégration, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

MEMBRE INVITÉ

M. Réginald Lacroix
Directeur général adjoint, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec

ANNEXE 2

PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2009-2010 SELON LA RÉGION

Régions	Taux de chômage[a] (%)	Postes vacants signalés au Service national de placement (nbre)	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi[b] (nbre)	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (nbre)	Prestations non versées aux régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention[c] (M$)	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (nbre)
Abitibi-Témiscamingue	9,5	5 666	8 000	3 962	10,6	507
Bas-Saint-Laurent	9,2	10 142	9 991	4 714	12,7	490
Capitale-Nationale	5,2	85 010	24 835	10 233	27,8	997
Centre-du-Québec	7,1	20 486	8 642	4 330	12,1	644
Chaudière-Appalaches	5,9	30 402	14 721	8 023	22,4	621
Côte-Nord	9,7	4 068	5 618	2 648	8,1	539
Estrie	7,5	22 219	13 542	6 350	14,1	861
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	15,6	2 561	7 164	3 334	8,9	557
Île-de-Montréal	11,1	115 725	82 050	28 487	95,9	2 355
Lanaudière	8,2	19 955	17 080	7 054	19,0	470
Laurentides	7,8	25 151	18 668	8 596	22,3	713
Laval	7,6	26 930	11 360	4 949	14,7	306
Mauricie	9,6	22 989	14 660	6 417	14,7	440
Montérégie	7,6	73 855	44 573	19 689	65,1	1 780
Nord-du-Québec	11,2	889	1 046	579	1,4	135
Outaouais	6,3	11 825	12 843	5 127	12,1	609
Saguenay–Lac-Saint-Jean	10,0	10 958	14 258	6 869	20,9	447
Ensemble du Québec	**8,5**	**488 831**	**306 237**	**131 361**	**382,8**	**12 485**[d]

a Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année civile 2009.

b Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, une personne ayant pu recevoir le soutien de plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d Le total des régions est inférieur au résultat pour l'ensemble du Québec, certaines entreprises ayant été aidées centralement.

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 la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans la présente 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.

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 a recours à des services externes, soit les mesures Soutien à l'emploi autonome, Projet de préparation à l'emploi et Formation de la main-d'œuvre, volet individus. Elle avait pour objectif de s'assurer qu'Emploi-Québec utilise de façon économique et efficiente des services externes pour offrir ces trois mesures d'aide à l'emploi.

La plupart des interventions prévues au plan d'action sont maintenant réalisées. Toutefois, certains travaux à plus long terme portant sur le prix payé pour les services obtenus et sur la révision du Guide des mesures et services d'emploi se poursuivront en 2010-2011.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient les services et subventions versées aux entreprises en fonction des besoins du marché du travail, disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et en rendent compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie.

Les commentaires du Vérificateur général portaient principalement sur la planification de l'offre de service et la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient. Les interventions au plan d'action concernant le coût de revient sont terminées. Quant aux autres éléments, la plupart des travaux sont en cours et devraient être achevés en 2010-2011.

ANNEXE 4

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AU RESPECT DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

ENGAGEMENTS	ASPECTS DU SERVICE
Vous servir avec respect et courtoisie	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous Clientèle informée du délai d'attente parmi ceux reçus en retard
Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement sinon vous rappeler dans les 24 heures	Clientèle ayant parlé immédiatement à quelqu'un lors du dernier appel Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou qui ne voulait pas parler à quelqu'un d'autre Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures
Vous fournir de l'information complète et précise	Clientèle ayant reçu de l'information Satisfaction quant à l'information reçue
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant au langage utilisé par le personnel Satisfaction quant à la clarté des lettres ou autres documents
Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels	Satisfaction quant à la protection des renseignements personnels ■ lors de l'accueil au centre local d'emploi ■ en entrevue ■ du dossier en général
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis	Clientèle informée des délais pour répondre à une demande (ou pour qui ça ne s'appliquait pas) Satisfaction quant au respect des délais annoncés Satisfaction quant à l'information sur les étapes et délais de traitement
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues
Donner suite à votre demande dans le respect des lois et des règlements en vigueur, de façon équitable	Clientèle croyant avoir toujours été traitée de façon équitable
Poursuivre l'adaptation des lieux de services afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées	Satisfaction quant à l'adaptation des lieux pour les personnes handicapées
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour	Satisfaction quant à l'information offerte sur le site du Ministère
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage[a]	Clientèle informée du délai de 10 jours ouvrables Respect du délai de 10 jours ouvrables
Offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne disponible jour et nuit, sept jours sur sept[a]	Satisfaction quant au service de placement en ligne Satisfaction quant au service IMT

a Engagement spécifique à la clientèle des services publics d'emploi et des services aux entreprises

	Services de solidarité sociale (%)			Services publics d'emploi (%)			Services aux entreprises (%)	
	2009	2005	2002	2009	2005	2002	2009	2002
	93	92	91	95	93	94	99	97
	85 11	86 15	80 15	87 14	89 18	87 20	98 40	97 33
	39 92 73	43 85 83	42 85 83	49 85 75	46 75 80	39 85 80	52 92 82	45 90 82
	76 95	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	77 96	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	73 99	S. 0. S. 0.
	94 90	93 87	98 87	97 94	95 93	95 92	99 97	97 95
	S.0. 95 95 96	S. 0. 93 97 96	S. 0. 96 97 95	S. 0. 96 98 97	S. 0. 94 98 97	S. 0. 95 98 97	99 S. 0. S. 0. S. 0.	98 S. 0. S. 0. S. 0.
	64 92 81	S. 0. S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0. S. 0.	74 95 89	S. 0. S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0. S. 0.	80 96 96	S.0. S. 0. S. 0.
	89	85	88	91	90	86	97	93
	88	S. 0.	S. 0.	93	S. 0.	S. 0.	97	S. 0.
	89	S. 0.	S. 0.	89	S. 0.	S. 0.	S. 0.	S. 0.
	92	S. 0.	S. 0.	93	S. 0.	S. 0.	93	S. 0.
	58 80	S. 0. 93	S. 0. 95	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.
	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	87 95	S. 0. S. 0.	S. 0. S. 0.	92 93	S. 0. S. 0.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009-2010

CENTRE DE RECOUVREMENT

CENTRE DE RECOUVREMENT

MESSAGE
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Madame Dominique Savoie
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la 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 2010. Ce rapport présente les principaux résultats du Centre selon les objectifs prévus dans le Plan d'action annuel 2009-2010. Le Centre rend compte, pour la première fois, de ses résultats à l'égard des indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité adoptée en 2009.

Les résultats du Centre dépassent les cibles de performance relativement aux créances d'Emploi-Québec, puisqu'ils indiquent un taux de recouvrement de 18,04 %, une diminution du solde des comptes débiteurs de 1,34 % et un coût par dollar recouvré de 12,1 ¢. Au total, le Centre a géré près de 156,9 millions de dollars d'encaissements, soit 137,8 millions recouvrés par le Ministère et 19,1 millions en provenance de Revenu Québec pour les créances liées aux pensions alimentaires.

Devant ces résultats, je ne peux que réitérer ma gratitude envers les directrices et directeurs du Centre et l'ensemble du personnel, qui travaillent assidûment afin d'améliorer sans cesse la performance et la prestation de services du Centre. C'est dans le respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens que notre personnel traite avec les personnes débitrices. Je remercie, également, l'ensemble des collaborateurs des différentes unités administratives du Ministère qui soutiennent le Centre dans la réalisation de sa mission.

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

Le directeur général du Centre de recouvrement,

Robert Ricard
Québec, octobre 2010

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du directeur général **201**

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives **203**

Centre de recouvrement **205**

Mission 205

Responsabilités 205

Produits et services 206

Faits saillants 2009-2010 **207**

Utilisation des ressources **209**

Ressources humaines 209

Ressources financières 209

Résultats 2009-2010 **210**

Sommaires des résultats 210

Résultats détaillés 212

ANNEXES

Annexe 1 : Glossaire **221**

Annexe 2 : Synthèse des résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens **223**

Annexe 3 : Évolution du solde des créances ministérielles 2009-2010 **225**

DÉCLARATION
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

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 2009-2010 du Centre de recouvrement décrit fidèlement sa mission, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait connaître les résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action annuel 2009-2010. Parmi ces objectifs, quatre concernent les indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité et les autres sont reliés au Plan de développement triennal 2008-2011.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé les systèmes d'information et les mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système de reddition de comptes interne est efficace, et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale des opérations.

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 2010.

Le directeur général du Centre de recouvrement,

Robert Ricard
Québec, octobre 2010

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Robert Ricard
Directeur général
Centre de recouvrement

Monsieur le Directeur général,

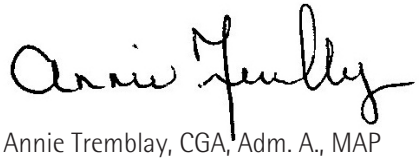
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre de recouvrement au regard des cibles annoncées dans son plan d'action annuel 2009-2010.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Centre de recouvrement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Centre. Nous nous sommes également assuré de la cohérence entre la section « Résultats » du rapport du Centre et celle du rapport du Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats » du rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De plus, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'information présentée par le Centre de recouvrement et celle du Ministère.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, octobre 2010

CENTRE DE RECOUVREMENT

Mission

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

Responsabilités

Le Centre de recouvrement, ci-après nommé le Centre, est une unité conventionnée qui relève de la sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la Convention de performance et d'imputabilité, la sous-ministre délègue à la sous-ministre adjointe aux services à la gestion la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. Le directeur général veille à l'application des orientations stratégiques ainsi qu'à l'atteinte des objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre est responsable de recouvrer les sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration de divers programmes et mesures, en vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

La principale créance d'Emploi-Québec concerne l'aide financière de dernier recours versée :

- à des personnes, sans qu'elles y aient droit;
- à des personnes immigrantes qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- à des personnes créancières alimentaires, lorsqu'un défaut de paiement de la part de la personne débitrice alimentaire est signalé.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans :

- l'administration des mesures et des programmes d'aide à l'emploi;
- l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre IV);
- l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

De plus, l'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale confie au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'administration de ladite loi. Par conséquent, la responsabilité du recouvrement des sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confiée au Centre.

Le directeur général du Centre est aussi responsable de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement prévu à l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1). Cet article permet de suspendre le recouvrement ou de faire la remise partielle ou totale d'une dette. Depuis novembre 2009, l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre s'applique également aux créances du Régime québécois d'assurance parentale, en vertu de l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale. La reddition de comptes concernant cette responsabilité est présentée dans la partie consacrée au rapport annuel du Ministère, à la page 95 du présent document.

Produits et services

Les principaux produits et services du Centre correspondent à trois sources d'encaissement :

Recouvrement effectué par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice;
- Les procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies de salaire et d'avoir liquide, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- La radiation des créances irrécouvrables;
- La localisation des personnes débitrices;
- Les opérations d'encaissement.

Recouvrement automatisé

- Les retenues sur les montants versés par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale;
- Les retenues effectuées par Revenu Québec sur les remboursements d'impôt et sur les remboursements de la taxe de vente du Québec pour les créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, dans le cadre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
  - d'un crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, accordé par la Régie des rentes du Québec;
  - de la réalisation d'un droit en provenance de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par Revenu Québec

- Le recouvrement effectué par Revenu Québec en vertu 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 dans les droits des créancières et des créanciers alimentaires.

FAITS SAILLANTS
2009-2010

Amélioration de l'efficience
Le Centre a démontré son efficience en réduisant ses dépenses de rémunération et de fonctionnement. Il a enregistré une baisse de 7,5 % des équivalents temps complet utilisés par rapport à 2008-2009. Les économies ainsi générées ont eu pour effet de faire passer de 13,3 ¢ à 12,1 ¢ le coût par dollar recouvré des créances d'Emploi-Québec, comparativement à l'exercice précédent.

Efficacité et qualité des services
Les résultats concernant les créances d'Emploi-Québec démontrent l'efficacité du Centre, dont le taux de recouvrement atteint 18,04 %, ce qui est supérieur à la cible visée de 18 %. Il enregistre également une diminution de 1,34 % du solde des comptes débiteurs. En ce qui a trait à la qualité des services rendus à l'ensemble des personnes débitrices, les délais d'attente téléphonique sont de 34 secondes, ce qui dépasse largement la cible visée de 45 secondes.

Amélioration de la satisfaction de la clientèle
Le degré de satisfaction globale de la clientèle à l'égard des services reçus s'est grandement amélioré. En effet, le sondage réalisé en 2009 révèle un taux de satisfaction (« très satisfait » et « satisfait ») de 85 %, comparativement à 80 % en 2002. Chez les personnes débitrices ayant conclu une entente de remboursement, le taux de satisfaction, qui était de 81 % en 2002, a atteint 90 % en 2009; chez celles qui ont fait l'objet de procédures judiciaires, il est demeuré à peu près stable, passant de 64 % à 65 % au cours de cette période. Pour plus de détails, on se référera à la synthèse des résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens présentée à l'annexe 2. Par ailleurs, il est également possible de consulter la section relative aux résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens (partie du document qui porte sur le Ministère à la page 68) afin d'obtenir des détails supplémentaires à ce sujet.

Plus de moyens pour recouvrer les créances du Régime québécois d'assurance parentale
Il est maintenant possible d'engager des procédures judiciaires pour recouvrer les créances du Régime québécois d'assurance parentale ou de radier ces créances selon des critères similaires à ceux qui s'appliquent aux créances d'Emploi-Québec. Ainsi, ces créances sont soumises à l'ensemble du processus de recouvrement. Cependant, comme ces nouveaux moyens n'ont été déployés qu'en fin d'année, c'est au cours de l'exercice 2010-2011 que le Centre pourra davantage en évaluer les effets sur la gestion de ces créances.

UTILISATION
DES RESSOURCES

Ressources humaines

En 2009-2010, le Centre a utilisé 200 équivalents temps complet (ETC), totalisant 8,9 millions de dollars en rémunération, ce qui correspond à une diminution de 15 ETC par rapport à 2008-2009. Les ETC utilisés et les dépenses de rémunération pour l'exercice financier 2009-2010 se répartissent de la façon suivante :

Centres de responsabilité	ETC		M$
Bureau du directeur général		7	0,5
Direction des services de première ligne		60	2,2
Direction des services spécialisés			
Centre de services de Québec	31		
Centre de services de Longueuil	30		
Centre de services de Montréal	21		
Service des pensions alimentaires	16		
Bureau de la directrice	13		
Total pour cette direction		111	5,0
Direction du soutien à la performance et aux opérations		22	1,2
Total		**200**	**8,9**

De plus, une partie des activités de recouvrement du Centre de services de Montréal est réalisée par du personnel de la Ville de Montréal prêté au Centre (soit 7 ETC, ce qui correspond à un budget de 0,5 million de dollars).

Ressources financières

En 2009-2010, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement du Centre ont totalisé 11 millions de dollars, soit 0,5 million de moins que pendant l'exercice financier 2008-2009.

BUDGET ALLOUÉ AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories	2009-2010
Rémunération [a]	9,4
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)	1,6
Total	**11,0**

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 effectué par le personnel de la Ville de Montréal.

Ce total n'inclut ni le coût des services fournis par les autres directions du Ministère, ni les loyers, ni les coûts de main-d'œuvre afférents aux avantages sociaux. Il ne comprend que les budgets alloués au Centre.

RÉSULTATS 2009-2010

La présente section rend compte des résultats sommaires et détaillés à l'égard des douze objectifs annoncés dans le Plan d'action annuel 2009-2010 du Centre de recouvrement. Les résultats sont présentés selon les trois orientations stratégiques consignées à la Convention de performance et d'imputabilité. Celles-ci visent à relever les défis de performance, de gestion des ressources humaines et de partenariat d'affaires en matière de recouvrement.

Les quatre premiers objectifs sont reliés aux indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité et les autres concernent le Plan de développement triennal 2008-2011 du Centre de recouvrement. On trouvera les définitions des quatre premiers indicateurs sous la rubrique des résultats détaillés et, pour plus de précisions, on se référera au glossaire de l'annexe 1.

SOMMAIRES DES RÉSULTATS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

Objectifs reliés à la Convention de performance et d'imputabilité	Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
1.1 Maintenir à 18 % ou plus le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2009-2010[a]	Taux de recouvrement global	18 % et plus	18,0 %	100 %
1.2 Atteindre, au 31 mars 2010, un solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec inférieur au solde du 31 mars 2009	Taux de variation des comptes débiteurs	Moins de 591 millions de dollars	583 millions de dollars	101 %
1.3 Maintenir à 13,4 ¢ le coût par dollar recouvré des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2009-2010	Coût par dollar recouvré	13,4 ¢	12,1 ¢	110 %
1.4 Diminuer à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à un représentant du Centre pour l'année 2009-2010	Délai d'attente moyen pour parler à un représentant du Centre	45 secondes ou moins	34 secondes	132 %

a Pour plus de précisions sur les créances d'Emploi-Québec, voir la section « Responsabilités » à la page 205.

Objectifs annuels du plan de développement triennal	Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
1.5 Définir les risques de l'organisation d'ici au 31 mars 2010	Liste des risques	31 mars 2010	Réalisé	100 %
1.6 Cartographier les risques relatifs à l'éthique d'ici au 31 mars 2010	Cartographie des risques éthiques	31 mars 2010	Réalisé	100 %
1.7 Poursuivre la mise en place du volet conformité de la politique d'assurance qualité pour trois programmes de vérification d'ici au 31 mars 2010	Nombre de programmes de vérification réalisés	Trois programmes de vérification	Trois programmes de vérification	100 %
1.8 Mettre en place le volet efficacité de la politique d'assurance qualité pour un programme de vérification d'ici au 31 mars 2010	Nombre de programmes de vérification réalisés	Un programme de vérification	Un programme de vérification	100 %

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Objectifs annuels du plan de développement triennal	Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
2.1 Mettre en œuvre le Plan de développement des ressources humaines 2009-2010, selon les besoins du personnel et de l'organisation, pour toutes les unités administratives d'ici au 31 mars 2010	Date de mise en œuvre	31 mars 2010	Automne 2009	100 %
2.2 Finaliser l'élaboration des profils de compétence pour l'ensemble du personnel d'ici au 31 mars 2010	Pourcentage des employés dont le profil de compétence a été défini	L'ensemble du personnel	67,0 %	67 %
2.3 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action selon les résultats du sondage sur la mobilisation et les priorités de l'organisation au cours de l'année 2009-2010	Nombre d'activités par levier de mobilisation	Une activité réalisée pour chacun des quatre leviers de mobilisation	8 activités réalisées	100 %

ORIENTATION 3

Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

Objectif du plan de développement triennal	Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
3.1 Contribuer aux travaux d'analyse visant à étudier la possibilité de mettre en place un centre de recouvrement des créances de l'État, autres que fiscales et alimentaires, auprès des particuliers, selon le plan gouvernemental convenu	Pourcentage des activités prévues pour le 31 mars 2010	100 % des activités	–	–

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

L'orientation 1, visant l'amélioration de la performance du Centre, regroupe huit objectifs. Les quatre premiers (1.1 à 1.4) sont liés aux indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité. Les quatre autres (1.5 à 1.8) découlent du plan de développement triennal et contribuent à moderniser le cadre de gestion opérationnelle afin de soutenir les priorités d'action et la prise de décision.

OBJECTIF 1.1

Maintenir à 18 % ou plus le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec[1] pour l'année 2009-2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux de recouvrement global	18 % et plus	18,0 %	100 %

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde des comptes débiteurs au 31 mars 2009, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'exercice financier 2009-2010.

C'est la première année que le Centre publie un taux de recouvrement qui s'applique à l'ensemble des créances d'Emploi-Québec. Auparavant, la reddition de comptes se faisait en fonction des types de programmes ou de mesures administrés par Emploi-Québec.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Taux de recouvrement global	18,0 %	18,1 %	17,9 %

Les résultats des trois derniers exercices financiers révèlent une performance similaire, les variations étant peu marquées.

OBJECTIF 1.2

Atteindre, au 31 mars 2010, un solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec inférieur au solde du 31 mars 2009

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux de variation des comptes débiteurs	Moins de 591 millions de dollars	583 millions de dollars	101 %

1. Pour plus de précisions sur les créances d'Emploi-Québec, voir la section « Responsabilités » à la page 205.

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde des comptes débiteurs d'un exercice financier par rapport au précédent. Le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2010 comprend le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2009 et la facturation annuelle nette, duquel sont déduits le recouvrement net et la radiation nette pour l'exercice financier 2009-2010.

Le Centre a diminué le solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec, qui est passé de 591 millions de dollars à 583 millions de dollars. La diminution de la capacité de remboursement des personnes débitrices a fait augmenter la somme des créances radiées au cours de l'exercice financier 2009-2010. Conformément au Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses, cette radiation s'impose lorsque le Centre estime que toutes les démarches de recouvrement seraient infructueuses. Ces créances peuvent toutefois redevenir recouvrables lorsque les personnes débitrices sont de nouveau solvables. La situation économique en 2009 est considérée comme un facteur important de la hausse des créances radiées, le taux de chômage au Québec étant passé de 7,2 % à 8,5 % entre 2008 et 2009.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Solde des comptes débiteurs (M$)	583	591	596
Taux de variation des comptes débiteurs (%)	- 1,3	- 0,8	- 1,1

Pour plus d'information sur les soldes des comptes débiteurs d'Emploi-Québec ainsi que du Régime québécois d'assurance parentale et des créances alimentaires, on se référera à l'évolution du solde des créances ministérielles 2009-2010 à l'annexe 3.

OBJECTIF 1.3

Maintenir à 13,4 ¢ le coût par dollar recouvré des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2009-2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré	13,4 ¢	12,1 ¢	110 %

Le coût par dollar recouvré indique l'efficience de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec. Il est obtenu en divisant les coûts de recouvrement par le recouvrement total. Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux, le coût lié aux unités administratives centrales et les dépenses centralisées, mais excluent la gestion des créances alimentaires et l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Antérieurement, le Centre rendait compte du coût par dollar recouvré par le personnel selon le type de mesures ou de programmes gérés par Emploi-Québec. Pour l'exercice financier 2009-2010, comme annoncé dans le plan d'action, le Centre rend compte du coût par dollar recouvré, qu'il s'agisse de recouvrement automatisé ou effectué par le personnel, pour l'ensemble des créances d'Emploi-Québec. Le coût par dollar recouvré est passé de 13,3 ¢ à 12,1 ¢. Cette diminution s'explique par la baisse de près de 10 % des coûts de main-d'œuvre et de 8,4 % des coûts gérés centralement et imputés au Centre. C'est la diminution la plus marquée depuis l'exercice financier 2007-2008.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Coût par dollar recouvré (en cents)	12,1	13,3	13,5

OBJECTIF 1.4

Diminuer à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à un représentant du Centre pour l'année 2009-2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Délai d'attente moyen pour parler à un représentant du Centre	45 secondes ou moins	34 secondes	132 %

Cet indicateur de qualité des services mesure le délai moyen pendant lequel une personne doit attendre pour parler à une représentante ou à un représentant en utilisant la ligne principale du Centre. Il est important que le Centre réponde rapidement aux appels afin de fournir de l'information aux personnes débitrices et de mettre à jour les dossiers de recouvrement. Ainsi, l'équipe des préposées et préposés aux renseignements contribue à la qualité des services et des dossiers.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre d'appels reçus	65 346	71 970	101 148
Nombre d'appels répondus	59 600	68 743	92 437
Temps d'attente (en secondes)	34	28	49

Cette année, le Centre dépasse la cible de 45 secondes, affichant un délai moyen de 34 secondes. La variation du volume d'appels et du temps d'attente s'explique par l'amélioration de l'arborescence du système téléphonique, qui a réduit le nombre d'appels transmis au personnel du Centre. Bien que le temps d'attente ait été inférieur en 2008-2009, le résultat de l'exercice 2009-2010 est considéré comme très satisfaisant, étant donné qu'une attente de 45 secondes constitue déjà une cible audacieuse au regard du service offert à la clientèle. Des choix de gestion ont donc été faits afin de réduire le personnel affecté à cette tâche.

OBJECTIF 1.5

Définir les risques de l'organisation d'ici au 31 mars 2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Liste des risques	31 mars 2010	Réalisé	100 %

Le Centre a poursuivi sa démarche de gestion intégrée des risques, reconnue comme une bonne pratique de gestion. L'an dernier, il a élaboré son cadre de gestion intégré des risques et son calendrier de mise en œuvre. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le Centre a déterminé ses principaux risques en analysant leur probabilité et leur incidence sur l'organisation ou les services. Ainsi, le Centre est allé plus loin que l'établissement d'une liste, en produisant une première cartographie des risques de son organisation.

OBJECTIF 1.6

Cartographier les risques relatifs à l'éthique d'ici au 31 mars 2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Cartographie des risques éthiques	31 mars 2010	Réalisé	100 %

Dans la phase de détermination des risques de l'organisation, le Centre avait également recensé, au 31 mars 2010, les risques relatifs à l'éthique. Ces derniers ont donc été intégrés à la cartographie globale des risques du Centre. Étant donné la nature confidentielle des activités de recouvrement, les risques reliés à l'éthique sont considérés dès le départ comme prioritaires. Ainsi, toutes les mesures, procédures et directives nécessaires sont adoptées afin d'assurer la confidentialité des dossiers.

OBJECTIF 1.7

Poursuivre la mise en place du volet conformité de la politique d'assurance qualité pour trois programmes de vérification d'ici au 31 mars 2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de programmes de vérification réalisés	Trois programmes de vérification	Trois programmes de vérification	100 %

Trois programmes de vérification du volet conformité ont été réalisés relativement aux activités suivantes :

- établissement d'une réclamation pour pension alimentaire;
- dossier présenté pour une proposition de règlement final;
- enregistrement du débit préautorisé.

Ces programmes visaient à vérifier si les procédures administratives et le traitement de l'information étaient conformes aux lois et règlements. Les rapports de vérification permettent de prendre les mesures nécessaires pour corriger ou améliorer la qualité du traitement des dossiers et celle des interventions auprès des personnes débitrices.

OBJECTIF 1.8

Mettre en place le volet efficacité de la politique d'assurance qualité pour un programme de vérification d'ici au 31 mars 2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de programmes de vérification réalisés	Un programme de vérification	Un programme de vérification	100 %

Le programme réalisé visait à évaluer l'efficacité du traitement des dossiers qui sont soumis aux services spécialisés dans les cas où le personnel du dépistage trouve des indices de solvabilité. En effet, dans certains cas, la recherche des coordonnées des personnes débitrices révèle de tels indices. Les dossiers sont alors transmis à l'équipe des services spécialisés afin qu'elle prenne les moyens nécessaires pour recouvrer les créances. Ainsi, le Centre s'assure que ces dossiers sont pris en charge de façon prioritaire.

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Pour relever les défis de l'organisation, le Centre doit pouvoir compter sur une main-d'œuvre qui est en mesure de répondre aux exigences de ses fonctions. Il doit également agir sur différents facteurs favorables au bon fonctionnement et à la mobilisation du personnel. À cet égard, le Centre a entrepris d'actualiser son approche de développement des compétences et de renforcer la mobilisation de son personnel. Cette orientation rejoint celle du Ministère qui vise à créer un environnement stimulant pour le personnel.

OBJECTIF 2.1

Mettre en œuvre le Plan de développement des ressources humaines 2009-2010, selon les besoins du personnel et de l'organisation, pour toutes les unités administratives d'ici au 31 mars 2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Date de mise en œuvre	31 mars 2010	Automne 2009	100 %

Le Centre a entrepris la mise en œuvre de son plan de développement des ressources humaines à l'automne 2009. L'ensemble du personnel a été sensibilisé à cette nouvelle démarche et a participé, dans chacune des directions, au recensement des besoins de formation. Ainsi, le Centre sera en mesure de mieux gérer l'amélioration des connaissances, des habiletés et des compétences de son personnel.

OBJECTIF 2.2

Finaliser l'élaboration des profils de compétence pour l'ensemble du personnel d'ici au 31 mars 2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des employés dont le profil de compétence a été défini	L'ensemble du personnel	67,0 %	67 %

Cette année, le Centre a élaboré un seul profil de compétence, celui de chargée et de chargé de projet. Pour des raisons d'efficience, le Centre a convenu de reporter son échéance afin de s'ajuster au nouveau plan de travail ministériel, compte tenu de la similitude de plusieurs profils de compétence. Conséquemment, cet objectif n'a pu être atteint cette année.

Cet indicateur est calculé à partir du nombre de personnes employées par le Centre dont le profil de compétence a été défini selon leur fonction. Le taux cumulatif 2009-2010 (67 %) a diminué par rapport à l'exercice financier 2008-2009 (75 %). Cette baisse est attribuable à la diminution du nombre d'agentes et d'agents de recouvrement en poste au cours de la dernière année.

OBJECTIF 2.3

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action selon les résultats du sondage sur la mobilisation et les priorités de l'organisation au cours de l'année 2009-2010

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'activités par levier de mobilisation	Une activité réalisée pour chacun des quatre leviers de mobilisation	8 activités réalisées	100 %

À la lumière des résultats du sondage sur la mobilisation et les priorités de l'organisation, un plan d'action a été élaboré et mis en œuvre. Ce plan a mené à la réalisation de plusieurs activités associées à chacun des quatre leviers de mobilisation, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Leviers de mobilisation	Activités réalisées
Utilisation et développement des compétences	■ Mise en œuvre du plan de développement des ressources humaines. ■ Promotions à l'interne pour pourvoir quelques postes, ce qui a permis à des personnes de progresser dans leur carrière. ■ Participation du personnel à différents comités de travail.
Reconnaissance de la contribution	■ Finalisation des ateliers sur la reconnaissance destinés à l'ensemble du personnel. ■ Communication par les directions des réalisations et des bons coups de leur personnel.
Relation avec la direction	■ Tournée des unités par le directeur général. ■ Tenue régulière de rencontres de direction pour informer le personnel et échanger sur ses préoccupations.
Communications organisationnelles	■ Adoption d'un plan de communication organisationnelle permettant au Centre de mieux gérer les communications destinées au personnel.

ORIENTATION 3

Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

Cette troisième orientation prend son origine dans le Plan gouvernemental de modernisation 2004-2007 qui annonçait la possibilité de regrouper les créances gouvernementales. Depuis, plusieurs études et travaux ont été menés afin d'analyser la pertinence de ce regroupement et de préciser les conditions nécessaires à la gestion des créances selon les meilleures pratiques.

OBJECTIF 3.1

Contribuer aux travaux d'analyse visant à étudier la possibilité de mettre en place un centre de recouvrement des créances de l'État, autres que fiscales et alimentaires, auprès des particuliers, selon le plan gouvernemental convenu

INDICATEUR	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des activités prévues pour le 31 mars 2010	100 % des activités	–	–

Les travaux gouvernementaux n'ayant débuté qu'après le 1er avril 2010, le Centre ne peut rapporter aucun résultat pour cet objectif.

ANNEXES

ANNEXE 1
GLOSSAIRE

Coûts de recouvrement
Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement de créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées. Ces coûts excluent ceux de la gestion des créances alimentaires et de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Facturation annuelle nette
Total des réclamations et des notes de crédit, auquel sont ajoutés les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

Radiation nette
Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée dans l'année.

Recouvrement automatisé
Recouvrement effectué par l'entremise d'Emploi-Québec ou d'autres ministères ou organismes. Ce recouvrement est entièrement réalisé par les systèmes informatiques.

Recouvrement effectué par le personnel
Recouvrement calculé à partir des encaissements provenant de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec.

Recouvrement net
Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

Recouvrement total
Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

Solde des comptes débiteurs de l'année financière courante
Solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, duquel sont déduits le recouvrement net et la radiation nette.

ANNEXE 2

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AU RESPECT DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

ENGAGEMENTS	ASPECTS DU SERVICE	2009		2002 Ensemble de la clientèle
		Ententes de remboursements (%)	Mesures légales (%)	Ententes de remboursement et mesures légales (%)
Satisfaction globale		90	65	80
Vous servir avec respect et courtoisie	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	88	72	82
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous	90	100	78
	Clientèle informée du délai d'attente, parmi ceux reçus en retard	S. O.	S. O.	S. O.
Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement sinon vous rappeler dans les 24 heures	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée	69	46	56
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre	55	56	33
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	74	54	75
Vous fournir de l'information complète et précise	Clientèle ayant reçu de l'information	49	42	50
	Satisfaction quant à l'information reçue	95	86	90
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant au langage utilisé par le personnel (communication orale)	92	84	89
	Satisfaction quant à la clarté des lettres ou autres documents (communication écrite)	87	67	80
Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels	Satisfaction quant à la protection des renseignements personnels	96	80	87
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis	Clientèle informée des étapes et délais de traitement	46	36	S. O.
	Satisfaction quant au respect des délais annoncés	96	68	S. O.
	Satisfaction quant à l'information donnée sur les étapes et les délais de traitement	81	52	S. O.
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues	89	75	81
Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur de façon équitable	Clientèle croyant avoir toujours été traitée de façon équitable	85	65	S. O.
Poursuivre l'adaptation des lieux de services afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées	Satisfaction quant à l'adaptation des lieux pour les personnes handicapées	89	91	S. O.
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour	Satisfaction quant à l'information offerte sur le site du Ministère	89	93	S. O.

ANNEXE 3

ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES 2009-2010

SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC 2009-2010 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi		Garants défaillants	Autres mesures et programmes	TOTAL
		Individus	Organismes			
Solde d'ouverture au 1er avril 2009	**539,8**	**4,4**	**1,1**	**45,3**	**0,4**	**591,0**
Facturation						
Réclamations	118,1	5,7	1,0	1,7	0,7	127,2
Intérêts et frais	18,6	0,1	–	0,3	–	19,0
Annulation de créances	(3,3)	(0,1)	–	(1,6)	(0,1)	(5,1)
Facturation nette	**133,4**	**5,7**	**1,0**	**0,4**	**0,6**	**141,1**
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(41,6)	(2,9)	(0,9)	(1,7)	(0,2)	(47,3)
Recouvrement automatisé	(83,1)	(1,6)	–	(1,1)	(0,2)	(86,0)
Remboursement des trop-perçus	1,1	–	–	0,1	–	1,2
Recouvrement net	**(123,6)**	**(4,5)**	**(0,9)**	**(2,7)**	**(0,4)**	**(132,1)**
Créances radiées						
Radiation	(44,1)	(0,9)	–	(3,4)	–	(48,4)
Radiation annulée	29,1	0,6	–	1,7	–	31,4
Radiation nette	**(15,0)**	**(0,3)**	**–**	**(1,7)**	**–**	**(17,0)**
Solde de fermeture au 31 mars 2010	**534,6**	**5,3**	**1,2**	**41,3**	**0,6**	**583,0**

SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE 2009-2010 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

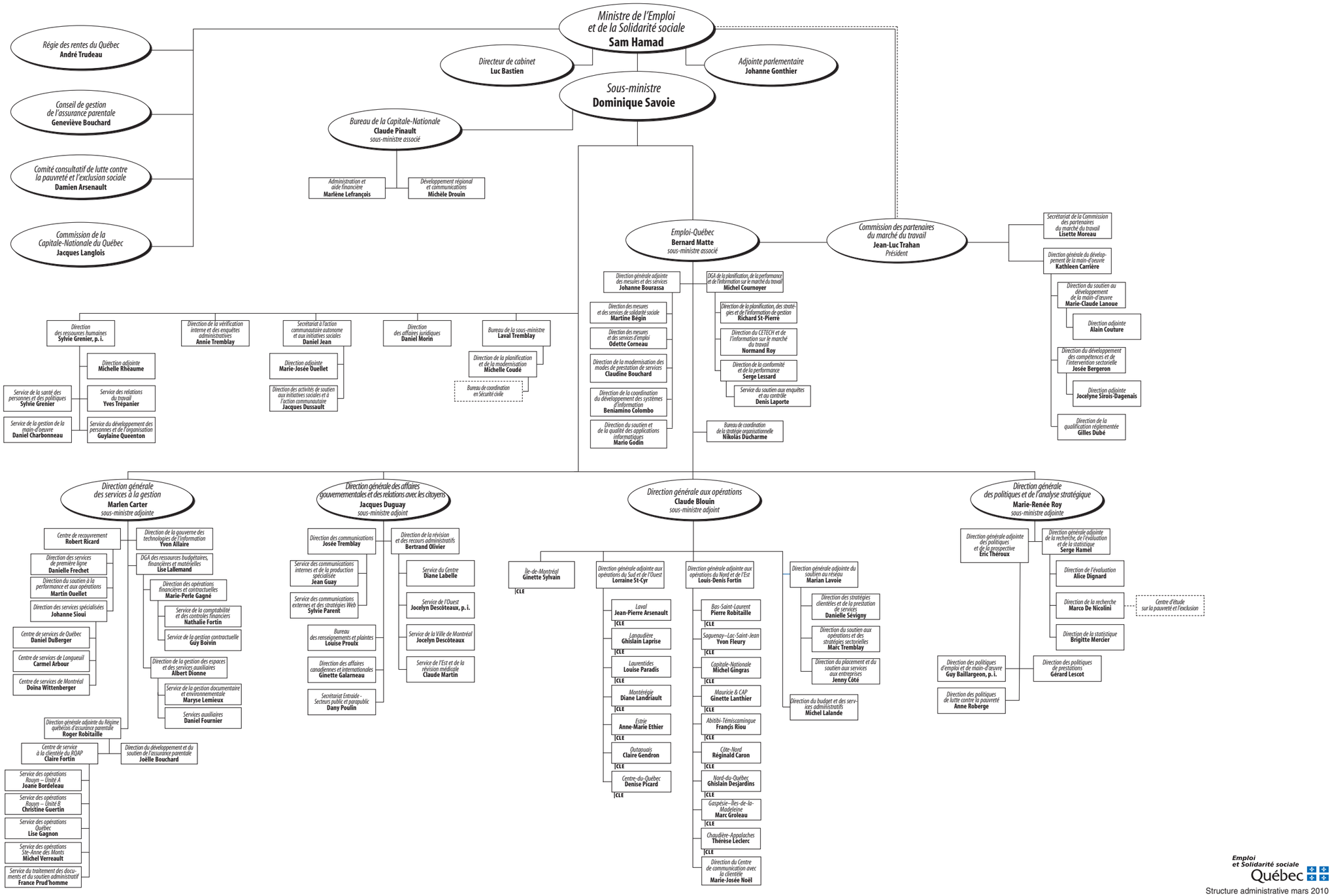
Solde d'ouverture au 1er avril 2009		**20,3**
Facturation nette		**(0,2)**
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(4,4)	
Recouvrement automatisé	(1,8)	
Remboursement des trop-perçus	0,5	
Recouvrement net		**(5,7)**
Créances radiées		
Radiation	(0,4)	
Radiation annulée	0,2	
Radiation nette		**(0,2)**
Solde de fermeture au 31 mars 2010		**14,2**

SOMMAIRE DES CRÉANCES DE PENSIONS ALIMENTAIRES 2009-2010 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1er avril 2009		**112,8**
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	29,1	
Annulation de facturation	(9,9)	
Facturation nette		**19,2**
Recouvrement		
par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)	
par Revenu Québec	**(19,0)**	
Recouvrement net		**(19,1)**
Solde de fermeture au 31 mars 2010		**112,9**

CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010



Emploi et Solidarité sociale Québec

Structure administrative mars 2010

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.

La couverture et les séparateurs sont imprimés sur du papier contenant 30 % de fibres recyclées postconsommation en plus d'être libre de chlore élémentaire, certifié FSC Sources mixtes et certifié SFI. Les pages intérieures sont 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.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec