

CENTRE

RECOUVREMENT 

PLAN D'ACTION ANNUEL

2007-2008

de

CENTRE

RECOUVREMENT 

PLAN D'ACTION ANNUEL

2007-2008

de

Rédaction

Centre de recouvrement
425, rue du Pont, 2^e étage
Québec (Québec) G1K 9K5

Édition

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

Ce plan d'action annuel peut être consulté sur le site Internet
du Ministère : www.mess.gouv.qc.ca/centre-de-recouvrement

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
ISBN (imprimé) : 978-2-550-49839-1
ISBN (en ligne) : 978-2-550-49840-7
Bibliothèque et Archives Canada, 2007
ISSN (imprimé) : 1910-4863
ISSN (en ligne) : 1913-6099

© Gouvernement du Québec



Intérieur imprimé sur du papier 100 % postconsommation, certifié Écologo, procédé sans chlore,
certifié FSC recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Table des matières

MISSION, RESPONSABILITÉS, SOURCES DES ENCAISSEMENTS ET PERSONNES VISÉES	5
Mission	5
Responsabilités	6
Sources des encaissements et personnes visées	6
ORGANISATION	8
Ressources humaines	8
Organigramme du Centre de recouvrement	10
Ressources financières	11
ORIENTATIONS ET ENJEUX	12
Orientations	12
Enjeux	13
CIBLES DE RÉSULTATS 2007-2008	15
Créances « aide financière de dernier recours »	15
Créances « aide à l'emploi »	16
Créances « garants défailants »	16
Créances « pensions alimentaires »	17
Créances du Régime québécois d'assurance parentale.....	19
Autres créances d'Emploi-Québec	19
INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	20
Indicateurs d'efficacité	21
Indicateur d'efficience	23
Indicateur de qualité des services	24
PROJETS RELATIFS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE	25
Amélioration des communications.....	25
Amélioration du temps d'attente et du taux de réponse.....	26
Gestion des plaintes	26
ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS	27
Créances « aide financière de dernier recours »	27
Créances « aide à l'emploi »	28
Créances « garants défailants »	30
Créances « pensions alimentaires »	31
Créances du Régime québécois d'assurance parentale.....	32
Autres créances d'Emploi-Québec	33
Sommaire des comptes débiteurs du Ministère	34
Comparaison des résultats antérieurs en recouvrement et des cibles 2007-2008	35
ANNEXE 1 – FACTEURS DE CONTINGENCE.....	36
ANNEXE 2 – DÉFINITIONS ET UTILITÉ DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	37
ANNEXE 3 – SOMMAIRE DES CIBLES DE RÉSULTATS ET DES INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	39

MISSION, RESPONSABILITÉS, SOURCES DES ENCAISSEMENTS ET PERSONNES VISÉES

MISSION, RESPONSABILITÉS, SOURCES DES ENCAISSEMENTS ET PERSONNES VISÉES

Mission

Le Centre de recouvrement a pour mission de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. De plus, le Centre formule des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes de fonctionnement, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. Cette fonction de conseil en matière de prévention et de facturation peut amener le Centre à faire des recommandations, par exemple quant à la forme et au fond des moyens utilisés dans la facturation et le recouvrement de l'aide conditionnelle, ou à proposer des mesures de recouvrement afin de prévenir les abus dans les demandes d'aide financière.

Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le Centre est responsable de recouvrer les sommes facturées par Emploi-Québec dans l'administration courante de ses divers programmes et mesures. De plus, l'article 45 de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives confère au Centre la responsabilité du recouvrement des sommes facturées dans l'administration de cette loi. Il revient donc au Centre de recouvrer huit types de créances :

- > les prestations d'aide financière de dernier recours versées en trop;
- > les prestations d'aide financière de dernier recours versées à des immigrantes et à des immigrants qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- > les prestations d'aide financière de dernier recours versées à des créanciers alimentaires alors qu'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire est signalé;
- > les allocations et les subventions versées en trop dans l'administration des mesures et des programmes d'aide à l'emploi;
- > les montants versés en trop dans l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre 3);
- > les montants versés en trop dans l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre 4);
- > les montants versés en trop dans l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail;
- > les montants versés en trop dans l'application de la Loi sur l'assurance parentale et de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives.

Sources des encaissements et personnes visées

Essentiellement, les activités du Centre visent à recouvrer les sommes dues au Ministère. Ces activités se traduisent par des encaissements provenant des sources suivantes :

- > les retenues sur les prestations d'aide financière de dernier recours et sur les allocations et subventions découlant des mesures d'aide à l'emploi. Les systèmes informatiques font automatiquement ces retenues;
- > les retenues sur les remboursements d'impôt et de la taxe de vente du Québec effectuées par Revenu Québec. Les systèmes informatiques font également ces retenues de façon automatique;

- > le recouvrement, de façon informatique, de l'aide conditionnelle versée en attente des nouvelles allocations familiales. Ce recouvrement est effectué par la Régie des rentes du Québec;
- > le recouvrement de l'aide conditionnelle, effectué de façon informatique par des organismes comme la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Société de l'assurance automobile du Québec;
- > les ententes de remboursement négociées par les agentes et les agents de recouvrement, qui sont conclues à la suite de l'analyse de solvabilité qui établit la capacité de payer de la personne débitrice;
- > l'application de procédures judiciaires, notamment les saisies de salaires et d'avoir liquide, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- > le recouvrement effectué par Revenu Québec dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., chapitre P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement aux droits des créanciers alimentaires.

Les personnes visées par les activités du Centre sont celles qui :

- > ont reçu des prestations d'aide financière de dernier recours sans y avoir droit;
- > ont omis de respecter leur engagement de garant d'une personne immigrante devenue prestataire de l'aide financière de dernier recours;
- > ont reçu des allocations ou des subventions découlant des mesures et des programmes d'aide à l'emploi versées en trop;
- > ont fait ou font défaut de payer une pension alimentaire fixée par jugement à une personne qui reçoit ou a reçu des prestations d'aide financière de dernier recours;
- > ont reçu des montants versés en trop dans l'administration du Programme alternative jeunesse;
- > ont reçu des montants versés en trop dans l'administration des programmes spécifiques;
- > ont reçu des montants versés en trop dans l'administration de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail;
- > ont reçu des montants versés en trop dans l'application de la Loi sur l'assurance parentale et de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives.

ORGANISATION

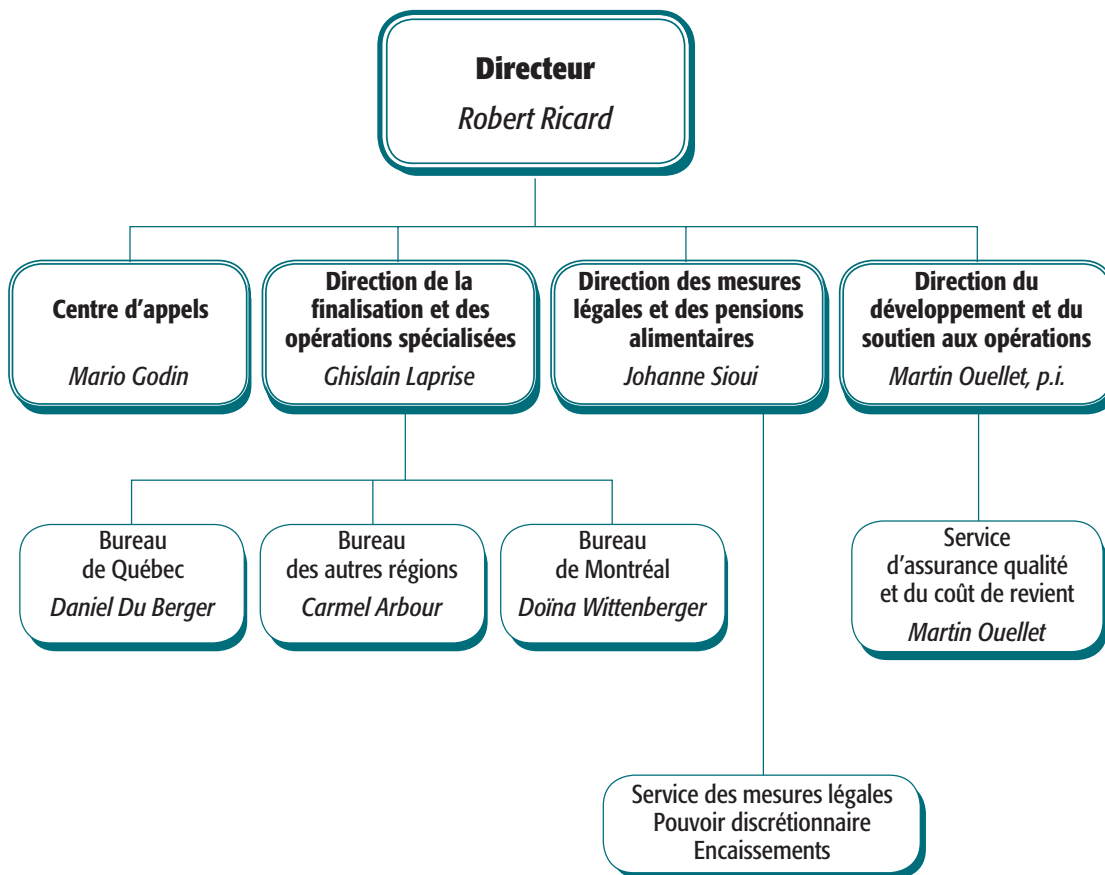
Ressources humaines

L'organisation du travail prévoit des activités dites de première ligne, exercées par le personnel du centre d'appels du Centre de recouvrement, qui consistent à communiquer avec les personnes débitrices de nouvelles réclamations afin de négocier des ententes de remboursement. Lorsque les négociations ne débouchent pas sur des ententes de remboursement ou lorsque les ententes convenues ne sont pas respectées par les personnes débitrices, les dossiers sont traités par des équipes de deuxième ligne. Les activités de ces dernières consistent à terminer le traitement des dossiers. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des mesures légales peuvent être prises à l'endroit de certaines personnes débitrices qui ont une capacité de payer, mais qui n'offrent aucune collaboration; dans le cas contraire, les créances jugées irrécouvrables doivent être soumises à la radiation.

Ainsi, en 2007-2008, le Centre prévoit utiliser 242,9 équivalents temps complet (ETC). Seront affectés 11,9 ETC au recouvrement des créances du Régime québécois d'assurance parentale et 231 ETC au recouvrement des diverses créances du Ministère. Ces ETC sont répartis de la façon suivante :

- > Le Bureau du directeur (6,9 ETC) (0,4 M\$) assure la gestion administrative du Centre.
- > Le centre d'appels (41,2 ETC) (1,6 M\$) regroupe tout le personnel affecté au recouvrement de première ligne pour l'ensemble du Québec et relève directement du directeur.
- > La Direction de la finalisation et des opérations spécialisées (93,3 ETC) (4,1 M\$) comprend le personnel affecté au recouvrement de deuxième ligne, ainsi que le personnel affecté aux dossiers spécialisés (successions, faillites, dépôts volontaires). Cette direction comprend trois services : le bureau de Québec (38,7 ETC), le bureau des autres régions (32,8 ETC) et, finalement, le bureau de Montréal (17,6 ETC). C'est ce dernier bureau qui assure le recouvrement des créances « garants défaillants ». Cette direction utilisera 4,2 ETC pour son administration.
- > La Direction des mesures légales et des pensions alimentaires (61,5 ETC) (2,5 M\$) regroupe le personnel affecté à la gestion des créances alimentaires (23,6 ETC) pour lesquelles le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est subrogé, et dont le recouvrement est effectué par Revenu Québec. Cette direction comprend le Service des mesures légales (37,9 ETC), responsable de la préparation, du dépôt et du suivi des procédures judiciaires. Ce service comprend aussi le personnel affecté aux encaissements ainsi que le personnel qui est affecté au traitement des demandes de recours au pouvoir discrétionnaire du ministre.
- > La Direction du développement et du soutien aux opérations (40 ETC) (2,2 M\$) fournit l'expertise pour soutenir le développement et les activités du Centre (22,6 ETC). Cette direction comprend le Service d'assurance qualité et du coût de revient. Ce service vise à fournir l'expertise pour appuyer et soutenir les projets relatifs à l'assurance qualité et à l'établissement du coût de revient des activités du Centre, en plus de proposer des moyens permettant d'améliorer la performance du Centre. Il est également responsable des activités de recherche des personnes débitrices classées introuvables (17,4 ETC).
- > De plus, des activités de recouvrement de deuxième ligne seront réalisées à Montréal par le personnel de la Ville de Montréal (15 ETC) (0,8 M\$) en vertu d'une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Organigramme du Centre de recouvrement



Ressources financières

Pour l'année 2007-2008, les dépenses affectées aux activités du Centre s'élèveront à 13,3 millions de dollars, répartis comme suit :

Dépenses affectées aux activités de recouvrement	M\$
Rémunération (incluant les sommes versées à la Ville de Montréal)*	11,6
Fonctionnement (incluant le coût des développements informatiques)	1,7
Total	13,3

* 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.

ORIENTATIONS ET ENJEUX

Orientations

Les orientations du Centre de recouvrement s'inscrivent dans la planification stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'intérieur d'un enjeu ministériel visant le maintien d'une offre de service de qualité. Les résultats du Ministère à l'égard de la saine gestion des fonds publics sont étroitement liés au rendement du Centre en matière de recouvrement des sommes versées en trop.

Pour mener à bien sa mission, le Centre s'est fixé les orientations suivantes :

- > Recouvrer de façon optimale les sommes dues au Ministère, c'est-à-dire le plus possible et au moindre coût.

- > Assurer un traitement équitable, courtois et confidentiel à toutes les personnes débitrices, dans le respect des lois et des règlements qui régissent les activités de recouvrement.
- > Contribuer au contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs du Ministère en recouvrant les sommes dues de manière optimale, en radiant les mauvaises créances et en donnant le traitement approprié à tous les dossiers.
- > Contribuer au recouvrement des pensions alimentaires non versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours, et qui ont fait l'objet d'une subrogation du Ministère, en maintenant et en améliorant la qualité des services rendus par le Centre à ses partenaires, soit Emploi-Québec, Revenu Québec et le ministère de la Justice.

Pour atteindre ses objectifs, le Centre a retenu les actions prioritaires suivantes :

- > Augmenter la productivité en investissant de façon continue dans la formation du personnel et en améliorant les outils de travail.
- > Communiquer avec toute nouvelle personne débitrice dans un délai maximal d'un mois.

Le Centre entend réaliser ses actions auprès des personnes visées en appliquant les principes suivants dans le respect des lois et des règlements qui régissent les activités du Centre :

- > respect et dignité dans ses communications, visant en priorité la négociation d'ententes de remboursement qui respectent la capacité de payer de chaque personne débitrice;
- > équité par des actions ne laissant place à aucune discrimination envers les personnes débitrices;
- > rigueur dans l'analyse et la recherche des renseignements permettant d'évaluer la capacité réelle de payer de chaque personne débitrice et dans l'application des mesures de recouvrement appropriées.

Enjeux

Au cours des dernières années, le Centre de recouvrement a connu une performance remarquable, conséquence du travail soutenu de tout le personnel, de la mise en place d'une nouvelle technologie (générateur d'appels), du développement d'applications informatiques efficaces et, finalement, de la révision du processus de recouvrement. La révision de certains processus et méthodes de travail, de même que leur optimisation, se poursuivra en 2007-2008.

Au cours de l'année 2006-2007, les comptes débiteurs du Ministère ont diminué de 30,5 millions de dollars, ce qui constitue une septième baisse consécutive. Les plus importantes diminutions touchent les comptes débiteurs « garants défaillants » (21,4 millions) et les comptes débiteurs « aide financière de dernier recours » (8,6 millions).

En 2007-2008, le Centre continuera à investir dans les mesures qui l'aideront à poursuivre la saine gestion des comptes débiteurs qui lui seront confiés. Pour ce faire, il procédera à :

- > la poursuite de la révision des diverses étapes du processus d'encaissement au Centre;
- > l'utilisation de technologies de pointe et la révision des façons de faire dans la recherche des personnes classées introuvables;
- > la mise en place du coût de revient par activité et de l'application de la politique d'assurance qualité.

Nous référons le lecteur au tableau de la page 34 pour voir le sommaire des comptes débiteurs attendus à la fin de l'année 2007-2008.

Par ailleurs, dans une optique de développement des affaires, le Centre continuera à participer activement à l'élaboration d'une proposition en vue de mettre en place un centre interministériel de services partagés en matière de recouvrement pour les créances non fiscales de l'État. À cet égard, des discussions sont en cours et des propositions de collaboration avec d'autres ministères seront examinées au cours de l'année.

En 2007-2008, le Centre préparera son plan d'affaires 2008-2011. Cette démarche pourrait entraîner des modifications à la Convention de performance et d'imputabilité actuellement en vigueur, de même qu'une réflexion profonde sur la détermination et la composition des indicateurs de résultats permettant de mesurer la performance du Centre.

Finalement, le Centre de recouvrement consolidera son offre de service auprès du Régime québécois d'assurance parentale.

CIBLES DE RÉSULTATS 2007-2008

Puisque la responsabilité du Centre de recouvrement se limite aux activités sur lesquelles il exerce un contrôle, le plan d'action cible uniquement les résultats découlant des actions du personnel affecté au recouvrement.

Les autres éléments susceptibles de faire varier les comptes débiteurs du Ministère et sur lesquels le Centre n'exerce aucun contrôle, par exemple les réclamations ainsi que le recouvrement par retenues, sont présentés à titre informatif à la section « Évolution des comptes débiteurs ».

Créances « aide financière de dernier recours »

Recouvrer 48,2 millions de dollars

En 2007-2008, le Centre prévoit recouvrer 48,2 millions de dollars par le travail des agentes et des agents uniquement, soit le même montant qu'en 2006-2007.

Le Centre prévoit atteindre ces résultats pour les raisons suivantes :

- > La facturation de 2007-2008 sera la même qu'en 2006-2007, selon les prévisions d'Emploi-Québec;
- > La totalité des comptes à percevoir sont à peu près les mêmes qu'en 2006-2007;
- > Il est prévu que 5 personnes quittent le Centre en 2007-2008 pour la retraite. Le Centre croit donc être en mesure d'atténuer les effets de la diminution du nombre d'ETC autorisés (4).

Créances « aide à l'emploi »

Contexte

Emploi-Québec a mis en place une série de mesures et de programmes permettant à des personnes de réintégrer le marché du travail, de conserver leur emploi ou de se perfectionner. Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser les sommes reçues en trop en vertu de ces mesures et de ces programmes.

Emploi-Québec a également mis en place des programmes de subventions destinés à des ressources externes et à des entreprises, qui visent la création d'emplois et la formation de la main-d'œuvre. Les créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes » concernent des organismes ou des entreprises qui doivent rembourser les sommes reçues en trop en vertu de ces programmes.

Recouvrer 3 millions de dollars

En 2007-2008, le Centre prévoit recouvrer 3 millions de dollars. Le recouvrement effectué auprès des personnes devrait atteindre 1,9 million de dollars et le recouvrement effectué auprès des ressources externes et des entreprises, 1,1 million.

Pour atteindre ce niveau de recouvrement par les agentes et les agents, le Centre bénéficiera des mêmes moyens que pour le recouvrement des créances « aide financière de dernier recours » puisque ce sont ces mêmes personnes qui font le recouvrement des deux types de créances.

Créances « garants défaillants »

Contexte

En s'engageant par contrat auprès du gouvernement du Québec à subvenir aux besoins des personnes qu'ils parrainent, des garantes et des garants permettent à des immigrantes et à des immigrants de venir s'installer au Québec dans le cadre du Programme de réunification des familles du gouvernement canadien. Par de tels contrats, ces garantes et ces garants s'engagent à rembourser toutes les prestations d'aide financière de dernier recours versées par le Ministère aux personnes qu'ils parrainent.

Cependant, la Cour d'appel rendait un jugement¹ concernant la réclamation de prestations d'aide financière de dernier recours accordées pour une période au cours de laquelle une garante ou un garant formait une famille avec sa conjointe ou son conjoint ou les enfants qu'elle ou qu'il avait parrainés. La Cour d'appel a établi que, dans cette situation, la garante ou le garant n'est pas tenu de rembourser les prestations versées. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a décidé de se conformer au jugement. Une vaste opération de régularisation des dossiers s'est terminée en 2006-2007. En 2007-2008, les activités de recouvrement devraient donc reprendre leur cours normal.

Recouvrer 1,9 million de dollars

Conséquence de la décision de la Cour d'appel, seulement quatre agentes et agents de recouvrement seront affectés, sur une base régulière, aux activités régulières de recouvrement, y compris le recouvrement des créances radiées « garants défaillants ». Emploi-Québec prévoit également que la facturation nette atteindra 1,9 million de dollars en 2007-2008.

Pour toutes ces raisons, le Centre prévoit que le recouvrement effectué par ses agentes et ses agents atteindra 1,9 million de dollars en 2007-2008, soit 1 million de moins qu'en 2006-2007.

Créances « pensions alimentaires »

Contexte

L'article 92 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que, lorsque la créance d'une ou d'un prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou qui fait suite à une transaction et à une déclaration communes de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se substitue de plein droit au créancier alimentaire dans l'exercice de ses droits et de ses privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où cette personne devient admissible à des prestations d'aide financière de dernier recours. Cette substitution est définie légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration de cette loi, c'est Emploi-Québec, dans les centres locaux d'emploi (CLE), qui est en mesure de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire. Emploi-Québec transmet alors les cas au Centre. Ce dernier a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation à Revenu Québec, lequel agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

1. Jugement de la Cour d'appel, portant le numéro 500-09-011965-027, rendu le 20 mai 2005.

L'agente ou l'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès de Revenu Québec et d'Emploi-Québec tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de toute l'information qui favorise une gestion adéquate de ces créances. Elle ou il joue également ce rôle auprès du ministère de la Justice lorsqu'il y a demande de révision des jugements. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 21 600 dossiers subrogés.

Objectifs liés aux délais de traitement

Afin d'accélérer le remboursement des sommes dues au Ministère et de s'assurer que les créances sont maintenues à jour le plus possible, le Centre compte réduire encore cette année deux des délais de transmission des documents à Revenu Québec.

Délai de transmission des avis de nouvelles subrogations : traiter plus de 90 % des avis dans un délai de 15 jours

En 2007-2008, le Centre réduira de 20 jours à 15 jours le délai de transmission des avis de nouvelles subrogations et traitera plus de 90 % de ces avis en respectant le délai prévu. Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où le centre local d'emploi signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation à Revenu Québec. Cette réduction du délai constitue une amélioration de 25 % par rapport à 2006-2007.

Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation : traiter plus de 90 % des avis dans un délai de 20 jours

Il arrive qu'à la suite d'un défaut de paiement, le Ministère doive se subroger à nouveau dans des dossiers où il avait auparavant signalé une fin d'aide financière. C'est ce qu'on appelle une réactivation de subrogation.

En 2007-2008, le Centre maintiendra à 20 jours le délai de transmission des avis de réactivation de subrogation et traitera plus de 90 % de ces avis dans le délai prévu. Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où le centre local d'emploi signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation à Revenu Québec.

Délai de transmission des avis de fin d'aide financière : traiter plus de 90 % des avis dans un délai de 40 jours

Lorsqu'une personne cesse de bénéficier de l'aide financière de dernier recours, elle peut recevoir de Revenu Québec la pension alimentaire à laquelle elle a droit. Le fait de traiter rapidement les avis de fin d'aide financière permettra à cette personne de recevoir ces versements directement et plus rapidement.

En 2007-2008, le Centre réduira le délai de transmission des avis de fin d'aide financière de 42 à 40 jours et traitera plus de 90 % de ces avis dans le délai prévu. Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où le créancier alimentaire cesse de recevoir des prestations d'aide financière de dernier recours et la date où le Centre transmet l'information à Revenu Québec. Cette réduction du délai constitue une amélioration de 5 % par rapport à 2006-2007.

Créances du Régime québécois d'assurance parentale

Recouvrer 3 millions de dollars

Compte tenu de la baisse de facturation anticipée, le recouvrement par les agentes et les agents devrait lui aussi diminuer en 2007-2008 et atteindre 3 millions de dollars.

Le recouvrement de ce type de créances n'en est qu'à sa deuxième année et les prévisions en matière de recouvrement par les agents sont difficiles à établir en raison du manque d'historique. L'utilisation du générateur d'appels prévue en décembre 2007 pourrait améliorer la productivité et diminuer les coûts du recouvrement.

Si les prévisions concernant le recouvrement sont difficiles à établir, il faut rappeler qu'une variation importante entre les prévisions de facturation et la facturation réelle entraînera *de facto* une variation entre les prévisions et le recouvrement réel.

Autres créances d'Emploi-Québec

En 2007-2008, le recouvrement des réclamations pour les mesures et les programmes créés en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail s'effectue soit selon les dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, soit par le dépôt d'une action civile devant les tribunaux.

Le Centre assurera également le recouvrement des réclamations établies pour le Programme alternative jeunesse, créé en vertu du chapitre III du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, et entré en vigueur en avril 2007, de même que le recouvrement des réclamations établies pour les programmes spécifiques créés en avril 2007 en vertu du chapitre IV de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

En 2007-2008, le Centre prévoit recouvrer 24 000 \$ par le travail des agentes et des agents.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Le Centre de recouvrement dispose d'un ensemble de données de gestion lui permettant de rendre compte de ses activités et de conseiller le Ministère en matière de recouvrement des créances. Le Centre utilise également divers indicateurs de mesure des résultats, regroupés en trois catégories : les indicateurs d'efficacité, d'efficience et de qualité des services.

Le lecteur trouvera en annexe la définition et l'utilité de chaque indicateur.

Indicateurs d'efficacité

Années Créances	Taux de règlement des dossiers (%)		Taux annuel de recouvrement des créances (%)		Taux de recouvrement <i>vs</i> facturation annuelle (%)		Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs (%)	
	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008
Aide financière de dernier recours	52,6	53,0	19,8	19,3	98,9	95,3	106,4	102,0
Aide à l'emploi	48,0	48,0	40,4	41,6	100,7	105,5	105,5	110,5
Garants défaillants	47,2	47,2	4,7	5,3	ND	130,4	ND	165,2

Note : Tous les taux qui se rapportent aux créances « mesures et programmes d'aide à l'emploi » sont calculés en ne tenant compte que des créances « individus », car ces dernières peuvent bénéficier du recouvrement par retenues, alors que ce n'est pas le cas pour les créances « ressources externes ».

Taux de règlement des dossiers

En 2007-2008, le Centre prévoit que le taux de règlement des dossiers pour les créances « aide financière de dernier recours » atteindra 53 %, soit la même prévision que celle de 2006-2007; ce taux sera sensiblement égal au résultat de la même année. Le Centre prévoit utiliser un nombre égal d'équivalents temps complet (ETC); les prévisions de facturation de 2007-2008 ne laissent pas prévoir d'augmentation par rapport aux résultats réels de l'année 2006-2007. La combinaison de ces deux facteurs permet au Centre de prévoir que le nombre de dossiers réglés se maintiendra, que ce soit par des ententes de remboursement, des recours légaux, des propositions de règlement ou des demandes de radiation acceptées.

Pour les mêmes raisons que celles citées au paragraphe précédent, le Centre prévoit que le taux annuel de règlement des dossiers pour les créances « aide à l'emploi » atteindra 48 %, soit le même pourcentage que le résultat réel de l'année 2006-2007.

Compte tenu que les corrections comptables résultant du jugement de la Cour d'appel sur la gestion des créances « garants défaillants » ont été apportées en 2006-2007, le Centre peut présenter une prévision qu'il peut défendre avec un minimum de certitude, c'est-à-dire de maintenir à 47,2 % le taux de règlement des dossiers, soit le résultat atteint en 2006-2007.

Taux annuel de recouvrement des créances

Le Centre prévoit une légère baisse de ce taux, le faisant passer de 19,8 % en 2006-2007 à 19,3 % en 2007-2008 pour les créances « aide financière de dernier recours ». Une diminution de 4,9 millions de dollars du recouvrement par retenues explique cette baisse, les retenues à même les prestations et les allocations versées par le Ministère ne faisant l'objet que de onze remises en 2007-2008, comparativement à douze en 2006-2007.

Pour les créances « aide à l'emploi », le Centre prévoit un taux de 41,6 % en 2007-2008, ce qui représente une augmentation de près de 3 % comparativement au taux de 2006-2007 (40,4 %). Le montant moyen des créances d'Emploi-Québec étant plus faible que celui des créances « aide financière de dernier recours », cette situation facilite la négociation d'ententes de remboursement avec les personnes débitrices en vue d'un recouvrement rapide et complet, d'où un taux de recouvrement plus élevé.

En raison de l'opération comptable résultant du jugement de la Cour d'appel, les notes de crédit et les ajustements annulant les créances de milliers de personnes débitrices auront pour effet de réduire considérablement le bassin des créances recouvrables et les sommes recouvrées. Le Centre prévoit tout de même que le taux annuel de recouvrement de ces créances atteindra 5,3 % en 2007-2008, alors qu'il était de 4,7 % en 2006-2007.

Taux de recouvrement vs facturation annuelle

En 2007-2008, le Centre prévoit un taux de 95,3 % pour les créances « aide financière de dernier recours », comparativement à 98,9 % pour l'année 2006-2007. La facturation nette se maintiendra au même niveau, mais le recouvrement par retenues de 2007-2008 sera inférieur de 4,9 millions de dollars à celui de 2006-2007. Encore une fois, cette baisse s'explique par le fait que les retenues à même les prestations et les allocations versées par le Ministère ne feront l'objet que de onze remises en 2007-2008, comparativement à douze en 2006-2007.

Pour les créances « aide à l'emploi », le Centre prévoit un taux de 105,5 %, en hausse de près de 5 % par rapport à celui de 2006-2007 (100,7 %). La diminution prévue en facturation (204 000 \$) est plus importante que celle prévue au recouvrement (61 600 \$), ce qui explique l'augmentation de ce taux.

Quant aux créances « garants défaillants », ce taux devrait atteindre 130,4 % en 2007-2008. Il ne peut cependant être comparé à celui de 2006-2007, ce dernier ne pouvant être établi. En effet, les corrections comptables découlant de l'application du jugement de la Cour d'appel ont résulté en un total négatif de la facturation nette pour l'année 2006-2007, ce qui donne un taux non significatif.

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs

En 2007-2008, le Centre prévoit un taux de 102,0 % pour les créances « aide financière de dernier recours », le recouvrement et la radiation nette totalisant 137,7 millions de dollars pour 135 millions de facturation nette. En 2006-2007, le recouvrement et la radiation nette totalisent 143,5 millions comparativement aux 135 millions de facturation nette, pour un taux de 106,4 %.

Pour les créances « aide à l'emploi » en 2007-2008, le recouvrement et la radiation nette totaliseront un peu plus de 3,3 millions de dollars pour une facturation de 3 millions, ce qui correspond à un taux de 110,5 %, une augmentation de près de 5 % par rapport au taux de 105,5 % obtenu en 2006-2007.

Quant aux créances « garants défaillants », ce taux ne peut être établi pour l'année 2006-2007 puisque la facturation nette négative empêche le calcul d'un taux significatif. Le Centre prévoit que le taux de 2007-2008 sera de 165,2 %.

Indicateur d'efficience

Coût par dollar recouvré par les agents		
	Résultats 2006-2007 (¢)	Prévisions 2007-2008 (¢)
Aide financière de dernier recours et Aide à l'emploi	20,2	20,2
Garants défaillants	ND	22,7
Régime québécois d'assurance parentale	17,3	17,3

Créances « aide financière de dernier recours » et créances « aide à l'emploi »

En 2007-2008, il est prévu que le coût par dollar recouvré par les agents et les agents se maintiendra à 20,2 ¢, malgré une hausse importante de la masse salariale provenant de l'augmentation générale de 2 % au 1^{er} avril 2007, et une autre augmentation prévue en novembre 2007 pour les salaires de certains corps d'emploi. De plus, le Centre croit être en mesure d'atténuer les effets de la diminution du nombre d'ETC autorisés par les gains de productivité résultant de la révision du processus de recouvrement actuellement en cours.

Créances « garants défaillants »

Dans son plan d'action 2006-2007, le Centre n'avait pas établi de prévisions pour le coût par dollar perçu dans les créances « garants défaillants », compte tenu des conséquences, sur le plan comptable, de l'application du jugement de mai 2005. Les corrections ont été apportées aux dossiers et, en 2007-2008, le Centre prévoit un recouvrement par les agentes et les agents de 1,9 million de dollars, au coût de 22,7 ¢ par dollar recouvré.

Créances du Régime québécois d'assurance parentale

En 2006-2007, le recouvrement des créances du Régime québécois d'assurance parentale a fait l'objet d'une entente sur la base des coûts réels engagés par le Centre. Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est établi à 17,3 ¢ pour les sept derniers mois de l'année. En 2007-2008, le Centre prévoit un coût similaire.

Indicateur de qualité des services

Taux de plaintes avec correctifs

En 2007-2008, le Centre prévoit diminuer à 0,13 plainte par 1000 dossiers le taux de plaintes avec correctifs, comparativement à 0,14 en 2006-2007. Il est important de mentionner que ce taux s'applique à l'ensemble des activités de recouvrement du Centre, indépendamment des types de créances contenus dans les dossiers.

PROJETS RELATIFS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

PROJETS RELATIFS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Amélioration des communications

Afin d'améliorer ses communications avec la clientèle, le Centre de recouvrement prévoit poursuivre l'écoute et l'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et son personnel du centre d'appels. Ce projet vise à s'assurer que les contacts téléphoniques seront toujours courtois et respectueux, que les renseignements transmis par le personnel du Centre de recouvrement seront complets et précis et, finalement, que les ententes de remboursement conclues respecteront la capacité de payer et la situation financière des personnes débitrices.

Amélioration du temps d'attente et du taux de réponse

Dans un objectif d'amélioration continue des services à la clientèle, le Centre entend continuer les efforts entrepris l'année dernière et prévoit :

- > diminuer à moins d'une minute le temps d'attente moyen pour les personnes qui appellent au Centre. Ce temps d'attente était de 1 minute 13 secondes en 2006-2007;
- > améliorer le taux de réponse aux appels entrants pour atteindre un taux de 92 % et plus. Ce taux était de 87,4 % en 2006-2007;
- > diminuer à 8 % le taux d'abandon des appels entrants, ce dernier taux étant de 11,4 % en 2006-2007.

Gestion des plaintes

Le Centre doit s'assurer que les plaintes reçues concernent réellement le Centre de recouvrement afin que la clientèle soit orientée adéquatement. À cette fin, le Centre révisera sa procédure de réception des plaintes et vérifiera que les statistiques qui lui sont fournies sur les plaintes effectuées par la clientèle, lorsqu'elles amènent des correctifs aux dossiers, sont en lien direct avec les activités et les services donnés par le Centre.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS

Créances « aide financière de dernier recours »

Résultats prévus				
	2006-2007 (M\$)		2007-2008 (M\$)	
Comptes débiteurs au début		550,4		541,8
Facturation				
- réclamations	115,7		116,2	
- intérêts et frais	27,4		26,8	
- annulations de créances	(8,2)	134,9	(8,0)	135,0
Recouvrement par les agents	(48,1)		(48,2)	
Recouvrement par retenues				
- aide conditionnelle automatisée	(20,2)		(20,1)	
- retenues à même les prestations et les allocations	(41,0)		(37,3)	
- retenues effectuées par RQ	(23,0)		(22,5)	
- nouvelle allocation familiale versée par la RRQ	(2,8)		(2,2)	
- remboursement de trop-perçus	1,7	(133,4)	1,6	(128,7)
Créances radiées				
- radiation	(38,1)		(36,0)	
- annulation de radiation	28,0	(10,1)	27,0	(9,0)
Comptes débiteurs à la fin		541,8		539,1

Sigles utilisés dans ce tableau et les suivants :

RQ : Revenu Québec

RRQ : Régie des rentes du Québec

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Facturation

Selon les prévisions d'Emploi-Québec, les réclamations atteindront 116,2 millions de dollars, soit sensiblement le même montant qu'en 2006-2007.

Au cours de l'année 2006-2007, le taux moyen servant au calcul des intérêts a été de 8 % pour les trois premiers mois et de 9 % pour le reste de l'année. Le calcul des revenus d'intérêts de l'année 2007-2008 est basé sur l'hypothèse que ce taux sera stable à 9 % au cours de l'année.

Recouvrement

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment au sujet du recouvrement effectué par les agentes et les agents, le Centre prévoit recouvrer 48,2 millions de dollars, soit sensiblement le même résultat qu'en 2006-2007.

Le recouvrement par retenues sera en baisse de 4,9 millions de dollars comparativement à celui de 2006-2007. Les principales diminutions proviendront des retenues à même les prestations et les allocations puisqu'il n'y aura que onze retenues en 2007-2008, comparativement à douze en 2006-2007.

Créances « aide à l'emploi »

Créances « individus »

	Résultats prévus			
	2006-2007 (K\$)		2007-2008 (K\$)	
Comptes débiteurs au début		4 953,0		4 776,3
Facturation nette		3 214,4		3 010,0
Recouvrement par les agents	(1 904,9)		(1 860,0)	
Recouvrement par retenues				
- retenues à même les prestations et les allocations	(689,3)		(650,0)	
- retenues effectuées par RQ	(680,8)		(700,0)	
- remboursement de trop-perçus	37,4	(3 237,6)	34,0	(3 176,0)
Créances radiées				
- radiation	(665,4)		(650,0)	
- annulation de radiation	511,9	(153,5)	500,0	(150,0)
Comptes débiteurs à la fin		4 776,3		4 460,3

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Facturation

En 2007-2008, Emploi-Québec prévoit une facturation d'un peu plus de 3 millions de dollars de créances « aide à l'emploi » se rapportant aux individus.

Recouvrement

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, le Centre prévoit atteindre sensiblement les mêmes résultats en recouvrement par les agentes et les agents que ceux obtenus en 2006-2007, soit près de 1,9 million de dollars.

Le Centre prévoit que le recouvrement par retenues demeurera lui aussi près du niveau atteint en 2006-2007.

Créances « ressources externes »

	Résultats prévus	
	2006-2007 (K\$)	2007-2008 (K\$)
Comptes débiteurs au début	758,7	803,9
Facturation nette	1 436,9	1 300,0
Recouvrement par les agents	(1 391,7)	(1 150,0)
Comptes débiteurs à la fin	803,9	953,9

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Facturation

Emploi-Québec prévoit une diminution de la facturation des créances « mesures et programmes d'aide à l'emploi » dans les créances se rapportant aux ressources externes.

Recouvrement par les agentes et les agents

Le Centre prévoit recouvrer un peu plus de 1,1 million de dollars par le travail des agentes et des agents dans les créances « mesures et programmes d'aide à l'emploi » se rapportant aux ressources externes. Il faut noter que ce recouvrement est directement lié au montant de la facturation et que ce type de créances ne peut bénéficier du recouvrement par retenues.

Créances « garants défallants »

Résultats prévus				
	2006-2007 (M\$)		2007-2008 (M\$)	
Comptes débiteurs au début		76,3		54,9
Facturation				
- réclamations et notes de crédit	(2,8)		2,2	
- intérêts et frais	0,5		0,4	
- annulations de créances	(17,3)	(19,6)	(0,3)	2,3
Recouvrement par les agents	(2,9)		(1,9)	
Recouvrement par retenues				
- retenues à même les prestations et les allocations	(0,6)		(0,5)	
- retenues effectuées par RQ	(0,8)		(0,7)	
- remboursement de trop-perçus	1,6	(2,7)	0,1	(3,0)
Créances radiées				
- radiation	(2,6)		(1,7)	
- annulation de radiation	3,5	0,9	0,9	(0,8)
Comptes débiteurs à la fin		54,9		53,4

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Facturation

Selon les prévisions d'Emploi-Québec, les réclamations brutes atteindront 2,2 millions de dollars et les annulations de créances, notamment à la suite de l'acceptation de propositions de règlement final, devraient totaliser 0,3 million. En pratique, l'opération comptable résultant de l'application du jugement de mai 2005 est terminée et ne devrait pas influencer les résultats des activités régulières du Centre au cours de la prochaine année.

Recouvrement

Ainsi, le Centre prévoit recouvrer près de 1,9 million de dollars par le travail des agentes et des agents, soit 1 million de moins qu'en 2006-2007. Le recouvrement par retenues devrait également subir une légère diminution par rapport à l'année 2006-2007, car il n'y aura que onze retenues en 2007-2008, comparativement à douze en 2006-2007.

Créances « pensions alimentaires »

Résultats prévus				
	2006-2007 (M\$)		2007-2008 (M\$)	
Comptes débiteurs au début		103,9		100,0
Arrérages de pensions alimentaires				
- facturation	31,8		30,5	
- annulation	(14,5)	17,3	(13,5)	17,0
Recouvrement				
- par le MESS	(0,1)		(0,1)	
- par RQ	(21,1)	(21,2)	(20,1)	(20,2)
Comptes débiteurs à la fin		100,0		96,8

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Le Centre prévoit que le nombre de dossiers dans lesquels des arrérages de pensions alimentaires sont facturés mensuellement sera d'environ 8 000 en 2007-2008.

Chaque année, plusieurs ordonnances alimentaires sont révisées ou annulées par les tribunaux. Cette démarche a eu pour effet de modifier ou d'annuler un volume important de créances alimentaires, soit 14,5 millions de dollars en 2006-2007. Le Centre estime qu'en 2007-2008, ces révisions ou annulations d'ordonnances alimentaires causeront l'annulation d'un montant additionnel de près de 13,5 millions de créances alimentaires.

Enfin, le Centre prévoit transmettre à Revenu Québec 2 300 nouvelles subrogations et 700 réactivations de subrogation au cours de l'année 2007-2008.

Recouvrement

Revenu Québec prévoit recouvrer 20,1 millions de dollars, soit 1 million de moins qu'en 2006-2007.

Créances du Régime québécois d'assurance parentale

	Résultats prévus			
	2006-2007 (M\$)		2007-2008 (M\$)	
Comptes débiteurs au début		0,0		3,5
Facturation				
- réclamations	14,3		9,2	
- annulations de créances et notes de crédit	(7,0)	7,3	(5,5)	3,7
Recouvrement par les agents	(3,8)		(3,0)	
Recouvrement par retenues				
- retenues effectuées par RQ			(0,2)	
- remboursement de trop-perçus		(3,8)	0,1	(3,1)
Créances radiées				
- radiation				
- annulation de radiation		SO		SO
Comptes débiteurs à la fin		3,5		4,1

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Les représentants du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) prévoient une baisse marquée des réclamations et des notes de crédit en 2007-2008, grâce à la mise en place de prestations provisoires réduites.

Il est également prévu qu'en décembre 2007, les créances du RQAP seront transférées au Compte client, ce qui permettra d'utiliser le générateur d'appels dans les activités courantes des agentes et des agents de première ligne. Le recouvrement par retenues pourra alors être utilisé auprès de Revenu Québec à partir de mars 2008.

Autres créances d'Emploi-Québec

Résultats prévus				
	2006-2007 (K\$)		2007-2008 (K\$)	
Comptes débiteurs au début		166,8		172,0
Facturation nette		32,9		14,5
Recouvrement par les agents	(24,9)		(24,0)	
Recouvrement par retenues				
- retenues à même les prestations et les allocations	(0,4)		(0,4)	
- retenues effectuées par RQ	(2,0)		(1,5)	
- remboursement de trop-perçus	0,1	(27,2)	0,1	(25,8)
Radiation nette		(0,5)		(0,5)
Comptes débiteurs à la fin		172,0		160,2

Commentaires sur les prévisions 2007-2008

Emploi-Québec n'établit pas de prévisions pour une facturation à une si petite échelle. La prévision actuelle est basée sur la facturation des derniers mois de l'année 2006-2007. Il en va de même au Centre pour les prévisions de recouvrement et de radiation nette.

Sommaire des comptes débiteurs du Ministère

Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes débiteurs du Ministère à la fin de l'année 2006-2007, ainsi qu'une prévision de leur évolution à la fin de l'année 2007-2008.

	2006-2007 (M\$)	2007-2008 (M\$)	Variations (M\$)
Aide financière de dernier recours	541,8	539,1	(2,7)
Aide à l'emploi			
- individus	4,8	4,5	(0,3)
- ressources externes	0,8	1,0	0,2
Total	5,6	5,5	(0,1)
Garants défaillants	54,9	53,4	(1,5)
Pensions alimentaires	100,0	96,8	(3,2)
Régime québécois d'assurance parentale	3,5	4,1	0,6
Autres créances	0,2	0,2	0,0
Total	706,0	699,1	(6,9)

Comparaison des résultats antérieurs en recouvrement et des cibles 2007-2008

Créances		Résultats en recouvrement				Cibles
		2003-2004 (M\$)	2004-2005 (M\$)	2005-2006 (M\$)	2006-2007 (M\$)	2007-2008 (M\$)
Aide financière de dernier recours	Agents	52,50	52,00	50,00	48,10	48,20
	Total	145,60	149,50	144,40	133,40	128,70
Aide à l'emploi	Agents	4,10	3,50	4,00	3,30	3,00
	Total	5,50	4,90	5,40	4,60	4,30
Garants défaillants	Agents	4,40	3,80	2,80	2,90	1,90
	Total	7,50	6,90	5,20	2,70	3,00
Pensions alimentaires	Agents	0,40	0,30	0,20	0,10	0,10
	Total	23,50	23,60	21,80	21,20	20,20
Régime québécois d'assurance parentale	Agents	SO	SO	SO	3,80	3,00
	Total	SO	SO	SO	3,80	3,10
Autres	Agents	0,20	0,10	0,06	0,02	0,02
	Total	0,20	0,10	0,06	0,03	0,03
Grand total		183,40	185,20	176,86	165,73	159,33

ANNEXE 1

Facteurs de contingence

Une partie importante des résultats en recouvrement est directement proportionnelle au montant total des réclamations faites en cours d'année. Ainsi, toute différence appréciable dans la réalisation des prévisions sur les réclamations a un effet direct sur les résultats en recouvrement.

Toutes les prévisions touchant les revenus d'intérêts sont basées sur l'hypothèse que le taux en vigueur au 31 mars 2007 demeurera stable à 9 % au cours de l'année 2007-2008.

ANNEXE 2

Définitions et utilité des indicateurs de performance

Coût par dollar recouvré par les agentes et les agents

Le coût par dollar recouvré représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouverts par les agentes et les agents. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement payés par le Centre. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Facturation nette

Total des réclamations auquel on ajoute les intérêts et les frais, et duquel on déduit les annulations de créances.

Radiation nette

Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle on déduit la valeur des créances dont la radiation a été annulée dans l'année.

Recouvrement net

Total du recouvrement duquel on déduit le remboursement des trop-payés.

Taux annuel de recouvrement des créances

Le taux annuel de recouvrement des créances représente le total du recouvrement net par rapport au montant des comptes débiteurs en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette de l'année et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

Taux annuel de règlement des dossiers

Le taux annuel de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés durant l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables dans la même période. On entend par dossier réglé un dossier qui comporte une entente de remboursement respectée, une proposition de règlement acceptée, une saisie de salaire effective ou une demande de radiation acceptée. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement.

Taux de recouvrement vs facturation annuelle

Ce taux est calculé en comparant le total du recouvrement net de l'année et la facturation nette de l'année. Il permet d'évaluer la performance du Centre en matière de recouvrement par rapport à la facturation annuelle.

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs

Ce taux est calculé en totalisant le recouvrement net avec la radiation nette et en comparant ce résultat à la facturation nette. Il permet d'évaluer la contribution du Centre au contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs du Ministère par ses activités de recouvrement et de radiation des créances irrécouvrables.

Taux de plaintes avec correctifs

Le taux de plaintes avec correctifs représente le nombre de plaintes, par 1000 débitrices ou débiteurs, qui ont mené à des correctifs dans le traitement des dossiers. Ces plaintes sont relatives aux procédures de recouvrement et sont enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

ANNEXE 3

Sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance

	Résultats prévus	
	2006-2007	2007-2008
Comptes « aide financière de dernier recours »		
Montants recouvrés par les agents	48,1 M\$	48,2 M\$
Taux de règlement des dossiers	52,6 %	53,0 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,8 %	19,3 %
Taux de recouvrement <i>vs</i> facturation annuelle	98,9 %	95,3 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	106,4 %	102,0 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,2 ¢	20,2 ¢
Créances « aide à l'emploi »		
Montants recouvrés par les agents		
- créances « individus »	1,9 M\$	1,9 M\$
- créances « ressources externes »	1,4 M\$	1,1 M\$
Taux de règlement des dossiers – créances « individus »	48,0 %	48,0 %
Taux annuel de recouvrement – créances « individus »	40,4 %	41,6 %
Taux de recouvrement <i>vs</i> facturation annuelle	100,7 %	105,5 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	105,5 %	110,5 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,2 ¢	20,2 ¢
Créances « garants défailants »		
Montants recouvrés par les agents	2,9 M\$	1,9 M\$
Taux de règlement des dossiers	47,2 %	47,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	4,7 %	5,3 %
Taux de recouvrement <i>vs</i> facturation annuelle ^{a)}	ND	130,4 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs ^{a)}	ND	165,2 %
Coût par dollar recouvré par les agents ^{a)}	ND	22,7 ¢
Créances du Régime québécois d'assurance parentale		
Montants recouvrés par les agents	3,8 M\$	3,0 M\$
Coût par dollar recouvré par les agents	17,3 ¢	17,3 ¢
Créances « pensions alimentaires »		
Délai pour la transmission à RQ des avis de nouvelle subrogation dans plus de 90 % des cas	20 j	15 j
Délai pour la transmission à RQ des avis de réactivation de subrogation dans plus de 90 % des cas	20 j	20 j
Délai pour la transmission à RQ des avis de fin d'aide financière dans plus de 90 % des cas	42 j	40 j
Taux de plaintes avec correctifs	0,14/1 000	0,13/1 000

a) Nous référons le lecteur aux textes des pages 22 et 23.

