

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009



MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009



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, 2009

ISSN (imprimé) 1715-8842

ISSN (PDF) 1913-4061

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

ISBN (imprimé) 978-2-550-56 593-2

ISBN (PDF) 978-2-550-56 594-9

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

GÉNÉRALE

MESSAGE DU MINISTRE	7
MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE	9
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009 MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	11
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008-2009 FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME	79
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009 EMPLOI-QUÉBEC	111
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009 CENTRE DE RECOUVREMENT	171
ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI AU 31 MARS 2009	215

MESSAGE

DU MINISTRE



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

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique et de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, j'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ce document 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 et il présente les résultats relatifs aux mandats du Bureau de la Capitale-Nationale, dont je suis très heureux d'assurer la responsabilité depuis décembre 2008.

Nous avons achevé la première année complète de la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et je suis fier des résultats atteints par le Ministère. En effet, malgré un contexte économique plus difficile, entre avril 2008 et mars 2009, grâce au Pacte pour l'emploi, le nombre de prestataires de l'assistance sociale a diminué de 6 508 prestataires, tandis que pour la même période nous avons connu une augmentation de 9 283 personnes servies dans le cadre d'une démarche d'insertion en emploi.

Par ailleurs, pour soutenir les travailleuses et les travailleurs ainsi que les entreprises dans le contexte de ralentissement économique actuel, le Ministère a effectué d'importants travaux qui ont permis au gouvernement de déployer le Pacte pour l'emploi Plus, une stratégie sur deux ans qui vise à atténuer les effets de la récession. Le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ) a notamment permis, dans les trois mois suivant son lancement, de soutenir 230 entreprises pour un montant de 14,4 millions de dollars, sauvant ainsi plus de 7 400 emplois au Québec.

De plus, le bilan de la quatrième année de mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale révèle une nette amélioration du revenu disponible des familles à faible revenu.

Enfin, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance au personnel du Ministère ainsi qu'à l'équipe du Bureau de la Capitale-Nationale, qui font preuve de dévouement et de compétence au quotidien. Sans leur précieuse collaboration, le Ministère ne pourrait réaliser ses grandes missions.

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

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

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

Sam Hamad
Québec, septembre 2009

MESSAGE

DE LA SOUS-MINISTRE



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

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté 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 2009. Ce rapport, qui constitue l'amorce d'un nouveau cycle triennal de la planification stratégique 2008-2011 du Ministère, fournit donc les résultats obtenus au regard de la première année de mise en œuvre de cette planification. Les objectifs stratégiques que nous nous sommes fixés sont certes ambitieux, compte tenu du climat d'incertitude économique que nous avons connu au cours de la dernière année, mais nous avons su tenir le cap et accompagner notre clientèle dans ses différentes démarches vers l'emploi.

La présente publication contient également le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du Centre de recouvrement, et permet d'apprécier les résultats liés à leur plan d'action annuel respectif. Comme le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, nous y incluons l'information relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. La publication fournit en outre les résultats liés aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de nombreux renseignements d'intérêt public.

À l'occasion de cette importante étape de reddition de comptes, je tiens à souligner l'excellente contribution du personnel du Ministère dont le dévouement et le professionnalisme constituent un gage de succès pour l'atteinte des résultats et une offre de service de qualité.

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

La sous-ministre,



Dominique Savoie
Québec, septembre 2009

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

**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 2008-2009	25
Utilisation des ressources	29
Ressources humaines	29
Ressources budgétaires et financières	32
Ressources informationnelles	36
Coûts unitaires de certains services	37
Résultats	41
Sommaire des principaux résultats stratégiques	42
Résultats concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2008-2011 et du plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009	45
ORIENTATION	
Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail	45
ORIENTATION	
Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité	52
ORIENTATION	
Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis	55
ORIENTATION	
Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole	58
ORIENTATION	
Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service	59
Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens	62
Résultats au regard des mandats du Bureau de la Capitale-Nationale	67
Exigences législatives et gouvernementales	71
Rapport d'activité 2008-2009 Bureau des renseignements et plaintes	72
Rapport d'activité 2008-2009 Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	79
Rapport d'activité 2008-2009 Fonds québécois d'initiatives sociales	84
Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	86

Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	88
Politique linguistique	88
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	89
Éthique au Ministère	90
Article 53.1 de la Loi sur la fonction publique	91
Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises	95
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	97
Actions du Ministère en matière de développement durable et de lutte contre les changements climatiques	100
Égalité entre les femmes et les hommes	102

ANNEXES

Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation	105
Annexe 2 : Liste des lois dont le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application, en tout ou en partie	109

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 marque la première année de l'exercice triennal du Plan stratégique 2008-2011 du Ministère. Il présente les orientations, les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats de l'exercice financier 2008-2009 au regard du Plan stratégique 2008-2011 du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 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 ce 31 mars 2009.

La sous-ministre,



Dominique Savoie
Québec, septembre 2009

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,

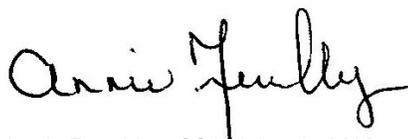
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan stratégique pour l'année 2008-2011 et du plan annuel de gestion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

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 assurés de la cohérence de la section « Résultats » du rapport du Ministère avec celle des rapports de ses agences. 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 2008-2009 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 2008-2009 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 de ses agences.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, septembre 2009

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 rattachés au Régime québécois d'assurance parentale est assurée par le Centre de services à la clientèle qui est réparti 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 les actions de trois directions générales qui proposent les orientations ministérielles ou agissent en soutien aux 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.

Depuis février 2009, le Bureau de la Capitale-Nationale relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Bureau est responsable de la mise en œuvre des ententes afférentes à ses partenariats institutionnels, notamment avec la Conférence régionale des élus, la Ville de Québec et les municipalités régionales de comté dans le cas de la réalisation des pactes ruraux. Il assure également une vigie des enjeux régionaux.

Un graphique de l'organisation administrative du Ministère est présenté à la page 21. La liste des lois dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application en tout ou en partie, est reprise à l'annexe 2 du présent rapport alors que l'organigramme ministériel au 31 mars 2009 est joint 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.

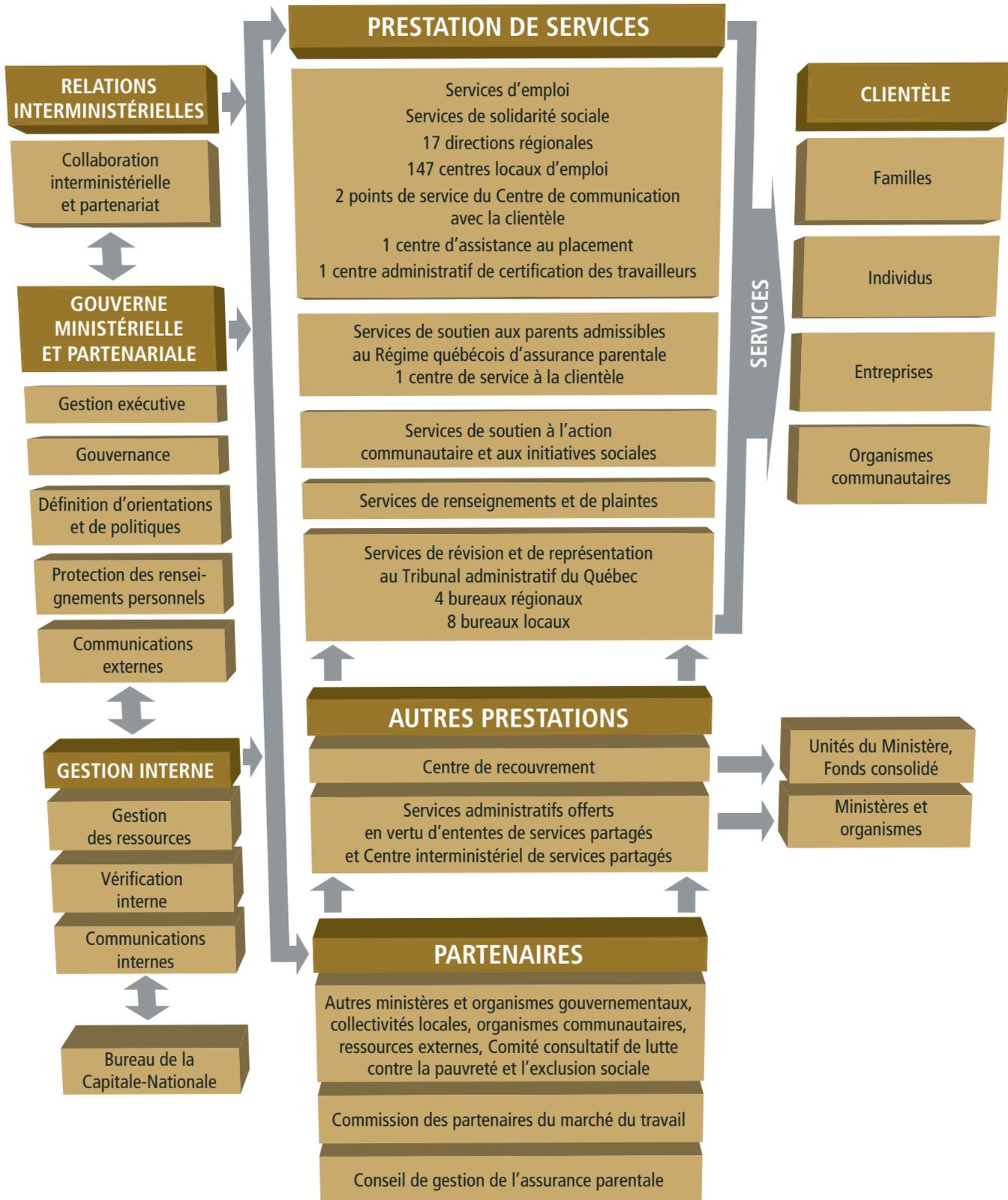
Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits.

Ses principaux partenaires gouvernementaux comprennent 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 ainsi que Ressources humaines et Développement social du 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.

Au cours de 2008-2009, à titre de centre interministériel de services partagés, le Ministère a renouvelé des ententes de services administratifs négociées antérieurement. Plusieurs ententes ont été modifiées pour transférer les services en technologies de l'information, en rémunération et avantages sociaux au Centre de services partagés du Québec qui prend désormais en charge cette prestation de services pour le compte des ministères et organismes clients du centre interministériel. De plus, une entente a été conclue avec le Centre de services partagés du Québec où le Ministère offre le service d'insertion mécanisée de mise sous enveloppe de documents.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE



ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Marché du travail

Selon l'Institut de la statistique du Québec, « la crise économique qui sévit à l'échelle mondiale et qui a caractérisé l'année 2008 a certes freiné la performance économique au Québec comme partout ailleurs, mais ce dernier a continué de connaître une certaine croissance ».

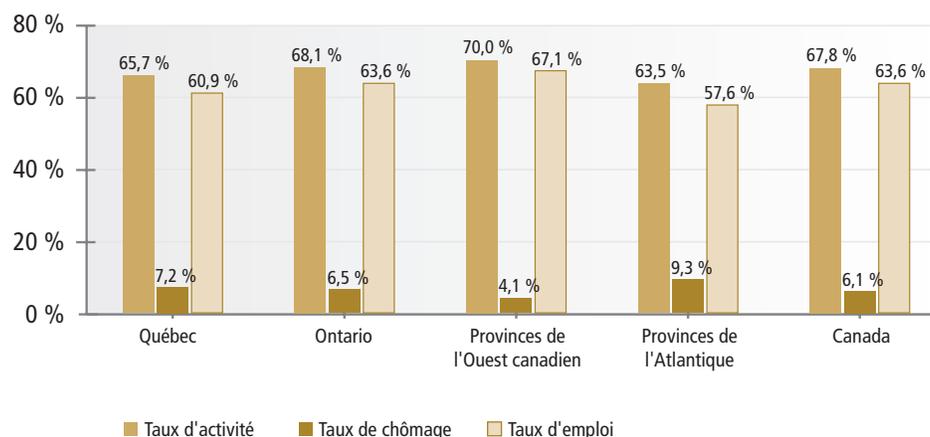
La croissance de l'emploi en 2008, tout en étant trois fois moindre qu'au cours de l'année précédente (2,3 %), a connu une hausse de 0,8 % dans l'ensemble du Québec. L'augmentation de l'emploi total (30 000) observée en 2008 est donc inférieure à l'augmentation moyenne observée ces dix dernières années (moyenne au Québec : 67 890 emplois)¹.

D'après les principaux indicateurs du marché du travail québécois, la croissance de l'emploi en 2008 a permis une stabilisation du taux de chômage en terme relatif. Celui-ci se situait à 7,2 %, soit le même taux que l'année précédente, son plus bas niveau depuis 1974, permettant ainsi au Québec de réduire depuis deux ans de 0,6 point de pourcentage l'écart avec la moyenne canadienne. À titre de comparaison, pour cette même année, le taux de chômage québécois de 7,2 % est supérieur à la moyenne de celui des provinces de l'Ouest canadien (4,1 %), mais inférieur à la moyenne de celui des provinces de l'Atlantique (9,3 %). Les taux correspondants pour l'Ontario et l'ensemble du Canada sont respectivement de 6,5 % et 6,1 %.

Quant au taux d'emploi québécois, il a subi, au cours de l'année 2008, un léger repli et s'est établi pour cette année à 60,9 %. Tant pour l'ensemble du Canada que pour l'Ontario, la moyenne se situe à 63,6 %, alors que les provinces de l'Ouest canadien atteignent un sommet de 67,1 % et que les provinces de l'Atlantique enregistrent une moyenne de 57,6 %.

Pour ce qui est du taux d'activité, il s'est maintenu à 65,7 % en 2008, comparativement à 67,8 % pour l'ensemble du Canada. Encore une fois, la performance du Québec se situe entre la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (70 %) et celle des provinces de l'Atlantique (63,5 %).

PERFORMANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL QUÉBEC, ONTARIO, PROVINCES DE L'OUEST CANADIEN, PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET CANADA EN 2008



1. À titre de comparaison, l'augmentation canadienne en 2008 est de 259 400 emplois alors que la moyenne des dix années précédentes est de 316 000 emplois. Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

Au cours du premier trimestre de 2009, les résultats affichés par les principales variables du marché du travail se sont détériorés.

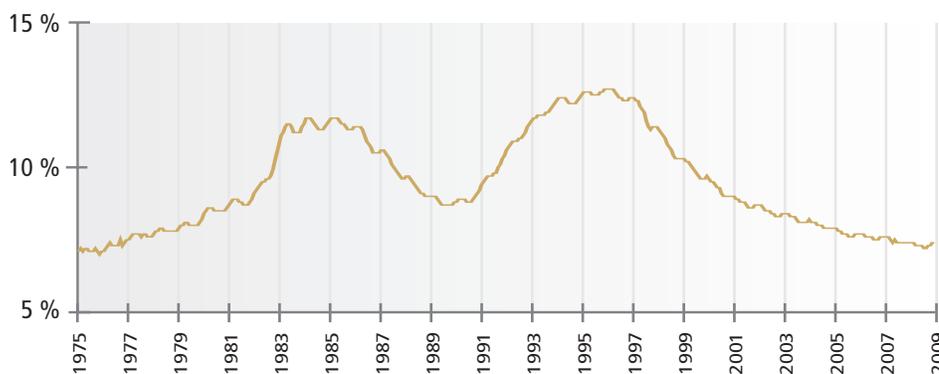
Ainsi, les résultats observés au premier trimestre de 2009, comparé au dernier trimestre de 2008, indiquent que le nombre de postes au Québec a diminué de 44 000 ou de 1,1 %. Le nombre de chômeuses et de chômeurs a augmenté de 29 400 personnes, le taux de chômage passant de 7,2 % à 8 %. Finalement, la population active a diminué de 14 600 personnes, soit une réduction de 0,4 %².

Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (personnes sans contraintes sévères), les prestataires de la solidarité sociale (personnes avec contraintes sévères) ainsi que les participantes et participants au 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, désignée comme le taux d'assistance sociale, est de 7,3 % en 2008-2009³. Il s'agit d'une baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport au taux de 2007-2008⁴.

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



La tendance à la baisse du taux d'assistance sociale s'atténue en raison des variations annuelles de plus en plus faibles de la clientèle des programmes d'assistance sociale au cours des derniers mois. En mars 2009, on observe même une légère augmentation de cette clientèle pour la première fois depuis juin 1996, soit 125 de plus par rapport à mars 2008 (491 729 en mars 2009 comparativement à 491 604 en mars 2008). À titre de comparaison, la clientèle des programmes d'assistance sociale avait plutôt baissé de 1,6 % (- 8 029 personnes) en mars 2008, comparativement à mars 2007.

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

3. Cette moyenne est calculée sur les 12 derniers mois, y compris le mois de référence. Ainsi, la moyenne mobile sur 12 mois du taux d'assistance sociale en mars 2009 est la moyenne des taux d'assistance sociale d'avril 2008 à mars 2009.

4. Le taux d'assistance sociale, pour l'année 2007-2008, était de 7,5 % au moment de la réalisation du rapport annuel de gestion 2007-2008. Toutefois, à la suite de la mise à jour des données sur le recensement de la population au Québec, le taux d'assistance sociale pour 2007-2008 a été révisé à 7,4 %. Dans le rapport annuel de gestion 2008-2009, il a été décidé de présenter, pour l'année 2007-2008, le taux d'assistance sociale inscrit dans le rapport annuel de gestion 2007-2008, soit 7,5 %.

FAITS SAILLANTS

2008-2009

Le Pacte pour l'emploi⁵ « Le Québec de toutes ses forces »

Devant les défis que pose le marché du travail, le gouvernement annonçait le 18 mars 2008 la mise en place d'une stratégie globale d'intervention, le Pacte pour l'emploi⁶. Grâce au Pacte et à l'appui des partenaires des milieux syndical, patronal, éducatif et communautaire, le Ministère a élargi l'accès à ses services et mesures pour répondre aux besoins des entreprises, pour résoudre leurs problèmes de rareté et de qualification de la main-d'œuvre et, enfin, pour offrir un soutien amélioré à toutes les personnes disponibles pour travailler qui suivent des démarches en vue de s'intégrer durablement au marché du travail. Le Pacte est un projet original et structurant qui mise sur l'intervention de l'ensemble des forces de la société québécoise. Rappelons que le Pacte représente :

- près d'un milliard de dollars d'investissements additionnels publics et privés en trois ans (2008-2009 à 2010-2011);
- une initiative pour soutenir davantage tous les bassins de main-d'œuvre et, en particulier, les personnes qui connaissent des difficultés d'intégration au marché du travail;
- des efforts structurants pour accroître la productivité par la formation, la reconnaissance et le développement des compétences;
- une contribution significative à la lutte contre la pauvreté;
- un partenariat accru et mobilisé dans toutes les régions.

Le Pacte vise, sur trois ans, à :

- réduire de 50 000 le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale;
- augmenter de plus de 52 000 le nombre de personnes soutenues par les services publics d'emploi dans leur démarche d'insertion en emploi ou de formation;
- joindre plus de 250 000 travailleuses et travailleurs en entreprise pour le rehaussement de leurs qualifications ou la reconnaissance de leurs compétences;
- soutenir 4 800 entreprises additionnelles dans leurs besoins de formation et de reconnaissance des acquis et des compétences de leur main-d'œuvre.

5. www.pacte-emploi.gouv.qc.ca.

6. À l'avenir, nous utiliserons le terme Pacte pour désigner le Pacte pour l'emploi.

Les résultats obtenus par rapport à ces quatre objectifs généraux du Pacte sont encourageants. Au 31 mars 2009, on dénombre :

- 484 566 prestataires des programmes d'assistance sociale, ce qui correspond à la moyenne du nombre de prestataires de l'assistance sociale d'avril 2008 à mars 2009. Cela représente une baisse de 6 508 prestataires comparativement à la moyenne du nombre de prestataires en 2007-2008;
- 43 286 personnes servies dans le cadre d'une démarche d'insertion en emploi ou de formation offerte par Emploi-Québec. Il s'agit d'une augmentation de 9 283 personnes;
- 5 296 entreprises soutenues par Emploi-Québec dans leurs besoins de formation (mesure de formation volet entreprise). Cela représente une hausse de 1 240 entreprises;
- plus de 114 123 travailleuses et travailleurs joints pour assurer l'amélioration de leur qualification ou la reconnaissance de leurs compétences. À ce résultat, devrait s'ajouter également le nombre de travailleuses et de travailleurs visés par le Crédit d'impôt pour la formation de la main-d'œuvre du secteur manufacturier (lorsque la donnée sera disponible).

Enfin, en raison des contrecoups de la crise financière américaine sur l'économie québécoise, le Pacte est venu s'enrichir le 23 mars 2009 d'un second volet, le Pacte pour l'emploi *Plus*⁷, afin de mieux soutenir les personnes qui perdent ou perdront leur emploi et d'agir de façon proactive auprès des entreprises susceptibles de connaître des difficultés. Ce volet conjoncturel, qui ajoute des investissements additionnels de 518 millions de dollars publics et privés pour les deux années à venir⁸, représente l'une des stratégies du Québec pour contrer la récession et être prêt au moment de la reprise.

Avec le Pacte et le Pacte *Plus*, le Québec dispose des leviers nécessaires pour faire face aux turbulences économiques, se donnant ainsi les moyens d'agir plus rapidement et de façon plus structurée pour répondre aux besoins des personnes et des entreprises.

Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique

En vue de soutenir les travailleuses et les travailleurs ainsi que les entreprises dans un contexte de ralentissement économique, la Commission des partenaires du marché du travail a mis en place en décembre 2008, en collaboration avec Emploi-Québec, le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ). Il s'agit d'un programme original qui fournit l'occasion aux entreprises d'utiliser la réduction du nombre d'heures de travail afin de développer les compétences de leur personnel. Le programme permet non seulement d'atténuer les incidences de la baisse des activités dans les entreprises, mais aussi de mieux préparer le personnel en vue de la reprise économique.

Le programme SERRÉ dispose d'une somme de 25 millions de dollars provenant du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ventilée sur les exercices financiers 2008-2009 et 2009-2010. De plus, le gouvernement du Québec a augmenté ce montant en y ajoutant la somme de 25 millions de dollars dans le cadre de la mise en œuvre du Pacte *Plus*.

À la fin du premier trimestre de 2009⁹, 250 projets provenant de 230 entreprises et touchant plus de 7 450 salariées et salariés ont été subventionnés, pour un montant de 14,4 millions de dollars. Le secteur de la fabrication a été le plus actif en présentant 52 % des projets et en recevant 54 % des sommes accordées.

7. Ci-après appelé Pacte *Plus*.

8. Période qui s'étend de 2009-2010 à 2010-2011.

9. Les plus récentes données disponibles pour 2008-2009 sont au 24 mars 2009.

Stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre

Le contexte économique actuel est également marqué par une rareté appréhendée de la main-d'œuvre. Afin de répondre au défi majeur que représente la nécessité d'attirer des travailleuses et des travailleurs au Québec en vue d'assurer l'accroissement de la productivité des entreprises, le gouvernement du Québec s'est engagé à travailler au déploiement d'une stratégie en matière de mobilité de la main-d'œuvre, tant avec le reste du Canada qu'à l'extérieur du pays.

À cet égard, la Stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre, adoptée par le Québec en décembre 2007, vise à accélérer les mécanismes de reconnaissance des compétences afin de prévenir les pénuries de main-d'œuvre et à faciliter la conclusion d'ententes gouvernementales (notamment avec la France et l'Ontario).

Le Ministère joue d'ailleurs un rôle important dans la mise en œuvre de cette stratégie, puisqu'il assure le suivi des travaux du Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre et de ceux de l'Équipe de coordination de la mobilité de la main-d'œuvre.

Deux étapes importantes de la Stratégie ont été réalisées en 2008-2009 :

- La signature de l'Entente France-Québec a été signée, le 17 octobre 2008.
- La signature, par les premiers ministres, du nouveau chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur, le 16 janvier 2009.

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

Le Ministère coordonne les activités gouvernementales en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. À ce titre, il a élaboré un premier plan d'action gouvernemental 2004-2009.

Le bilan de la quatrième année, publié en octobre 2008, révèle qu'à la suite de l'application du plan d'action les grandes gagnantes sont les familles à faible revenu, chez qui l'on constate une nette amélioration du revenu disponible. En effet, même en tenant compte de l'inflation, les familles monoparentales et biparentales comptant de jeunes enfants ont enregistré un gain de leur revenu disponible variant de 10,6 % à 12,7 % depuis 2003. Le revenu des personnes seules et des couples sans enfants qui travaillent à temps plein au salaire minimum a aussi connu un gain appréciable qui varie de 7 % à 12,9 %.

Les ajouts les plus significatifs inscrits dans le bilan au cours de la dernière année sont, outre le Pacte, le Pacte *Plus*, la création d'un fonds de 400 millions de dollars sur dix ans pour le développement des enfants âgés d'au plus cinq ans en situation de pauvreté, ainsi que la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Il faut aussi mentionner la pleine indexation des prestations des programmes d'aide financière de dernier recours pour les prestataires depuis le 1^{er} janvier 2009, la hausse du salaire minimum à 8,50 \$ l'heure le 1^{er} mai 2008 alors qu'il était à 8 \$ avant cette date, ainsi que l'engagement à construire 24 000 logements sociaux, communautaires ou abordables pour un montant de plus de 765,8 millions de dollars.

Les investissements financiers, d'abord évalués à 2,5 milliards de dollars sur cinq ans, ont été bonifiés pour atteindre 4,5 milliards de dollars en six ans, soit jusqu'en mars 2010, en raison de la prolongation de la période d'application du plan d'action.

Le Régime québécois d'assurance parentale

Le Régime québécois d'assurance parentale en est à sa troisième année d'existence. Sa grande popularité auprès des jeunes familles québécoises ne se dément pas. En 2008, plus de 193 842 prestataires ont été servis, ce qui représente une augmentation de 6,7 % par rapport à l'année précédente. Les montants versés au titre des prestations ont atteint près de 1,6 milliard de dollars, en progression de 8,2 %. Le nombre de nouvelles et de nouveaux prestataires se situe à 121 580 et 54 154 (44,5 %) d'entre eux sont des pères – soit une augmentation de 8,6 % comparativement à 2007 – ce qui reflète leur enthousiasme à l'égard du Régime.

Le tableau suivant présente les résultats atteints pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2008.

Information sur le service à la clientèle	2008	2007
Volume des visites sur le site Web	1 525 825	1 422 816
Appels reçus	746 463	686 615
Appels traités	717 964	606 963
Demandes de prestations déposées	128 837	120 612
Demandes de prestations traitées	126 255	118 033
Montant versé au titre des prestations (en \$)	1 561 485 000	1 450 798 000
Nombre de versements	1 764 892	1 685 440
Nombre de prestataires servis	193 842	181 412

Le nombre de demandes déposées en 2008 a atteint 128 837, une augmentation de 6,7 % par rapport à 2007. Le Centre de service à la clientèle a reçu 746 463 appels (une hausse de 8,7 %) et a répondu à 717 964 appels (hausse de 18,3 %), la différence étant attribuable aux appels abandonnés par la clientèle ou rejetés par le système téléphonique.

Dans l'ensemble, le Régime a connu des gains d'efficacité et d'efficacités attribuables principalement à la consolidation de l'organisation du Centre de service à la clientèle et à des améliorations apportées au système informatique soutenant sa solution d'affaires.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, 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 % du personnel aux paliers local et régional.

Au 31 mars 2009, le Ministère comptait 6 487 employées et employés, dont 5 200 à statut régulier et 1 287 à statut occasionnel. En 2007-2008, l'effectif du Ministère était de 6 762 personnes, on constate donc une diminution globale de 4,1 % du personnel régulier et occasionnel.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE

Catégories d'emplois	Nombre au 31 mars 2009	Nombre au 31 mars 2008
Cadre	310 ^a	348 ^a
Professionnel	1 280	1 495
Technicien	3 749	3 793
Personnel de soutien	1 142	1 121
Ouvrier	6	5
Total	6 487	6 762

a Le nombre de cadres inclut neuf membres de la haute direction en 2007-2008 et onze en 2008-2009.

Effectif en équivalents temps complet utilisés

En 2008-2009, le Ministère a eu recours à 5 831 équivalents temps complet (ETC) utilisés¹⁰, comparativement à 6 164 en 2007-2008, ce qui constitue une diminution de 333 ETC utilisés par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est attribuable, d'une part, au transfert des services en matière de technologies de l'information au Centre de services partagés du Québec le 1^{er} avril 2008 et, d'autre part, au transfert des services en rémunération le 1^{er} octobre 2008.

Par ailleurs, cette diminution est compensée en partie par une augmentation de l'effectif à Emploi-Québec pour la mise en œuvre du Pacte et à la suite de l'intégration au Ministère du personnel de la Ville de Montréal. En effet, l'intégration effective des employées et employés de la Ville de Montréal au sein du Ministère a été réalisée en janvier 2008. Par conséquent, l'utilisation d'ETC a été considérée uniquement sur une période de trois mois en 2007-2008, mais pour l'année complète en 2008-2009.

10. Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiantes et étudiants et 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 liées à la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

ETC UTILISÉS AU 31 MARS		
	2009	2008
Emploi-Québec	4 601	4 388
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	26	27
Centre de recouvrement	215	238
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	30	30
Régime québécois d'assurance parentale	284	255
Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic	13	9
Unités centrales	662	1 217
Total ETC utilisés	5 831	6 164^a

a Incluit 546,6 ETC en technologies de l'information et rémunération en 2007-2008 (21,3 en 2008-2009).

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 403 équivalents temps complet en 2008-2009, comparativement à 581 en 2007-2008.

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. Pour la période de 2008 à 2011, on estime à 1 025 le nombre d'employées et employés qui prendront leur retraite, soit plus de 20 % du personnel régulier.

Pour disposer, en temps opportun, des ressources qualifiées nécessaires à la réalisation de ses mandats et à l'évolution de l'organisation, une démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a été amorcée en février 2007. Cette démarche a conduit à la détermination de problématiques actuelles et futures en matière de main-d'œuvre, ce qui a déjà donné lieu à la réalisation d'actions concrètes en 2008-2009 :

- 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 du Ministère;
- la tenue, à Montréal, en janvier 2009, d'une journée de l'emploi ayant permis de pourvoir une centaine de postes;
- la régularisation du statut de plus de 500 employées et employés occasionnels depuis le 1^{er} avril 2008;
- une présence plus marquée du Ministère lors des activités de promotion pendant les campagnes de recrutement universitaire et collégial;
- la tenue d'un projet pilote de « réserves continues » pour les agentes et les agents d'aide des régions de Montréal et de l'Outaouais;
- l'élaboration de plusieurs profils de compétence, outils de base pour la préparation d'un plan de relève et de cheminement de carrière au sein de l'organisation.

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 connaîtra, au cours des prochaines années, le 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 plus grande représentation des différents groupes composant la société au sein de la fonction publique. On se reportera à la page 91 du présent rapport pour connaître les résultats atteints en matière d'embauche de membres des groupes cibles au sein du Ministère.

Rajeunissement du personnel

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Ministère a embauché 495 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 41 %, comparativement à 55,8 % en 2007-2008. Cette baisse s'explique en grande partie par la titularisation de nombreux occasionnels et occasionnelles.

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 2008-2009, le Ministère a accueilli 205 étudiantes et étudiants ainsi que 23 stagiaires.

Formation du personnel

Pour l'année civile 2008, le Ministère a consacré 1,9 % de sa masse salariale (6 millions de dollars) à la formation de son personnel, dépassant l'objectif de 1 % établi par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et atteignant le même niveau d'investissement, en proportion de la masse salariale du Ministère, qu'au cours des deux années précédentes. Le Ministère accorde une importance particulière à la formation de son personnel afin que celui-ci possède les compétences requises 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

Santé et sécurité des personnes au travail

En 2008-2009, l'accent a été mis sur les éléments suivants :

- le Programme d'aide aux employés, qui comporte plusieurs types d'interventions adaptées aux différents besoins des individus;
- la santé psychologique au travail (ajout d'une vitrine santé dans l'intranet pour promouvoir des articles portant aussi bien sur la prévention en matière de santé psychologique qu'en matière de santé physique);
- la prévention du harcèlement (adoption d'une procédure interne qui favorise l'approche multidisciplinaire et la médiation/conciliation précédant ou accompagnant le dépôt d'une plainte);
- la formation des gestionnaires et des chefs d'équipe à la gestion des situations conflictuelles avec la clientèle;
- le soutien continu aux comités de santé et de sécurité ainsi que le soutien financier à la réalisation de projets locaux de prévention afin de favoriser la prise en charge du milieu et d'appuyer la mise en œuvre d'initiatives locales de prévention;
- l'adaptation des postes de travail en vue de prévenir les problèmes musculo-squelettiques.

Ressources budgétaires et financières

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

	2008-2009		2007-2008	
	Budget de dépenses ^a	Dépenses réelles ^b	Dépenses réelles ^c	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	913 704,7	889 387,1	813 777,9	75 609,2
Mesures d'aide financière	2 761 174,4	2 828 921,1	2 826 644,9	2 276,2
Administration	470 415,0	457 579,9	467 720,2	(10 140,3)
Total	4 145 294,1	4 175 888,1	4 108 143,0	67 745,1
Promotion et développement de la région de la Capitale-Nationale	67 511,9	74 493,0	61 118,0	13 375,0
Total	4 212 806,0	4 250 381,1	4 169 261,0	81 120,1

a Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2008-2009.

b Données selon les états financiers préliminaires pour 2008-2009. 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 2007-2008 ont été rendues comparables à la structure 2008-2009.

Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses 2008-2009 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 913,7 millions de dollars, alors que la dépense réelle pour 2008-2009 est de 889,4 millions de dollars.

Le budget de dépenses 2008-2009 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 sous-représentés.

Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 880,6 millions de dollars a été utilisé en interventions pour permettre à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'une conseillère ou d'un conseiller, d'un organisme, de recevoir un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, de même que du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre.

Mesures d'aide financière

Alors que le budget de dépenses 2008-2009 des mesures d'aide financière était de 2 761,2 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 2 828,9 millions de dollars. L'écart de 67,7 millions de dollars s'explique, entre autres, par un transfert de 43,3 millions de dollars alloués par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cet écart s'explique également par une clientèle et un taux d'indexation plus élevés que ce que le budget prévoyait initialement.

Précisons qu'un montant de 2 789,7 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 21 millions de dollars a été versé à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi imputé, au cours de l'exercice financier 2008-2009, une somme totale de 7,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 2,7 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires recevait un million de dollars. Enfin, un montant de 7,3 millions a été alloué au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets qui visent à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Administration

Le budget de dépenses 2008-2009 des activités liées à l'administration était de 470,4 millions de dollars. La dépense s'est finalement élevée à 457,6 millions de dollars. Du montant dépensé :

- 263,4 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant au central qu'en région;
- 123,3 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;
- 70,9 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 citoyens.

Promotion et développement de la région de la Capitale-Nationale

Le budget pour la promotion et le développement de la région de la Capitale-Nationale était de 67,5 millions de dollars, alors que la dépense réelle a atteint 74,5 millions de dollars. L'écart s'explique par le versement à la Ville de Québec d'une subvention de sept millions de dollars afin de l'accompagner dans son rôle de capitale nationale.

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. À ce pourcentage des bénéfices s'ajoute la contribution du Ministère en vertu de la politique gouvernementale sur l'action communautaire. 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)

	2008-2009		2007-2008	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions ^a	Montants réels ^b	Montants réels ^c	
Revenus	23 134,7	25 479,9 ^d	23 719,2	1 760,7
Dépenses	24 638,4	24 344,6	23 567,2	777,4
Excédent (déficit)	(1 503,7)	1 135,3	152,0	983,3

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2008-2009.

b Données selon les états financiers 2008-2009.

c Données selon les états financiers 2007-2008.

d Montant résultant des revenus de 18,3 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 7,2 millions de dollars 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 4,3 millions de dollars en 2008-2009. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2009 atteint 39 millions. La variation des revenus et des dépenses s'explique essentiellement par les sommes attribuées dans le cadre du Pacte.

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

	2008-2009		2007-2008	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions ^a	Montants réels ^b	Montants réels ^c	
Revenus	991 530,9	1 075 757,1 ^d	995 676,3	80 080,8
Dépenses	1 003 536,9	1 080 018,2	993 043,7	86 974,5
Excédent (déficit)	(12 006,0)	(4 261,1)	2 632,6	(6 893,7)

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2008-2009.

b Données selon les états financiers préliminaires 2008-2009.

c Données selon les états financiers 2007-2008.

d Il existe un écart de 186,5 millions de dollars entre la dépense du Ministère de 889,4 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2008-2009; mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 1 075,8 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.

Fonds québécois d'initiatives sociales

La contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 7,3 millions de dollars en 2008-2009. Les dépenses du Fonds se sont élevées à 9,1 millions en 2008-2009. De ce montant, 8,6 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

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

	2008-2009		2007-2008	Variation des revenus et des dépenses
	Prévisions ^a	Montants réels ^b	Montants réels ^c	
Revenus	7 319,0	7 319,0	10 643,0	(3 324,0)
Dépenses	11 048,6	9 067,9	8 541,8	526,1
Excédent (déficit)	(3 729,6)	(1 748,9)	2 101,2	3 850,1

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2008-2009.

b Données selon les états financiers 2008-2009.

c Données selon les états financiers 2007-2008.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après la date de début des activités du Fonds. Les dépenses de 17,9 millions de dollars sont composées de 16,5 millions en amortissement et de 1,4 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 19,5 millions en 2008-2009.

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

	2008-2009		2007-2008	
	Prévisions ^a	Montants réels ^b	Montants réels ^c	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	28 379,1	17 920,6	31 233,0	(13 312,4)
Dépenses	28 379,1	17 920,6	31 233,0	(13 312,4)
Excédent (déficit)	0,0	0,0	0,0	0,0

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2008-2009.

b Données selon les états financiers préliminaires 2008-2009.

c Données selon les états financiers 2007-2008.

Fonds de fourniture de biens ou de services

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

Les revenus de 4,8 millions de dollars se composent de 2,6 millions en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 2,2 millions venant d'organismes autres que budgétaires. Les dépenses de 5 millions sont imputées à la rémunération pour 3,7 millions et au fonctionnement pour 1,3 million. Le Fonds présente un déficit de 0,2 million de dollars.

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

	2008-2009		2007-2008	
	Prévisions ^a	Montants réels ^b	Montants réels ^c	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	4 297,3	4 784,1	25 112,6	(20 328,5)
Dépenses	4 117,6	4 954,0	25 040,5	(20 086,5)
Excédent (déficit)	179,7	(169,9)	72,1	242,0

a Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2008-2009.

b Données selon les états financiers préliminaires 2008-2009.

c Données selon les états financiers 2007-2008.

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, le lecteur peut consulter le rapport d'activité 2008-2009 du Fonds, à l'adresse www.cpmt.gouv.qc.ca/grands-dossiers/index.asp.

Ressources informationnelles

Au cours de l'année 2008-2009, le Ministère a consenti un budget global de 56,6 millions de dollars pour assurer le maintien, l'amélioration et le développement de ses technologies de l'information. Ainsi, 37,1 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 19,5 millions de dollars au cours de la dernière année, ce qui représente des efforts de 41 599 jours (11 583 jours-Ministère et 30 016 jours-Centre de services partagés du Québec [CSPO]). Plus du tiers de ces jours, soit 15 424 jours (3 570 jours-Ministère et 11 854 jours-CSPO), ont porté sur l'amélioration continue. La différence a été investie en 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-après reprend les différents projets réalisés ou en cours de réalisation en 2008-2009 au Ministère dans le cadre du déploiement des services du gouvernement en ligne.

PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION EN 2008-2009

Nom du projet	Avance- ment (%)	Coûts planifiés ^a (\$)	Coûts réels antérieurs à 2008-2009 (\$)	Coûts réels 2008-2009 (\$)	Jours - personnes en 2008-2009 Ministère	Jours - personnes en 2008-2009 CSPO	Total des coûts (\$)
Refonte du site Internet du Ministère et d'Emploi-Québec	25	76 885	7 661	9 889	42,5	-	17 550
Dossier citoyen gouvernemental	10	68 517	-	8 517	20,8	-	8 517
Total Unités centrales		145 402	7 661	18 406	63,3	-	26 067
Modernisation DOCU	10	2 430 054	44 159	183 980	207,1	77,9	228 139
Processus de déclaration multimode	5	787 880	2 318	716	-	0,1	3 034
Dossier client en ligne – services baromètres multimodes	5	3 008 564	-	25 814	31,5	14,4	25 814
Passerelle entreprise	10	543 290	292	42 998	40,7	15,3	43 290
Développement banque de candidats à l'immigration dans Placement en ligne	10	1 554 536	-	88 417	60,4	155,3	88 417
Ajustements informatiques découlant de la Loi ^b	100	3 615 220	4 273 935	168 046	109,1	249,9	4 441 981
TOTAL Emploi-Québec		11 939 544	4 320 704	509 971	448,8	512,9	4 830 675
Livraison 6 du Régime québécois d'assurance parentale	100	1 207 613	946 416	256 363	232,9	133,6	1 202 779
Livraison 7 du Régime québécois d'assurance parentale	100	711 529	-	636 774	37,6	731,7	636 774
Autres livraisons	40	4 985 735	909 801	956 859	887,8	1 194,2	1 866 660
TOTAL Régime québécois d'assurance parentale		6 904 877	1 856 217	1 849 996	1 158,3	2 059,5	3 706 213
TOTAL		18 989 823	6 184 582	2 378 373	1 670,4	2 572,4	8 562 955

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

b Il s'agit de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Il convient de préciser que le projet « Ajustements informatiques découlant de la Loi » fait suite à l'adoption de modifications législatives et réglementaires qui influent directement sur le calcul de l'aide financière versée. Or, afin d'assurer la conformité du versement, des essais d'acceptation plus détaillés ont été nécessaires, ce qui a entraîné des efforts plus importants que ceux qui avaient été prévus pour les utilisatrices et les utilisateurs, d'où le dépassement de coûts de 826 800 dollars.

Coûts unitaires de certains services

Le Ministère publie les coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses liées aux services directs à la clientèle et à l'administration. En 2008-2009, c'est près de 78 % des coûts administratifs du Ministère qui sont considérés dans le calcul de ces coûts unitaires.

COÛTS ADMINISTRATIFS	
Services	Coûts publiés par rapport à la dépense totale (%)
Services publics d'emploi	37,4
Services de solidarité sociale	34,6
Gestion des recours de la clientèle	2,1
Recouvrement des sommes dues au Ministère	3,8
	77,9

Services publics d'emploi et de solidarité sociale

Les dépenses administratives totales des services publics d'emploi et de solidarité sociale ont légèrement augmenté par rapport à 2007-2008 (moins de 1 %). Tout en ayant bénéficié d'un effectif semblable à celui de 2007-2008, un plus grand nombre de clientes et de clients a été joint en 2008-2009, ce qui a permis de réduire la plupart des coûts unitaires.

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI					
Services	2008-2009 (\$)	2007-2008 (\$)	Coûts par	Écart (\$)	Écart (%)
Services aux individus	397	426	personne aidée	- 29	- 6,8
Services aux entreprises	2 763	3 016	entreprise aidée	- 253	- 8,4
Ententes de qualification	1 221	1 203	entente	+ 18	+ 1,5
Services de placement	14	16	poste vacant et candidature signalée	- 2	- 12,5

Pour maintenir le service à la clientèle et favoriser l'atteinte des résultats, certaines réallocations de l'effectif ont été réalisées en tenant compte notamment des départs à la retraite. Ces efforts de réorganisation combinés avec des allègements administratifs et avec des améliorations technologiques ont permis de réduire les coûts unitaires de divers services publics d'emploi, notamment les services aux individus, les services aux entreprises et les services de placement. Toutefois, en ce qui concerne la gestion des ententes de qualification, le coût est demeuré relativement stable.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	2008-2009 (\$)	2007-2008 (\$)	Coûts par	Écart (\$)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	374	380	dossier	- 6	- 1,6
Personnes avec contraintes sévères	268	271	dossier	- 3	- 1,1
Personnes sans contrainte sévère	443	448	dossier	- 5	- 1,1
Attribution initiale	320	331	demande d'aide financière	- 11	- 3,3

En ce qui a trait à la gestion des dossiers actifs des programmes de solidarité sociale, le nombre de personnes jointes et l'effectif qui y a été consacré se sont avérés en baisse par rapport à 2007-2008. Par conséquent, les coûts unitaires des services de solidarité sociale sont demeurés relativement stables en 2008-2009, malgré l'indexation salariale et les coûts de système. Au regard de l'attribution initiale, on note une hausse des nouvelles demandes et de l'effectif affecté à leur traitement. La hausse de l'effectif ayant été moindre que celle des nouvelles demandes, le coût unitaire de l'attribution initiale a diminué de façon plus marquée.

Gestion des recours de la clientèle**SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC**

Services	2008-2009 (\$)	2007-2008 (\$)	Coûts par	Écart (\$)	Écart (%)
Révision	361	355	dossier finalisé	+ 6	+ 1,7
Représentation au Tribunal administratif du Québec	1 361	1 327	dossier finalisé	+ 34	+ 2,6

Les coûts unitaires par dossier finalisé, en ce qui a trait à la révision et à la représentation au Tribunal administratif du Québec, sont demeurés stables comparativement à l'exercice 2007-2008, compte tenu de l'augmentation attribuable à l'indexation salariale et aux coûts de système.

On observe une diminution du nombre de recours au Tribunal administratif du Québec en 2008-2009. Cette diminution s'est traduite par une baisse du volume de dossiers finalisés (- 28,9 %). Il en a résulté une diminution des dépenses administratives liées aux services de représentation au Tribunal administratif du Québec de 27,1 % par rapport à 2007-2008.

RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	2008-2009 (\$)	2007-2008 (\$)	Coûts par	Écart (\$)	Écart (%)
Renseignements	7,24	7,16	renseignement	+ 0,08	+ 1,1
Plaintes	95,87	92,45	plainte	+ 3,42	+ 3,7

La hausse des coûts unitaires des renseignements et plaintes s'explique principalement par le remplacement pour des départs à la préretraite, le prêt d'un membre du personnel au Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions, le jumelage pour permettre la transmission des connaissances avant un départ à la retraite et, enfin, l'indexation salariale et l'augmentation des coûts de système.

RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Services	2008-2009 (\$)	2007-2008 (\$)	Coûts par	Écart (\$)	Écart (%)
Créances « aide financière de dernier recours » et « aide à l'emploi »	0,133	0,133	dollar recouvré	0,000	0,0
Créances « garants défaillants »	0,144	0,190	dollar recouvré	- 0,046	- 24,2

Le coût par dollar recouvré des créances « aide financière de dernier recours » et « aide à l'emploi » s'est maintenu au niveau de l'année précédente grâce à une légère augmentation des résultats du recouvrement total, soit près de 2,2 millions de dollars, contrebalançant ainsi l'augmentation des coûts liés à l'indexation salariale et aux coûts de système.

Au cours de l'année 2008-2009, le coût par dollar recouvré des créances « garants défaillants » a connu une baisse qui s'explique entre autres par une diminution des coûts opérationnels, alors que les résultats du recouvrement ont diminué dans une moindre mesure, notamment grâce au suivi des ententes de remboursement déjà négociées dans les années antérieures.

RÉSULTATS

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

Les enjeux poursuivis à l'intérieur du nouveau plan stratégique 2008-2011 portent essentiellement sur :

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

Les résultats publiés dans cette section s'appuient sur les données au 31 mars 2009¹¹ et traduisent la performance atteinte par le Ministère durant l'exercice couvrant la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009.

Facteurs de contingence

Les conditions du marché du travail décrites à la page 23 du présent rapport ont été, dans un premier temps, favorables aux personnes qui désiraient intégrer le marché du travail. Cependant, au cours de l'année 2008, des perturbations économiques exogènes 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, en fin d'année, l'état du marché du travail. Cette conjoncture pourrait rendre plus difficile l'atteinte de certaines cibles du Plan stratégique 2008-2011.

11. Cependant, certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2008. Une note de bas de tableau le précise, lorsque c'est le cas.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Les résultats atteints au cours de la première année d'application du Plan stratégique 2008-2011 au regard des orientations fixées dans ce plan sont, pour l'ensemble, satisfaisants. Grâce au Pacte mis en œuvre en mars 2008 et à l'introduction, en fin d'année budgétaire 2008-2009, du Pacte *Plus*, le Ministère a pu contrer, du moins en partie, les effets perturbants d'une conjoncture économique fragilisée à partir de la deuxième moitié de l'année 2008.

Rappelons que le Pacte se veut un projet de société mobilisateur destiné à favoriser une meilleure adéquation entre la main-d'œuvre disponible et les besoins des entreprises. Quant au Pacte *Plus*, il s'agit d'une stratégie exceptionnelle qui vise à aider les travailleuses et travailleurs et les entreprises à atténuer les effets de la récession. Il permet d'offrir des services adaptés aux individus qui perdent leur emploi et propose des investissements en entreprise pour la qualification de la main-d'œuvre afin d'éviter les licenciements.

En plus de ces initiatives, le Ministère a mené des actions concertées avec les différents ministères et organismes publics et privés qui poursuivent des objectifs similaires ou complémentaires aux siens. Les bons résultats obtenus malgré la morosité économique, au regard des objectifs du Plan stratégique 2008-2011, sont le fruit des efforts conjugués du Ministère et de ses partenaires. Ces efforts ont contribué à aider les personnes à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir, facilitant leur sortie ou encore prévenant leur entrée à l'aide financière de dernier recours.

En ce qui a trait à l'orientation du plan stratégique visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail, la majorité des indicateurs montrent une progression par rapport à leurs cibles de départ. Ainsi, le taux d'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail, notamment les personnes immigrantes et les personnes âgées de 55 à 64 ans, a augmenté, comme en témoignent les résultats rapportés dans le tableau ci-après. Il en est de même pour la proportion des sorties d'une durée prolongée pour la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail.

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. Certaines initiatives particulières du gouvernement ont notamment permis la signature d'ententes formelles sur la mobilité, dont une avec la France et une autre avec l'Ontario. Aussi, la modification du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur permettra, à court terme, à l'ensemble des professions et des métiers réglementés visés de répondre aux exigences de la mobilité.

Pour l'orientation portant sur la lutte contre la pauvreté et favorisant l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis, les autorités ont décidé du report de l'adoption et de la mise en œuvre d'un nouveau plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale afin de mener une consultation publique qui devrait permettre d'obtenir l'avis de la population sur les meilleures stratégies à mettre en œuvre dans le cadre de l'application du prochain plan de lutte contre la pauvreté.

ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans ^a	67 %	66,4 %	99 %
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans ^a	55 %	50,2 %	91 %
Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans	61,3 % ^a	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 %	73,9 %	93 %
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 %	76,1 %	96 %

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

ORIENTATION

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

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

a La cible concernant la proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation porte sur l'année civile considérée.

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Début de la mise en œuvre	1 ^{er} avril 2009	–	–
Taux d'assistance sociale (0-64 ans) ^a	6,7 %	7,3 %	92 %

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Début de la mise en œuvre	1 ^{er} avril 2009	–	–
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 \$	25 000 \$	100 %

ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2008-2011	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action	100 % des activités réalisées	32,0 %	32 % ^a
Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle	26 transactions	20	77 %
Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec	31 mars 2010	En cours de réalisation	–
Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques	50 % au 31 décembre 2010	42,9 %	86 %

a Pour plus de renseignement, voir la page 59 du présent rapport.

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

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans	67 %	66,4 % ^a	99 %

a Le résultat lié au taux d'emploi des personnes immigrantes porte sur l'année civile 2008.

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 ans¹². Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes immigrantes âgées de 15 à 64 ans en emploi et, ainsi, à rendre compte de la situation des personnes immigrantes sur le marché du travail. En 2008, le taux d'emploi des personnes immigrantes âgées de 15 à 64 ans s'est établi à 66,4 %, soit un taux d'atteinte de 99 % de la cible triennale 2008-2011.

Par ailleurs, l'écart qui sépare le résultat de 2008-2009 de l'objectif final à atteindre à la fin de l'horizon de la planification stratégique est comblé à près de 65 %, soit 1,1 point de pourcentage sur un écart total de 1,7 point de pourcentage.

Ce bon résultat du taux d'emploi des personnes immigrantes en 2008 n'est pas étranger à l'augmentation record du nombre d'emplois survenue en 2007, laquelle s'est soldée par l'ajout de 86 000 travailleuses et travailleurs au marché du travail québécois. Malgré la mauvaise conjoncture économique qui a sévi à la fin de 2008 et qui s'est traduite par un recul des principaux indicateurs du marché du travail, les personnes immigrantes ont été épargnées jusqu'à présent.

12. 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 repose cet indicateur peut différer d'un pays à l'autre.

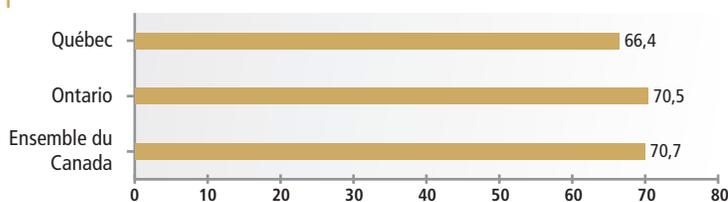
Contribution du Ministère

Pour soutenir l'intégration en emploi des personnes immigrantes, le Ministère a participé aux travaux pour la reconnaissance de leurs acquis et compétences, entre autres à ceux de la Table interministérielle sur la reconnaissance des acquis et des compétences. Par ailleurs, le Ministère collabore aux travaux d'amélioration de la sélection des personnes immigrantes en fonction des besoins du marché du travail. Il participe également à la mise en œuvre d'une Passerelle pour l'emploi en région afin, d'une part, de favoriser l'arrimage entre les besoins des employeurs en région et les chercheuses et chercheurs d'emploi à Montréal et, d'autre part, de soutenir les employeurs dans leurs démarches de recrutement à l'étranger de candidates et candidats pouvant combler des besoins ciblés par le marché du travail.

En 2008-2009, 44 020 personnes nées hors du Canada ont commencé une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 14,5 % (+ 5 565) comparativement à 2007-2008. Cette clientèle représentait 16 % de l'ensemble de la clientèle des services publics d'emploi, par rapport à 15,8 % en 2007-2008.

Par ailleurs, des travaux d'évaluation et de recherche ont porté sur certains éléments relatifs à la clientèle immigrante. Les résultats de l'évaluation du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi montrent que la satisfaction des personnes participantes et des employeurs est élevée. Le programme a des effets positifs sur l'insertion et le maintien en emploi ainsi que sur le niveau de revenu. Des efforts supplémentaires sont envisagés pour rejoindre davantage les personnes appartenant à une minorité visible nées au Canada.

COMPARAISON DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES AVEC L'ONTARIO ET L'ENSEMBLE DU CANADA, 2008 (%)



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

Enfin, notons que le taux d'emploi des personnes immigrantes âgées de 15 à 64 ans au Québec était inférieur à ceux enregistrés en Ontario et dans l'ensemble du Canada en 2008. Toutefois, les efforts du Ministère visant à soutenir l'intégration en emploi de cette partie de la population devraient faire en sorte d'augmenter sa présence sur le marché du travail et, de ce fait, de réduire l'écart observé du taux d'emploi des personnes immigrantes avec l'Ontario et le Canada au cours des années à venir.

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	55 %	50,2 % ^a	91 %

a Le résultat lié au taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans porte sur l'année civile 2008.

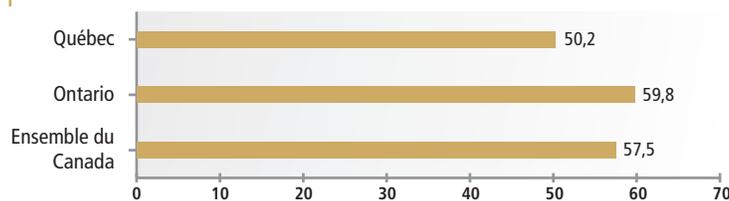
Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes âgées de 55 à 64 ans en emploi et, ainsi, à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail¹³. En effet, pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre annoncée pour les prochaines années, le Ministère s'est fixé pour objectif de contribuer à la prolongation de la vie active et de favoriser la réintégration à l'emploi des travailleuses et travailleurs de 55 ans et plus.

Au 31 décembre 2008, le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans s'est fixé à 50,2 %, soit un taux d'atteinte de 91,3 % de la cible triennale. Cependant, l'écart qui sépare le résultat de 2008-2009 de l'objectif final à atteindre à la fin de l'horizon de la planification stratégique n'est comblé que de 7,7 %, soit 0,4 point de pourcentage sur un écart total de 5,2 points de pourcentage.

Force est d'admettre que la deuxième moitié de 2008, marquée par un ralentissement de l'activité économique au Québec, a eu une incidence à la baisse sur la progression de cet indicateur. En fait, de 50,9 % qu'il était en juillet 2008¹⁴, le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans a reculé de façon notable au cours des mois suivants. L'effet combiné de la hausse de la population âgée de 55 à 64 ans et de la stagnation du nombre d'emplois pour ce groupe d'âge durant le deuxième semestre de 2008 est à l'origine des résultats observés.

Toutefois, en 2008, c'est près de 495 000 personnes âgées de 55 à 64 ans qui occupaient un emploi, soit 15 200 de plus qu'en 2007.

COMPARAISON DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES ÂGÉES DE 55 À 64 ANS AVEC L'ONTARIO ET L'ENSEMBLE DU CANADA, 2008 (%)



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

Contribution du Ministère

Le retard qu'enregistre le Québec en matière de taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans est surtout marqué chez les personnes relativement plus âgées. C'est pourquoi le Ministère a collaboré, notamment, avec la Régie des rentes du Québec à la mise en place des actions concrètes qui visent à favoriser l'intégration en emploi pour cette partie de la population. Ces actions se sont traduites par :

- l'adoption à l'unanimité, en juin 2008, de nouvelles dispositions pour favoriser la retraite progressive des travailleuses et travailleurs et le retour au travail de personnes à la retraite (Loi sur les régimes complémentaires de retraite et Loi sur le régime des rentes du Québec). Ces dispositions, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2009, ont pour but d'inciter les travailleuses et travailleurs âgés de plus de 55 ans à prolonger leurs activités liées au travail. Par exemple, plus de 132 000 personnes à la retraite bénéficient d'un supplément à leur rente à vie, grâce à leur présence sur le marché du travail. Le montant total qui leur sera versé en 2009 s'élève à 10,4 millions de dollars.
- la participation aux travaux du comité interministériel permanent des sous-ministres sur l'adaptation des politiques et programmes au vieillissement qui a été créé en 2008, à la suite de la consultation publique sur les conditions de vie des aînées et aînés tenue à l'automne 2007.

13. 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 repose cet indicateur peut différer d'un pays à l'autre.

14. Le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans est calculé ici sur la base d'une moyenne de 12 mois.

En 2008-2009, 25 546 personnes âgées de 55 à 64 ans ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 24,8 % (+ 5 077) comparativement à 2007-2008. Cette clientèle représentait 9,3 % de l'ensemble de la clientèle des services publics d'emploi, par rapport à 8,4 % en 2007-2008.

Une évaluation a été menée au regard des programmes de soutien financier destinés aux travailleurs licenciés collectivement. Ces programmes ont permis d'éviter que les personnes se retrouvent au Programme d'aide sociale, tout en stimulant la motivation à se chercher un emploi. Par l'entremise des comités de reclassement ou par les services d'emploi d'Emploi-Québec, les personnes participent à des activités ou à des mesures qui permettent aux trois quarts d'entre elles de se retrouver en emploi. Plus particulièrement pour le programme mis en œuvre dans les régions ressources, l'aide financière accordée a permis de maintenir dans la région des personnes licenciées qui songeaient à quitter leur région.

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

a La cible liée au taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans porte sur l'année civile 2008.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes handicapées âgées de 16 à 64 ans en emploi et, ainsi, à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail¹⁵. 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 résultat de 2008 sera donc connu à la fin de 2010.

Par ailleurs, la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, lancée le 25 mai 2008, constitue une impulsion significative en ce sens et prévoit des investissements gouvernementaux supplémentaires de 82,6 millions de dollars sur cinq ans. Un comité interministériel, sous la coordination du Ministère, assure notamment le suivi de la mise en œuvre de la Stratégie.

Contribution du Ministère

Grâce aux actions visées par la Stratégie, en 2008-2009, 8 141 personnes handicapées ont profité des mesures Contrat d'intégration au travail et Programmes de subventions aux entreprises adaptées comparativement à 7 603 personnes en 2007-2008. Aussi, l'ajout de deux mesures fiscales en 2008, soit le supplément à la prime au travail pour les prestataires de longue durée qui intègrent le marché du travail et la nouvelle prime au travail pour les personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi, contribue à rendre le marché du travail plus avantageux pour les personnes handicapées prestataires d'une aide financière de dernier recours.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} avril 2008, un service d'assistance aux employeurs (1 866 640-3059 ou centre.assistance.placement@mess.gouv.qc.ca) est en place pour mieux informer les entreprises sur le repérage, sur l'embauche des personnes handicapées ainsi que sur les ressources disponibles pour les accompagner et les conseiller.

Notons également que les directions régionales d'Emploi-Québec ont mobilisé les différents acteurs régionaux 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 ainsi qu'à sensibiliser les employeurs à l'embauche de personnes handicapées. Au nombre de ces initiatives

15. 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 repose cet indicateur peut différer d'un pays à l'autre.

figurent la publication de publiereportages dans les médias régionaux, la remise de prix pour saluer l'accomplissement d'une entreprise ou d'une personne handicapée, la présentation de l'offre de service d'Emploi-Québec à plusieurs forums s'adressant aux personnes handicapées, de même que des campagnes régionales de sensibilisation destinées aux acteurs du marché du travail.

En 2008-2009, 14 188 personnes handicapées ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 10 % (+1 290) comparativement à 2007-2008. Cette clientèle représente 5,2 % de l'ensemble de la clientèle des services publics d'emploi, par rapport à 5,3 % en 2007-2008.

Rappelons qu'une évaluation menée en 2006 par le Ministère concluait que la participation des personnes handicapées aux mesures d'emploi permet d'obtenir de bons résultats, notamment quant à leur insertion en emploi.

Notons enfin que, pour répondre aux besoins des personnes handicapées ayant besoin d'une intervention spécialisée en raison de la nature de leur incapacité et de leur problématique d'insertion socioprofessionnelle, le Ministère conclut des ententes avec des ressources spécialisées de main-d'œuvre spécifiquement vouées aux personnes handicapées.

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 2008-2009	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 %	73,9 %	93 %

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

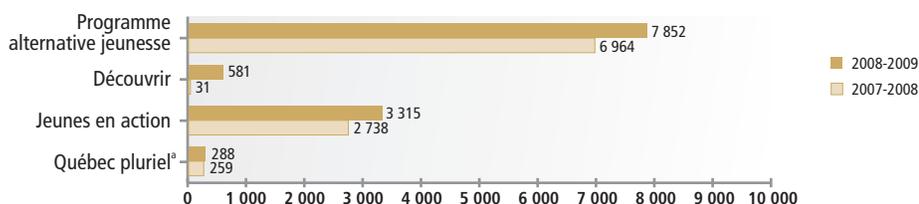
Au cours de la première année de mise en œuvre du plan stratégique, le taux d'atteinte de la cible est de 93 %. Partant de l'objectif initial (73,1 %) et considérant l'écart à atteindre en 2010-2011 par rapport au résultat de 2008-2009, on constate que le Ministère a comblé 12,5 % de l'écart total, soit 0,8 point de pourcentage par rapport à 6,4 points de pourcentage à combler d'ici l'horizon 2008-2011. Plus particulièrement à partir de l'automne 2008, la tendance à la hausse de cet indicateur a été inversée, fort probablement en raison du contexte économique défavorable.

Contribution du Ministère

Plusieurs programmes ont été mis en œuvre pour contribuer à l'atteinte de la cible. Le Ministère a notamment fait la promotion, dans le cadre du Pacte, du projet Découvrir, qui vise à permettre aux 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. En 2008-2009, 574 entreprises ont offert 581 possibilités de stages à des jeunes, leur permettant ainsi de vivre une expérience professionnelle.

En 2008-2009, 52 997 jeunes âgés de moins de 25 ans ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 14,7 % (+ 6 801) comparativement à 2007-2008. Cette clientèle représente 19,3 % de l'ensemble de la clientèle des services publics d'emploi, par rapport à 19 % en 2007-2008.

ÉVOLUTION DES NOUVELLES PARTICIPATIONS DES JEUNES AUX INTERVENTIONS DU MINISTÈRE



a Concernant Québec pluriel, il s'agit de jumelages.

Notons aussi que les allocations jeunesse du Programme alternative jeunesse ont été pleinement indexées le 1^{er} janvier 2009, s'établissant ainsi à 155 \$ par semaine pour une personne seule et à 180 \$ pour une personne responsable de famille monoparentale.

Enfin, soulignons que le Ministère a contribué à l'élaboration de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. Six mesures du Ministère sont inscrites dans cette nouvelle stratégie : le Programme alternative jeunesse, Jeunes en action, Québec pluriel, les stages à l'étranger avec Les Offices jeunesse internationaux du Québec, la conciliation travail-études ainsi que les crédits d'impôt pour stages en milieu de travail.

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 2008-2009	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 %	76,1 %	96 %

La proportion des sorties d'une durée prolongée (six mois) pour les prestataires de l'aide sociale et les participants au Programme alternative jeunesse est le rapport entre le nombre d'adultes prestataires distincts qui ne reçoivent pas une aide financière des programmes d'assistance sociale, pour au moins six mois consécutifs, et le nombre d'adultes prestataires distincts qui ne reçoivent une aide financière des programmes d'assistance sociale, pendant au moins un mois durant l'année.

Le taux d'atteinte de la cible en 2008-2009 pour la proportion des sorties de l'ensemble des prestataires de l'aide sociale et des participants au Programme alternative jeunesse est de 96 %. Partant de l'objectif initial (75,6 %) et considérant l'écart à atteindre en 2010-2011 par rapport au résultat de 2008-2009, on constate que le Ministère a comblé près de 13 % de l'écart total, soit 0,5 point de pourcentage par rapport à 3,9 points de pourcentage à combler d'ici l'horizon 2008-2011. Les conditions défavorables du marché du travail ont contribué à contrecarrer, pour cette clientèle, les possibilités de sorties et, notamment, de sorties prolongées de l'assistance sociale.

Contribution du Ministère

Afin d'aider les prestataires d'une aide financière de dernier recours à intégrer le marché du travail, le Ministère a misé sur le Pacte, qui intervient sur deux plans. D'une part, celui-ci vise à améliorer l'offre de service public d'emploi et le niveau de soutien financier aux participantes et participants des mesures d'emploi et, d'autre part, il tend à améliorer l'incitation au travail par une fiscalité qui reconnaît davantage l'effort de travail par de nouvelles mesures.

Le Ministère mise notamment sur la formation des personnes éloignées du marché du travail pour favoriser leur insertion en emploi. Dans cette perspective, les projets de formation de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont été évalués. Les résultats obtenus en matière d'insertion à l'emploi sont élevés, particulièrement dans le contexte où ces projets de formation professionnelle ou technique s'adressent à des personnes plus éloignées du marché du travail. L'accompagnement en cours de participation semble faire une différence dans l'obtention des résultats positifs observés. L'évaluation a donc conclu en la pertinence de ce type de projets.

Par ailleurs, en 2008-2009, 274 847 personnes ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 13,1 % (+ 31 822) comparativement à 2007-2008.

Enfin, deux études sur la mobilisation des personnes éloignées du marché du travail ont été menées à terme : une étude qualitative (groupes de discussion) sur les motifs de participation et de non-participation aux mesures actives d'Emploi-Québec et une consultation d'experts accompagnée d'une recension d'écrits sur les facteurs et les stratégies qui peuvent servir à la mise en mouvement de ces personnes¹⁶. Plusieurs des pistes d'action qui se dégagent de ces deux études ont été prises en compte dans le Pacte, tandis que d'autres sont considérées dans le cadre des travaux de la Vision organisationnelle d'Emploi-Québec.

16. Le rapport et le document synthèse sur la consultation d'experts et la recension d'écrits peuvent être consultés aux adresses suivantes : www.emploi.quebec.net/includes/composants/telecharger.asp?fichier=/publications/pdf/00_etude_mobilisation_personnes_eloignees_sept08.pdf&langue=fr et www.emploi.quebec.net/publications/pdf/00_etude_mobilisation_personnes_eloignees_sept08_synthese.pdf.

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 employés et employées ou qui financent cette formation de 56,3 % à 58,6 %

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

a La cible liée à la proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employés et employées porte sur l'année civile.

Cet indicateur vise à mesurer l'importance des 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 informelle est exclue (ex. : apprentissage sur le tas, échange d'information), de même que la formation donnée à un nouvel employé. Les entreprises visées par l'indicateur sont celles de cinq employés et plus de toutes les industries, à l'exception du secteur primaire et du secteur public.

En raison de changements touchant l'enquête menée auprès des entreprises par l'Institut de la statistique du Québec, les résultats couvrant l'année 2008 n'étaient pas disponibles au moment de publier le présent rapport. Les résultats seront donc présentés dans le prochain rapport.

Notons toutefois que le soutien du Ministère en matière de formation de la main-d'œuvre s'est accru en 2008-2009 par rapport à 2007-2008 :

- Le nombre d'entreprises nouvellement aidées en formation est passé de 4 056 en 2007-2008 à 5 296 en 2008-2009. Ces interventions sont financées conjointement par Emploi-Québec et l'entreprise. En considérant l'ensemble des initiatives en matière de soutien à la formation¹⁷, c'est 129 000 travailleuses et travailleurs qui étaient visés par ces activités en 2008-2009, soit 10 000 de plus qu'en 2007-2008.
- Le nombre de nouvelles ententes de qualification a augmenté, passant de 4 296 en 2007-2008 à 4 468 en 2008-2009.

Par ailleurs, l'offre de services aux entreprises a été bonifiée dans le cadre du Pacte. Au nombre des améliorations en 2008-2009, on compte :

- le soutien accru aux mutuelles de formation, principalement à l'attention des petites et moyennes entreprises.
- la consolidation de la formation en ligne.
- l'élargissement des outils de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

17. En plus de la mesure de formation de la main-d'œuvre – volet entreprise servant au calcul des entreprises nouvellement aidées en formation, le nombre de travailleuses et de travailleurs dénombre aussi les personnes aidées par l'entremise du programme de formation du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, du programme d'apprentissage en milieu de travail, des certificats de qualification, des mutuelles de formation ainsi que du programme SERRÉ.

Enfin, 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 au cours de l'année l'élaboration du plan d'action 2009-2014 de la Politique gouvernementale de l'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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
1. Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité	100 % des professions visées	En cours de réalisation	–
2. Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité	100 % des métiers réglementés visés	En cours de réalisation	–

Conformément à la stratégie gouvernementale sur la mobilité de la main-d'œuvre, le Ministère soutient la coordination et la mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur en vue d'assurer la mobilité des travailleuses et des travailleurs pour les professions et métiers réglementés.

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

Toutefois, à la suite du Conseil de la fédération tenu à Québec en juillet 2008, les premiers ministres des provinces et des territoires ont cependant convenu d'apporter des modifications à ce chapitre et ont demandé que ces modifications résultent en une reconnaissance mutuelle des titres de compétence entre toutes les provinces et tous les territoires d'ici la prochaine rencontre annuelle du Conseil.

Tout au long de l'année 2008, ces modifications ont fait l'objet de travaux de la part du Groupe coordonnateur de la mobilité de la main-d'œuvre dont le Ministère assumait la coprésidence et le secrétariat. Le texte final du chapitre 7 modifié a été adopté par le Comité des ministres responsables du commerce intérieur à la rencontre du 5 décembre 2008 et entériné, le 16 janvier 2009, par les premiers ministres des provinces et des territoires.

À la suite de ces modifications, toute travailleuse ou tout travailleur accrédité par un organisme de réglementation d'une province ou d'un territoire pour y exercer une profession ou un métier, y compris un travailleur ayant acquis ses compétences à l'étranger, sera reconnu comme étant qualifié pour exercer cette profession ou ce métier par toutes les autres provinces et tous les territoires. De plus, cette reconnaissance doit être accordée rapidement, sans autre exigence significative d'examen, de formation ou d'évaluation, à moins qu'une exception ne soit adoptée sur la base d'un objectif légitime, ainsi que le prévoit l'article 708 du chapitre 7 modifié de l'Accord sur le commerce intérieur, advenant, par exemple, que l'analyse révèle qu'une profession ou un métier diffère de manière significative d'une province à l'autre quant aux champs de pratique.

Le chapitre 7 modifié entrera en vigueur une fois que le gouvernement fédéral et tous les gouvernements provinciaux et territoriaux auront signé le 9^e protocole de modification de l'Accord sur le commerce intérieur, qui intègre dans celui-ci les modifications au chapitre 7. Par ailleurs, afin de mettre en œuvre le chapitre 7 modifié, toutes les provinces se sont engagées à apporter les modifications législatives et réglementaires requises afin d'être conformes aux nouvelles dispositions en matière de mobilité de la main-d'œuvre d'ici à juin 2010.

Le Ministère et l'Office des professions du Québec ont tenu des rencontres avec les représentants des ordres professionnels québécois. Un groupe de travail interministériel coordonné par le Ministère et composé du ministère de la Justice, du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'Office des professions du Québec a été mandaté pour analyser les demandes d'exceptions formulées par les ordres professionnels.

Ainsi qu'il a été mentionné plus haut, les organismes de réglementation québécois devront reconnaître, à la suite de ces modifications, la qualification des travailleuses et travailleurs titulaires d'un certificat délivré par une autre province ou un autre territoire pour exercer une profession ou un métier réglementé au Québec, sans autre exigence significative, sous réserve d'exceptions basées sur des objectifs légitimes.

Indicateur 1

Pour ce qui est des professions, l'on peut d'ores et déjà prévoir qu'en vertu des modifications présentées plus haut, la cible fixée dans le plan stratégique sera atteinte à court terme. En effet, ces modifications entraînent un changement de « paradigme » aux objectifs de la 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, le nouveau chapitre 7 est basé sur une obligation de résultats.

Ces modifications font en sorte que toutes les professions seront désormais conformes *de facto* aux exigences de la 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 conduisant à la levée d'un objectif légitime en vue d'assurer, notamment, la protection de la santé et la sécurité du public.

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 certifiés 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, dans le cadre des négociations avec l'Ontario, cette dernière exige que toute travailleuse ou tout travailleur certifié 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 le fait la Commission. D'où la décision de retirer les métiers F-5 de l'Accord Québec-Ontario. Sont concernés par cette restriction, les travailleuses et travailleurs certifiés en électricité, plomberie, chauffage, système frigorifique et mécanique d'ascenseur.

Des travaux se poursuivent encore afin de vérifier le degré de concordance de certains métiers pour arriver à convenir des modalités de reconnaissance et des mesures de compensation, s'il y a lieu.

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Début de la mise en œuvre	1 ^{er} avril 2009	–	–

Le gouvernement du Québec a annoncé, en novembre 2008, la prolongation du premier plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale afin de permettre la tenue de consultations préalablement à l'élaboration du prochain plan. Ces consultations, qui s'inscrivent dans l'esprit de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, répondent ainsi aux préoccupations de plusieurs organismes et permettront notamment d'alimenter la réflexion sur l'action et les priorités à retenir en vue de l'élaboration du deuxième plan d'action. Elles permettront en outre d'affirmer l'importance d'établir un dialogue entre tous les acteurs de la société en matière de solidarité et d'inclusion sociale. Ce dialogue prendra d'ailleurs différentes formes : une consultation nationale, des consultations dans chacune des régions administratives du Québec, des échanges avec les groupes autochtones, une consultation citoyenne en ligne ainsi que des groupes de discussion.

Ainsi, l'atteinte de la cible prévue dans le Plan stratégique 2008-2011 est reportée d'une année et la mise en œuvre du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale devrait débuter le 1^{er} avril 2010.

Par ailleurs, le premier plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a fait l'objet d'une évaluation. Les principaux résultats proviennent des évaluations menées par les ministères et organismes partenaires du 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 quatre fait état de certains de ces résultats.

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

	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	Vers la fin 1990 et début 2000
Terre-Neuve-et-Labrador	Stratégies de réduction de la pauvreté	2006
Manitoba	Projet de loi 204 sur l'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté	2008
Nouveau-Brunswick	Début des initiatives pour l'élaboration d'un plan de réduction de la pauvreté	2008
Ontario	Rompre le cycle – Stratégie de réduction de la pauvreté de l'Ontario	Décembre 2008
	Loi de 2009 sur la réduction de la pauvreté	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 %

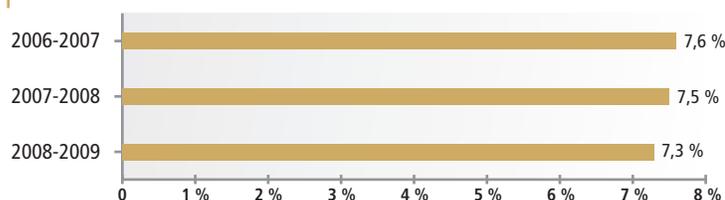
INDICATEUR	Cible 2008-2011	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Taux d'assistance sociale (0-64 ans) ^a	6,7 %	7,3 %	92 %

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 2009, le taux d'assistance sociale des personnes âgées de 0 à 64 ans s'est établi à 7,3 %, soit un taux d'atteinte de la cible de 92 %.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DES PERSONNES ÂGÉES DE 0 À 64 ANS DEPUIS 2006-2007



Le taux d'assistance sociale a poursuivi sa tendance à la baisse en raison de l'évolution favorable du contexte économique des dernières années et des efforts accrus du Ministère auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale.

En effet, au cours des années passées, les conditions économiques plus favorables faisaient en sorte que la clientèle considérée comme apte au travail, qui pouvait sortir de l'aide sociale, le faisait, tandis que celle qui présentait davantage des caractéristiques plus lourdes relativement à une sortie potentielle de l'aide sociale en vue d'une intégration au marché du travail y demeurait.

La baisse du taux d'assistance sociale a été de 0,2 point de pourcentage entre 2007-2008 et 2008-2009. Ce résultat comble de 25 % l'écart total (0,8 point de pourcentage) entre l'objectif initial et l'objectif final visé à la fin du Plan stratégique 2008-2011.

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, l'accompagnement des personnes bénéficiant d'une aide financière de dernier recours vers une intégration en emploi est essentiel.

Aussi, pour tenir compte de la conjoncture économique actuelle, le Ministère a mis en place des mesures exceptionnelles afin de prévenir une hausse importante du taux d'assistance sociale.

Ainsi, en 2008-2009, des actions concrètes visant à augmenter la participation de la clientèle des programmes d'assistance sociale à une démarche d'intégration en emploi ont été mises en œuvre. Il s'agit, notamment, du renforcement des mesures d'employabilité et de formation, de la bonification de l'allocation d'aide à l'emploi, de la majoration du salaire minimum et de la mise en place des mesures incitatives pour intégrer le marché du travail de façon durable, telles que le Supplément à la prime au travail.

TABLEAU COMPARATIF DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DU QUÉBEC AVEC CERTAINES PROVINCES DU CANADA

	2008 (%) ^a
Alberta	1,6 ^b
Ontario	6,3
Québec	7,4 ^c
Terre-Neuve-et-Labrador	9,3
Canada	5,7

a Pour les fins de comparaison interprovinciale, les taux d'assistance sociale correspondent à la proportion de la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) en mars 2008 parmi la population âgée de moins de 65 ans au 1^{er} juillet 2008.

b À noter que l'Alberta exclut, pour l'établissement de ce taux, les personnes qui reçoivent des prestations en vertu du Programme de revenu assuré pour les personnes gravement handicapées. Ce programme offre une aide financière d'environ mille dollars par mois aux adultes ayant une déficience grave et permanente.

c Le taux d'assistance sociale, pour l'année 2007-2008, se situait à 7,5 % au moment de rédiger le rapport annuel de gestion 2007-2008. À la suite de la mise à jour des données sur le recensement de la population au Québec, le taux d'assistance sociale pour 2007-2008 a été révisé à 7,4 %. Toutefois, dans le rapport annuel de gestion 2008-2009, il a été décidé de présenter, dans le graphique d'évolution pour l'année 2007-2008 (page 56), le taux d'assistance sociale inscrit dans le rapport annuel de gestion 2007-2008, soit 7,5 %.

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Début de la mise en œuvre	1 ^{er} avril 2009	–	–

Dans sa planification stratégique 2008-2011, le Ministère s'est engagé à faire adopter le plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire avant le 1^{er} avril 2009. Il a cependant jugé pertinent de bonifier, au préalable, les orientations gouvernementales en matière d'action communautaire actuellement en vigueur. Ces orientations se traduiront dans une nouvelle politique gouvernementale en matière d'action communautaire.

Le processus d'adoption des nouvelles orientations doit permettre de d'amorcer la mise en œuvre du nouveau plan d'action en avril 2010.

L'application de l'actuelle politique gouvernementale sur l'action communautaire s'est poursuivie, au cours de l'exercice financier 2008-2009, afin de favoriser l'engagement des communautés en matière d'action communautaire et bénévole. Mentionnons que le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales mène des travaux visant l'élaboration d'un nouvel outil d'analyse, basé sur des variables susceptibles de traduire les besoins financiers réels des organismes communautaires.

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 2008-2009	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 \$	25 000 \$	100 %

La consolidation du soutien financier en appui à la mission globale des organismes communautaires de défense collective des droits s'est poursuivie au cours de l'exercice financier 2008-2009. Rappelons que les organismes de défense collective des droits ont pour mission de faire reconnaître et de faire appliquer les droits de la personne, ce qui comprend à la fois les droits existants et ceux à faire reconnaître.

Un seuil minimal de soutien financier à 25 000 dollars a été instauré pour les organismes de ce secteur qui sont soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. 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 minimalement de se doter d'une infrastructure de fonctionnement et de supporter une partie des coûts inhérents à l'embauche d'une ressource humaine. En outre, l'atteinte d'un seuil de financement de 25 000 dollars accordé à ces organismes exerce un effet de levier auprès des autres bailleurs de fonds.

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 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action	100 % des activités réalisées	32,0 %	32 %

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.

D'ici à la fin de l'exercice financier 2010-2011, le Ministère a pour objectif de réaliser la totalité des activités prévues aux deux volets du plan d'action « Démarrage et conception » et « Axes d'intervention ». Ce dernier volet comprend trois axes d'intervention : la prévention, le suivi médico-administratif et la réintégration.

À la fin de la première année de mise en œuvre de ce plan d'action, la presque totalité des activités du volet « Démarrage et conception » a été réalisée : l'élaboration du manuel d'organisation du projet, la mise en place de la structure de projet, l'établissement de mécanismes de consultation et de collaboration avec les unités et les syndicats, la définition de la stratégie de financement des activités prévues au plan d'action ainsi que la conception d'une stratégie de mobilisation et de communication.

À celles-ci s'ajoutent d'autres activités prévues dans chacun des trois axes du volet « Axes d'intervention ». Pensons notamment à l'élaboration d'un programme de développement en rapport avec la santé à l'intention des gestionnaires, à la définition d'une démarche de sensibilisation et de mobilisation menée auprès du personnel et d'une démarche d'accompagnement, de formation et d'information destinée aux gestionnaires.

Ainsi, 32 % des travaux prévus au manuel d'organisation de projet du Plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail ont été réalisés en 2008-2009 et, déjà, le Ministère a été en mesure de constater certaines améliorations.

Au cours de l'année financière 2008-2009, le taux d'absentéisme du personnel régulier et occasionnel au Ministère a été de 5,57 %, comparativement à 5,83 % l'année précédente, ce qui constitue une diminution de 4,5 %. Aussi, la durée moyenne des absences nécessitant le recours à l'assurance traitement a connu une diminution de 33 % au Ministère.

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 2008-2009	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	20	77 %

Le Ministère s'est engagé à augmenter, d'ici au 31 mars 2011, le nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle 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 livraison des services de proximité.

Actuellement, 20 types de transactions sont accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle. L'ajout des transactions se fera par étapes pour une meilleure efficacité. Un projet pilote a été entrepris en novembre 2008 avec la Direction régionale d'Emploi-Québec de la Capitale-Nationale et les centres locaux d'emploi de LaSalle, Joliette et Rivière-du-Loup. Ce projet pilote vise à expérimenter, à petite échelle et dans un contexte opérationnel réel, de nouvelles transactions téléphoniques. Il permettra d'apporter des ajustements aux processus de soutien à la réalisation de ces transactions avant de déployer celles-ci dans tout le réseau.

OBJECTIF

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

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

Le Ministère s'est engagé à réviser ses modes de prestation des services par la mise en place d'une infrastructure technologique sécurisée de services en ligne donnant à sa clientèle une meilleure accessibilité et une possibilité accrue de recourir aux transactions en ligne. Il s'agit, dans un premier temps, de permettre aux individus de consulter certains renseignements de base contenus dans leur dossier.

Étant donné l'ampleur et la nature des travaux à réaliser pour mettre en ligne un dossier client, une proposition de repositionnement du dossier client en ligne est en cours. On prévoit ainsi mettre en ligne deux services à la clientèle afin de mesurer l'évolution du taux d'adhésion de la clientèle et sa fidélisation à un mode en particulier, soit l'« Infoversement » et la « Déclaration mensuelle négative ». Ces deux services « baromètres » qui visent l'ensemble des clientèles d'Emploi-Québec pourront être déployés avec un investissement minimal. De plus, si ces services n'atteignent pas le niveau d'utilisation attendu, il sera possible d'ajuster la stratégie de livraison d'autres fonctionnalités selon les résultats obtenus.

Par ailleurs, une étude est en cours pour segmenter les prestataires d'une aide financière de dernier recours aux fins propres de la mise en place du dossier en ligne. Cette étude, qui permettra notamment de déterminer le potentiel d'adhésion aux différents modes de prestation, est essentielle, puisque les prestataires d'une aide financière de dernier recours sont principalement composés de personnes qui n'ont pas accès aux technologies de l'information et de la communication ou ne sont pas en mesure de les utiliser. Les constats issus de l'étude alimenteront les réflexions sur la façon de déployer une prestation multimode adaptée au profil de cette clientèle.

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 2008-2011	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible 2008-2011
Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques	50 % au 31 décembre 2010	42,9 %	86 %

Afin de soutenir l'augmentation de la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques, un comité de travail a été mis sur pied pour vérifier les améliorations possibles à l'automatisation des dossiers. Ce comité a inventorié différentes pistes de solution dont certaines ont été intégrées dans les livraisons de 2008 et d'autres le seront dans des livraisons ultérieures.

Au 31 décembre 2008, le pourcentage moyen de demandes traitées intégralement par les systèmes informatiques se situait à 42,9 %, avec un taux d'atteinte de la cible de 86 %.

Cependant, en partant de l'objectif initial de 37 % et en considérant l'objectif final de 50 % à atteindre au 31 décembre 2010, on constate que le Ministère a comblé dès la première année 45 % de l'écart total, soit 5,9 points de pourcentage par rapport à 13 points à combler d'ici la fin de 2010.

Cette performance à la première année du Plan stratégique 2008-2011 est fort appréciable et illustre l'effet des améliorations apportées à la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale dans le cadre des livraisons de systèmes planifiées quant à la progression du pourcentage des demandes qui y sont traitées intégralement.

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 exprime la préoccupation du Ministère d'offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Cette volonté est soutenue par des actions visant à connaître les attentes des citoyennes et des citoyens, à simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services et à développer, chez les employées et employés, le souci de fournir des services de qualité.

Pour connaître les attentes des citoyennes et des citoyens, le Ministère opte pour une diversification des sources d'information, notamment la stratégie de mesure des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et l'analyse annuelle des plaintes.

La stratégie de mesure des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens retenue par le Ministère prévoit des sondages tous les deux ou trois ans et l'intégration des constats dans les activités d'amélioration des services. En 2007, un sondage a été effectué auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale¹⁸. Un prochain sondage qui portera sur l'ensemble des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est prévu pour 2009.

De plus, en mars 2009, le Cadre de gestion des sondages auprès des personnes a été mis à jour, confirmant ainsi la volonté du Ministère de protéger les renseignements personnels et de mettre en pratique les valeurs éthiques. Ce cadre de gestion s'inscrit dans la stratégie de mesure des clientèles.

Enfin, 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 2009

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	81,1 % ^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	8,7 jours

a Données du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008.

Le taux de traitement des nouvelles demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale faites dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et la conduite des vérifications d'usage est passé en 2008 à 81,1 %, comparativement à 80,8 % en 2007, et ce, dans un contexte où le nombre de demandes déposées a augmenté de 6,7 %. De plus, le délai de traitement moyen des nouvelles demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale est passé de 8,1 jours en 2007 à 8 jours en 2008. Ces résultats s'expliquent par une meilleure planification des effectifs requis ainsi que par des améliorations aux processus de travail et au système informatique de la solution d'affaires du Régime.

¹⁸ Pour plus de détails sur les résultats du sondage réalisé en 2007, voir la page 70 du Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale disponible à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0101202#liste

Par ailleurs, des modifications ont été apportées aux heures d'ouverture du Centre de service à la clientèle durant la fin de semaine, fixant celles-ci de 9 h à 16 h plutôt que de 10 h à 17 h. Ce changement permet de mieux répondre aux besoins de la clientèle qui se manifestent davantage l'avant-midi au cours des fins de semaine. Au regard de l'accessibilité téléphonique au Centre d'appels du Régime québécois d'assurance parentale, signalons que 80 % des appels ont été répondus en 120 secondes ou moins. Cela constitue une progression remarquable par rapport au taux de 54,2 % observé en 2007.

Quant au délai moyen de traitement des nouvelles demandes 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, il a été respecté avec un délai moyen de 8,7 jours. Pour plus de renseignements sur ce résultat, voir également la section d'Emploi-Québec, page 158.

Le Ministère utilise également les commentaires, les suggestions et les plaintes pour améliorer les services et les programmes qu'il administre. L'analyse des plaintes devient ainsi un élément déterminant pour la connaissance des attentes des citoyennes et des citoyens en matière de qualité des services.

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES RELATIVEMENT AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS ET AYANT REQUIS POUR LEUR RÉGLEMENT UNE INTERVENTION AUPRÈS DES INSTANCES LOCALES, RÉGIONALES OU CENTRALES DU MINISTÈRE

Aspects du service	Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Nombre de plaintes reçues	
		2008-2009	2007-2008
Accueil et comportement du personnel	Nous vous servons avec respect et courtoisie.	352	359
	Nous assurons la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.	37	31
Accessibilité des services	Nous utilisons un langage clair dans nos communications verbales et écrites.	447	356
Gestion de la relation avec la clientèle	Nous respectons l'heure de votre rendez-vous ou nous vous informons du délai d'attente.	18	28
	Nous vous offrons la possibilité, lors de votre appel téléphonique, de parler à quelqu'un immédiatement, sinon de vous rappeler dans les 24 heures.	164	120
Traitement de la demande	Nous vous informons sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.	30	27
	Nous rendons une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.	458 ^a	345 ^a
Total		1 506	1 266

a Ce nombre exclut les plaintes propres au Régime québécois d'assurance parentale.

Pour l'exercice 2008-2009, le Bureau des renseignements et plaintes a recensé, entre autres, 1 506 insatisfactions relativement aux aspects de service présentés dans le tableau ci-dessus, comparativement à 1 266 pour l'exercice 2007-2008. Au regard de ces plaintes, il est important de souligner qu'en 2008-2009, une moyenne mensuelle de 330 401 ménages au regard de ces plaintes, ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours alors que les mesures des services publics d'emploi profitaient à 274 847 nouveaux participants et participantes.

D'une manière générale, les hausses les plus marquées touchent l'accessibilité des services, les délais de rappel téléphonique ainsi que les délais de traitement. Pour un complément d'information sur les plaintes, le lecteur est invité à consulter le rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes à la page 72 du présent rapport.

Le Plan ministériel d'amélioration des services 2007-2009

Le Plan ministériel d'amélioration des services 2007-2009 recense les principaux projets choisis par les unités du Ministère, que ce soit en matière d'accessibilité des services, de traitement des demandes, d'utilisation des services électroniques ou, encore, dans le cadre d'un recours. Ce plan est mis à jour annuellement en tenant compte de l'évolution du contexte organisationnel et permet au Ministère d'assurer la simplification des règles et des procédures.

A. RÉSULTATS OBTENUS AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

DE L'INFORMATION ET DES SERVICES ACCESSIBLES

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2009
Améliorer l'accessibilité des services à la clientèle en permettant à un plus grand nombre de clients de joindre Emploi-Québec par téléphone.	Déploiement dans tous les centres locaux d'emploi du volet Aide financière de dernier recours du Centre de communication avec la clientèle – 31 mars 2009.	Réalisé
Offrir une meilleure information aux personnes handicapées sur l'offre de service du Ministère.	Documents d'information générale en médias adaptés (braille, audio, gros caractères ou LSQ) rendus disponibles sur le site Internet du Ministère.	Réalisé
Rendre les sites Internet d'information plus accessibles aux personnes handicapées.	Amorcer la refonte du site ministériel et du site d'Emploi-Québec et rendre ces sites conformes aux normes d'accessibilité.	Réalisé partiellement
	Rendre accessible le volet informationnel du site du RQAP et procéder en conséquence à la refonte de ce site.	Réalisé partiellement
Rendre les lieux de services accessibles et sécuritaires aux personnes handicapées.	Compléter les travaux d'adaptation des lieux pour les personnes handicapées.	Réalisé partiellement

L'objectif qui vise à rendre les sites Internet d'information plus accessibles aux personnes handicapées n'a pu être atteint au cours de la période prévue. Cependant, des travaux d'amélioration de l'accessibilité ont été effectués dans le site ministériel. Les sites Internet d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale rehaussés avec une accessibilité accrue pour les personnes handicapées seront mis en ligne au cours de 2009-2010. Un nouvel objectif sera inscrit au plan d'amélioration des services 2009-2011.

En ce qui a trait aux travaux d'adaptation des lieux pour les personnes handicapées, l'atteinte complète de cet objectif se situe sur un horizon de 5 à 6 ans. Notons toutefois que depuis 2007 ce sont 60 sites sur 194 qui ont été adaptés. L'ensemble des travaux d'adaptation devraient être terminés d'ici au 31 mars 2011.

B. RÉSULTATS OBTENUS AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

LORS DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2009
Faciliter les démarches des citoyens pour obtenir une aide gouvernementale auprès d'Emploi-Québec lors de situations exceptionnelles.	Mise en place d'un programme spécifique d'aide financière souple et adapté aux besoins des personnes sinistrées lors d'événements exceptionnels – 31 mars 2008.	Réalisé
Améliorer le service d'évaluation des besoins spéciaux des prestataires en matière de chaussures orthopédiques afin de faire évaluer les besoins des prestataires d'aide sociale en cette matière par un centre de réadaptation en déficience physique.	Déploiement des projets d'expérimentation sur les chaussures orthopédiques – 31 mars 2009.	Réalisé

Chaussures orthopédiques : Ce projet vise à faire évaluer les besoins des prestataires de l'aide sociale en matière de chaussures orthopédiques par un centre de réadaptation en déficience physique. Les prestataires de l'aide sociale seront ainsi assurés d'obtenir le bon appareillage correspondant à leurs besoins réels. Neuf régions sur dix-sept ont conclu des ententes qui se poursuivent et qui seront évaluées en 2010.

C. RÉSULTATS OBTENUS AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

AMÉLIORATION DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2009
Faciliter et alléger pour les prestataires la façon de faire connaître sur une base mensuelle les modifications à leur dossier.	Mise en place d'un système de réponse vocale :	Réalisé
	Phase I – Mise en place d'un système de réponse vocale qui dirigera le prestataire voulant signaler un changement de situation vers le Centre de communication avec la clientèle.	
Améliorer le site transactionnel Web du Régime québécois d'assurance parentale.	Phase II – Automatisation complète des réponses concernant certains types de changements (numéro de téléphone et adresse).	En cours de réalisation
	Utilisation accrue du site Web du Régime québécois d'assurance parentale par la clientèle.	Réalisé

La cible et l'échéancier concernant la phase II de la mise en place d'un système de réponse vocale ont été réévalués pour tenir compte d'enjeux organisationnels particuliers. La portée du projet a notamment été revue pour s'assurer d'être conforme à la fois aux besoins de la clientèle et aux impératifs de contrôle des coûts. Le projet actualisé devrait être complété en mars 2010.

Quant au site transactionnel Web du Régime québécois d'assurance parentale, son utilisation est en hausse pour une troisième année consécutive. En 2008, la proportion de demandes transmises par le Web sur le nombre total de demandes transmises (par Internet et par la poste) est de 58,4 %. Ce taux était de 51,7 % en 2006 et de 54,8 % en 2007.

D. RÉSULTATS OBTENUS AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009*LORS D'UN RECOURS*

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2009
Améliorer le processus de traitement des plaintes.	Mise en place d'une structure de coordination et des mécanismes afférents visant à assurer le suivi des plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes ou à Emploi-Québec (réexamen administratif).	Réalisé
Mettre à jour rapidement les outils de communication avec la clientèle suite à des modifications légales ou réglementaires.	Modèles de lettres utilisés pour répondre à la clientèle en révision mis à jour dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification légale ou réglementaire.	Réalisé

Développement du souci de la qualité des services

La qualité des services fournis à la clientèle est au cœur des actions et des préoccupations du Ministère, ce qui se reflète par un souci particulier à l'égard de la formation du personnel. Dans cette visée, les agentes et les agents ont notamment accès à une formation portant sur le développement des savoir-faire (compétences opérationnelles) et des savoir-être.

Pour l'acquisition de ces compétences, sont prévus plus de deux mois d'apprentissage ainsi que des stages pour consolider les notions apprises et assurer un service de qualité. En 2008-2009, plus de 266 nouveaux agents et agentes ont été formés en vue d'occuper certains postes ou d'entretenir une liste de suppléance.

La Direction régionale d'Emploi-Québec de la Capitale-Nationale a obtenu le Prix Reconnaissance 2008, dans la catégorie Projet d'équipe. Décerné par l'Association des cadres du gouvernement du Québec, ce prix récompense la démarche d'une équipe qui a su concilier innovation dans les façons de faire et qualité des services à la clientèle.

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 l'adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région.

De portée horizontale, les mandats du Bureau comprennent notamment :

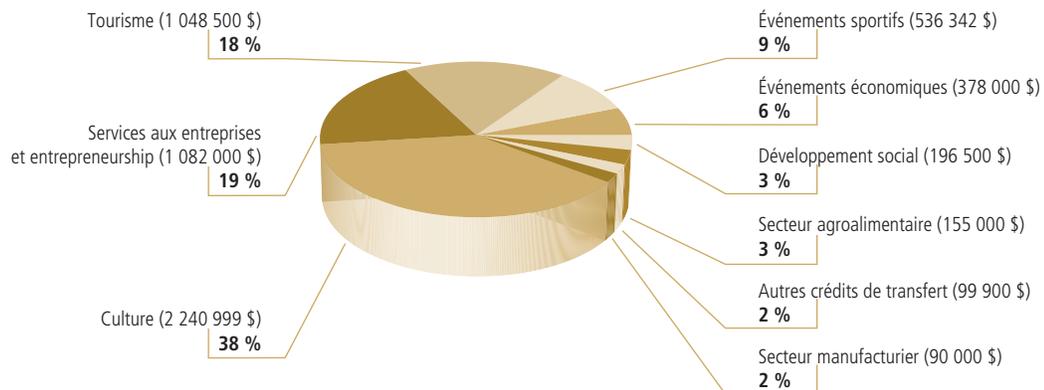
1. La gestion des programmes d'aide financière – Soutien aux projets de développement économique

En 2008-2009, 90 dossiers, soit 63 projets et 27 activités régionales, ont été financés à partir du Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale pour une somme de 5,8 millions de dollars.

Le Bureau de la Capitale-Nationale a également déposé auprès du Conseil du trésor le rapport d'évaluation du Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale. Les règles et les modalités d'application du Fonds ont été reconduites pour une période de trois ans. Elles ont cependant été améliorées pour rendre cet outil mieux adapté au contexte régional.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition sectorielle de l'aide financière accordée par le Bureau de la Capitale-Nationale en 2008-2009 aux 90 dossiers traités.

FONDS DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE RÉPARTITION SECTORIELLE DE L'AIDE FINANCIÈRE EN 2008-2009



2. La 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, conformément au Pacte fiscal 2007-2013. Le Pacte prévoit aussi le versement de 5 millions de dollars à la Ville par la Commission de la capitale nationale, pour un total de 7,8 millions de dollars.
- L'Entente sur le fonctionnement de l'agglomération de Québec, qui comprend une subvention de 7 millions de dollars à la Ville de Québec à titre de capitale, a été conclue.
- Un versement de 5 millions de dollars découlant de l'application de la Stratégie de développement de toutes les régions du Québec vouées au développement économique a été fait à la Ville de Québec.

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

- Un budget de 5,7 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 assurer la mise en œuvre de la Politique nationale de la ruralité 2007-2014 (1,6 million de dollars).
- Une nouvelle entente, ayant pour objet de définir le rôle et les responsabilités que le ministre confie aux six municipalités régionales de comté et à la Ville de Québec en matière de développement local, a été conclue entre chacune des municipalités régionales de comté et le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, notamment en ce qui concerne la Stratégie de développement de toutes les régions.
- Un budget de 1,6 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).
- Depuis juin 2008, la Table des agents de développement rural de la région de la Capitale-Nationale est en place et sa coordination est assurée.
- En décembre 2008, un addenda au pacte rural répartissant, sur une base annuelle, le montant de 2,7 millions de dollars qui s'ajoute à l'enveloppe du pacte allouée pour la période 2008-2009 à 2013-2014 a été signé entre chacune des municipalités régionales de comté et le ministre responsable. En 2008-2009, ce montant représentait une somme de plus de 186 000 dollars. L'ajustement pour chacune des municipalités régionales de comté, a été calculé en fonction des résultats du recensement de 2006 rendus publics en mai 2008.
- Un budget de 2,4 millions de dollars a été alloué par le Fonds de développement régional (ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire) pour appuyer la Conférence régionale des élus.

4. Le soutien du gouvernement pour l'organisation des fêtes du 400^e anniversaire de Québec en 2008

- **Appui à l'action du Commissaire au 400^e dans son rôle de coordonnateur et de représentant du gouvernement du Québec**

Le Bureau de la Capitale-Nationale a participé au lancement et à la clôture des fêtes ainsi qu'à l'ensemble des cérémonies protocolaires et des activités, notamment la Transat Québec–Saint-Malo et Futurallia 2008.

- **Appui à la Société du 400^e**

Une aide financière de 17 millions de dollars a été accordée à la Société du 400^e. De plus, le Bureau de la Capitale-Nationale a coordonné des études portant sur les retombées économiques du 400^e.

5. La signature et la mise en œuvre d'ententes de partenariat en réponse à des problèmes particuliers

- Une nouvelle entente triennale de partenariat a été conclue entre Tourisme Charlevoix et Tourisme Québec.
- Une nouvelle entente triennale de partenariat a été signée avec l'Association touristique régionale de Charlevoix.
- L'Office du tourisme de Wendake a été mis sur pied : l'entente triennale (dernière année : 2008-2009) a été finalisée.

6. La coordination interministérielle et régionale des dossiers et des projets continus

- La mise en œuvre de la démarche ACCORD pour la région s'est poursuivie.
- Cinq projets ont été financés par les partenaires du Fonds de l'innovation.
- Une aide totale de 2,6 millions de dollars a été attribuée à la présidence du Fonds de l'innovation pour la réalisation de sept projets structurants.
- La coordination du comité stratégique sur l'accès à la région a été assurée.

7. La coordination interministérielle et régionale des dossiers et des projets ponctuels

- Le comité interministériel sur le projet du Massif de la Petite-Rivière-Saint-François a été mis sur pied et sa coordination a été assurée.
- Le Plan d'action de Québec horizon culture a été lancé.
- Un comité local sur le Mont Grand-Fonds auquel siège le Bureau de la Capitale-Nationale, à titre de représentant du gouvernement, a été formé.

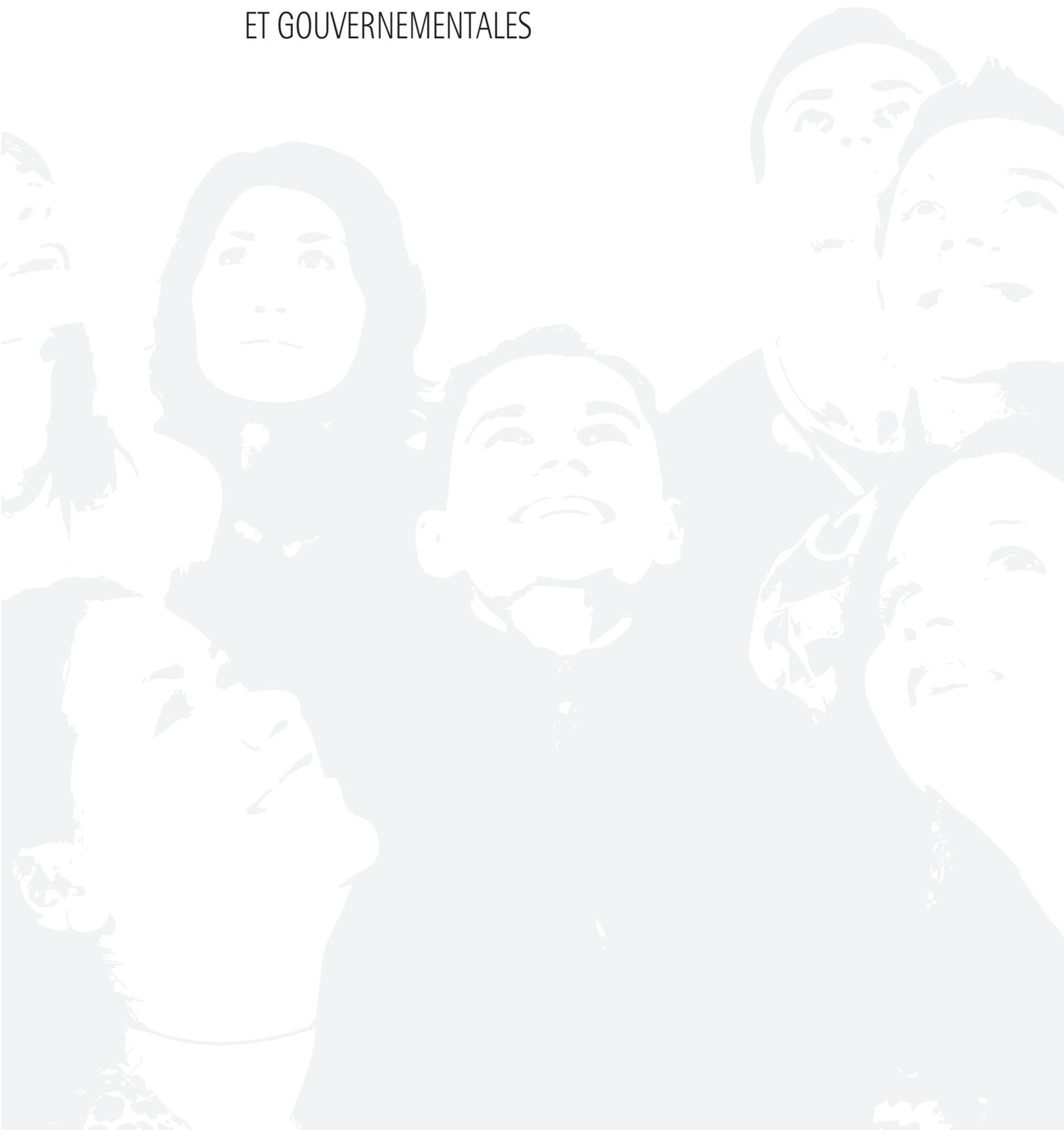
8. L'adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région par des mécanismes de concertation et de consultation régionaux

- La coordination des travaux de la Conférence administrative régionale a été assurée, de même que la participation aux tables sectorielles qui en sont issues.
- Un partenariat avec les organisateurs du Sommet Québec horizon culture, qui vise à favoriser des échanges entre les leaders du milieu des affaires et ceux du milieu culturel, a été établi afin de dégager un plan d'action sur cinq ans pour le développement durable de la culture à Québec. La valeur totale des appuis financiers annoncés dépasse les 50 millions de dollars. Le Bureau de la Capitale-Nationale s'est associé à trois projets :
 - la mise en place d'une mesure régionale d'aide au démarrage de productions audiovisuelles;
 - le développement de l'expertise des organismes en marketing culturel;
 - l'organisation du Festival international d'opéra de Québec (aide à l'Opéra de Québec pour poursuivre le montage du dossier visant la création du premier festival international d'opéra au Canada).

Notons enfin que le Bureau de la Capitale-Nationale a adopté son plan d'action de développement durable 2009-2013. Diverses présentations ont été faites auprès de la haute direction et du personnel visant à les sensibiliser à l'importance du développement durable.

EXIGENCES LÉGISLATIVES

ET GOUVERNEMENTALES



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008-2009

BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Bureau des renseignements et plaintes

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le Bureau des renseignements et plaintes est désigné par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour exercer des fonctions d'information et de traitement des plaintes.

Le Bureau des renseignements et plaintes est une unité administrative distincte des unités chargées de la prestation des services ou de l'application des mesures ou programmes prévus à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Avec son service de renseignements, le Bureau répond à toute personne qui s'adresse à lui en vue d'obtenir de l'information sur les programmes, mesures et services administrés par le Ministère. Le Bureau applique aussi, pour toute personne désirant manifester une insatisfaction, le processus de cheminement et de traitement des plaintes prévu à la Politique ministérielle de gestion des plaintes. Au besoin, le personnel du Bureau oriente les personnes vers les ressources appropriées.

Le Bureau des renseignements et plaintes traite les demandes de renseignements généraux et les plaintes touchant le Régime québécois d'assurance parentale. Selon une entente ministérielle d'impartition des services, le Bureau des renseignements et plaintes traite aussi les demandes de renseignements pour le ministère de la Famille et des Aînés. Une interconnexion téléphonique permet aux personnes qui se sont adressés à Services Québec de recevoir directement et rapidement un supplément d'information de la part du Bureau.

Les données sur les renseignements, les causes des plaintes, les avis, les commentaires et les observations de la population, les suites données aux plaintes ainsi que les pistes d'amélioration sont transmises mensuellement aux autorités ministérielles concernées.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Bureau des renseignements et plaintes entretient des liens étroits avec les autorités du Ministère, avec les bureaux des membres de l'Assemblée nationale ainsi qu'avec les délégués et déléguées du Protecteur du citoyen du Québec.

Le personnel du Bureau des renseignements et plaintes fournit l'ensemble de ses services en fonction des valeurs éthiques contenues dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise. Il accorde une importance particulière à la confidentialité des renseignements personnels en appliquant de manière systématique un protocole d'identification téléphonique préalablement à toute consultation d'un dossier informatique personnel. Les services du Bureau sont aussi fournis selon les règles de la politique linguistique ministérielle.

Les données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

Les demandes de renseignements et les plaintes reçues au Bureau sont recensées sous diverses catégories :

- La catégorie de l'aide financière contient les demandes relatives aux programmes d'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.
- La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes relatives aux interventions des services publics d'emploi.
- La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes touchant divers programmes, mesures, services ou opérations de communication ayant une durée limitée.

- La catégorie du recouvrement comprend les demandes sur l'ensemble des activités de perception des sommes dues au Ministère et sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement.
- La catégorie de la révision englobe les demandes touchant le processus légal de révision ou de recours au Tribunal administratif du Québec ainsi que le réexamen administratif.
- Les demandes sur la mission du Bureau appartiennent à la catégorie des renseignements et plaintes.
- La catégorie « Autres demandes » réunit les demandes qui ne relèvent pas des attributions du Bureau ou du Ministère; ces dernières sont généralement redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

Les renseignements

Le service de renseignements du Bureau reçoit et traite avec célérité toutes les demandes d'information générale relatives aux matières visées par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles de même que les demandes visant à assurer le respect des droits des clientèles du Ministère. À ce titre, le Bureau est, pour toute la population du Québec, la porte d'entrée du Ministère.

Les demandes de renseignements constituent l'une des voies d'accès pour les plaintes. Il est fréquent, au moment de traiter la demande d'information d'une personne, de recevoir en même temps l'expression de son mécontentement. Dans ces circonstances, le personnel du Bureau des renseignements et plaintes peut répondre efficacement aux insatisfactions tout en permettant à la plaignante ou au plaignant de bénéficier d'un service en continuité. De plus, ce service recueille, auprès des demandeurs, des commentaires et des suggestions.

Dans le cadre des activités de renseignement réalisées pour le Ministère au cours de l'exercice 2008-2009, les préposées et préposés aux renseignements du Bureau ont répondu à 102 305 demandes. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements traitées durant l'exercice 2008-2009 et en 2007-2008.

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

Catégories	2008-2009	2007-2008
Aide financière	43 532	45 132
Emploi	20 865	17 652
Opérations spéciales	4 617	797
Recouvrement	1 936	1 785
Révision	258	333
Renseignements et plaintes	132	141
Total partiel	71 340	65 840
Autres demandes	30 965	31 955
Total général	102 305	97 795

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

Les plaintes

La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que, pour remédier à des situations préjudiciables, pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut prendre les mesures qu'il estime appropriées. Le Bureau des renseignements et plaintes doit traiter et analyser 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. Le Bureau doit informer la plaignante ou le plaignant du résultat des vérifications effectuées, de même que des modalités de recours, s'il en existe. Cette dernière obligation ne doit pas avoir pour effet de permettre la divulgation d'un renseignement confidentiel.

La politique ministérielle de gestion des plaintes encadre le traitement des plaintes adressées aux diverses unités administratives du Ministère. Un grand nombre de plaintes téléphoniques peuvent être entièrement réglées par des explications que donne une équipe mandatée pour recevoir ces plaintes en direct. Si, après cette première étape, l'insatisfaction persiste, les plaintes sont confiées à une deuxième équipe chargée de vérifier et d'analyser les insatisfactions, de concert avec les unités administratives touchées.

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

- de la qualité des services à la clientèle;
- des obligations faites aux prestataires, notamment lors des demandes de documents et des vérifications nécessaires à l'obtention d'une aide financière de dernier recours;
- des conditions d'admissibilité et des montants versés pour les prestations prévues aux différents programmes d'aide financière;
- des conditions d'admissibilité à l'aide financière accordée dans le cadre de la mesure de formation de la main-d'œuvre;
- des procédures et moyens de perception des sommes dues au Ministère.

Le tableau suivant présente le nombre de plaintes reçues au Bureau et touchant les mesures, programmes et services du Ministère pour l'exercice 2008-2009 et pour l'exercice 2007-2008.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES ^a		
Catégories	2008-2009	2007-2008
Aide financière	7 903	8 175
Emploi	1 697	1 769
Opérations spéciales ^b	148	15
Recouvrement	856	1 013
Révision	40	37
Renseignements et plaintes	6	10
Total	10 650	11 019

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

b Il s'agit des plaintes reçues au Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions (PNROOD).

Comparativement à l'exercice 2007-2008, les variations les plus significatives du nombre de plaintes traitées se traduisent par une :

- diminution de l'ensemble des plaintes liées au chapitre de l'aide financière. Les baisses les plus marquées portent sur le calcul de la valeur des biens aux fins de la détermination du montant de l'aide financière, sur le bien-fondé et le calcul des réclamations de l'aide financière à rembourser, sur les conditions d'admissibilité et sur le montant versé pour les prestations spéciales;
- diminution du nombre de plaintes dans la catégorie de l'emploi, principalement en ce qui a trait aux interventions des services publics d'emploi destinés aux individus sous les rubriques de l'admissibilité au soutien du revenu pour la mesure de formation de la main-d'œuvre, à la subvention salariale et au supplément pour le retour au travail;
- diminution de l'ensemble des plaintes touchant les activités du recouvrement des sommes dues;
- augmentation du nombre de plaintes touchant le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions, et plus précisément : les conditions d'admissibilité, les dates d'échéance pour déposer une demande, les délais de traitement et l'insuffisance du montant d'aide financière versée.

Les plaintes relatives à la qualité des services à la clientèle

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

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES RELATIVES AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS^a

Catégories	2008-2009	2007-2008
Aide financière	2 010	1 820
Emploi	377	318
Recouvrement	56	39
Révision	8	6
Renseignements et plaintes	6	10
Total	2 457	2 193

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

En 2008-2009, ces plaintes constituent une proportion de 23,1 % de l'ensemble des plaintes reçues au Bureau, comparativement à 19,9 % en 2007-2008. Elles sont en augmentation de 3,2 points de pourcentage. Les principales causes de ces plaintes sont liées aux délais pour rendre une décision, à la courtoisie, à la clarté et à la qualité des communications ainsi qu'au rappel téléphonique dans le délai de 24 heures ouvrables. Il importe de noter que les insatisfactions touchant le délai de rappel téléphonique, le délai pour rendre une décision ainsi que la clarté des communications sont en hausse comparativement à l'exercice 2007-2008.

Par ailleurs, il est important de souligner l'étendue de la clientèle servie par le Ministère. Pour 2008-2009, en moyenne chaque mois, 330 401 ménages ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours. Pour cette même période, les services publics d'emploi intervenaient auprès de 274 847 nouveaux participants et participantes, tandis que la Direction de la révision et des recours administratifs recevait plus de 14 500 demandes de révision. Le Bureau des renseignements et plaintes, pour sa part, a répondu à plus de 100 000 demandes de renseignements et a reçu près de 10 700 plaintes.

Les suites données aux plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2008-2009 par le personnel du Bureau des renseignements et plaintes en réponse aux insatisfactions qui lui ont été exprimées.

SUITES DONNÉES AUX PLAINTES TRAITÉES EN 2008-2009

	Aide financière	Emploi	Opérations spéciales (PNROD)	Recouvrement	Révision	Renseignements et plaintes	Total
Plaintes reçues	7 903	1 697	148	856	40	6	10 650
Plaintes traitées ^a	7 918	1 687	148	864	40	6	10 663
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	4 914	927	—	442	16	—	6 299
Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape par des explications et celles adressées par écrit au Bureau des renseignements et plaintes sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :							
Explications supplémentaires	1 340	453	148	287	18	—	2 246
Recommandations de modifications au dossier	330	66	—	34	4	—	434
Transmission des plaintes aux gestionnaires des unités concernées	1 324	241	—	21	2	6	1 594
Exercice des pouvoirs discrétionnaires du ministre	10	—	—	80	—	—	90

a Le nombre de plaintes traitées inclut certaines plaintes reçues avant le 1^{er} avril.

Notons qu'une large part des plaintes traitées (10 663) ont été réglées en totalité ou en partie par une agente ou un agent d'aide socioéconomique qui a fourni les explications nécessaires (6 299). En ce qui a trait aux autres plaintes, 4 364 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère. Parmi ces dernières insatisfactions, 434 ont fait l'objet de recommandations de modifications au dossier 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 des utilisatrices et des utilisateurs de ses services, le Bureau des renseignements et plaintes retient certaines situations, analyse leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration. Cette façon de faire constitue pour le Ministère une occasion privilégiée de relever des pratiques administratives à améliorer afin de répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens en matière de qualité de services.

Pour l'exercice 2008-2009, ces pistes d'amélioration visaient principalement à faciliter l'utilisation des services du Ministère tout en recherchant l'amélioration continue de la clarté et de la qualité des communications auprès des clientèles, par différents moyens.

- Par le site Internet ministériel :
 - en rendant plus facile d'accès le *Formulaire à remplir par l'employeur*;
 - en diffusant le calendrier des versements mensuels de l'aide financière de dernier recours;
 - en mettant à jour des montants d'avoir liquide figurant au tableau du thème « Évaluation d'une demande ».
- Par les communications écrites et les formulaires :
 - en ajoutant une case au Relevé 5 précisant le nombre de mois où la personne prestataire a reçu une aide financière de dernier recours en vue de faciliter la production de l'annexe K de la déclaration de revenus – *Cotisation au régime d'assurance médicaments*;
 - en créant une nouvelle lettre type qui comporterait un texte mieux adapté en cas de non-production du document demandé lorsque ce dernier n'a pas d'effet négatif sur l'admissibilité à l'aide ou le montant de prestation à verser;
 - en intercalant une case « Autre (Précisez.) » au choix de réponses de la section 5 du formulaire *Demande d'aide financière de dernier recours*, concernant la fréquentation d'un établissement d'enseignement;
 - en ajoutant dans le formulaire *Preuve de résidence* une question portant sur un éventuel lien de parenté entre la personne prestataire et la personne qui loue la chambre, en vue d'éviter l'établissement de réclamations en raison de la solidarité familiale;
 - en demandant au Centre de communication avec la clientèle de considérer la mise en place d'une procédure concernant la réception et la conservation des procurations;
 - en révisant la formulation du dépliant *Un coup de pouce pour les frais scolaires* et en réaménageant l'ordre des textes;
 - en inscrivant la date des services fournis sur les avis de paiement de prestations spéciales en vue de faciliter le suivi pour la personne prestataire;
 - en mettant à jour la capsule d'information de l'avis de décision portant sur les conditions d'admissibilité au Supplément de retour au travail, le délai pour déposer une demande passant de 30 à 45 jours et le revenu de travail gagné au cours des 12 derniers mois passant de 2 580 \$ nets à 3 630 \$ bruts;
 - en ajoutant à l'avis de décision faisant état de l'inadmissibilité à l'aide d'une personne décédée une capsule d'information sur l'existence de la prestation spéciale pour le paiement des frais funéraires.

- Par la précision ou la révision de certaines pratiques administratives ou interprétations :
 - en apportant des clarifications ou des corrections au Manuel d'interprétation normative concernant l'application de la loi ou du règlement en matière de : Comptabilisation des revenus de rentes capitalisées – Remise de dette à l'un des deux débiteurs solidaires en faillite – Établissement d'une réclamation à la suite de la réalisation d'un droit – Paiement de la prestation spéciale pour frais funéraires – Soutien du revenu individualisé – Comptabilisation de l'avoir liquide;
 - en créant dans le Manuel d'interprétation normative un chapitre distinct portant sur le Programme alternative jeunesse;
 - en rappelant aux directions régionales concernées la position normative ministérielle relativement à la notion de séjour pour le paiement de la prestation spéciale pour frais de séjour en cure de désintoxication;
 - en étudiant la possibilité de déterminer l'admissibilité à l'aide financière en fonction du nombre de crédits obtenus par session – maximum de six crédits – et non plus en fonction du nombre de cours suivis.

La formulation de ces pistes d'amélioration par le Bureau des renseignements et plaintes amène les diverses instances ministérielles visées, après vérifications, à corriger ou à préciser rapidement certains renseignements au bénéfice de la population ou du personnel; à étudier et à analyser, de concert avec les directions touchées, les changements possibles et leurs effets sur la clientèle; ou, compte tenu du calendrier des priorités ministérielles, à modifier des pratiques déjà établies.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008-2009

FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Contexte légal et administratif

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

1. Le volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits, qui vise à 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 et qui 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 spécifique.
3. Le volet Soutien financier à des projets en action communautaire, qui vise à soutenir des activités ou des projets structurants et ciblés dont l'objectif est de contribuer à la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole¹⁹.

19. Ce volet du programme n'a pas donné lieu à un appel d'offres au cours de l'exercice financier 2008-2009, 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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a reçu en 2008-2009 une contribution, en provenance de Loto-Québec, totalisant 18,3 millions de dollars. Cette contribution représente une hausse de 14,1 % comparativement à celle de 2007-2008, qui s'élevait à 16,1 millions de dollars. En plus de cette somme, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé 7,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin de respecter les engagements de la politique gouvernementale sur l'action communautaire. Enfin, en ce qui concerne les sommes découlant de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, du revenu reporté de 45 024 \$ enregistré au 31 mars 2008 aucune somme n'a été utilisée en 2008-2009, laissant donc un solde de 45 024 \$ à titre de revenu reporté au 31 mars 2009. Les revenus au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome totalisent par conséquent 25,5 millions de dollars.

En 2008-2009, une somme de 2,2 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, y compris le volet aide humanitaire internationale. Les frais d'administration représentent 9 % des dépenses totales du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, alors qu'ils étaient de 8,5 % en 2007-2008.

L'excédent cumulé au 31 mars 2009 est établi à 3,6 millions de dollars, dont une somme de 0,5 million de dollars est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées, en 2008-2009, par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2008-2009, les contributions financières versées aux organismes communautaires, à l'intérieur des trois volets du programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, ont totalisé 19,3 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 22,2 millions de dollars a été versé en 2008-2009 par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

	2008-2009	2007-2008
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	19,3 M\$	19,1 M\$

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

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 18,3 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2008-2009, 343 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.

	2008-2009	2007-2008
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits	18,3 M\$	17,2 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 2008-2009, un montant total de 961 242 \$ a été versé à 22 organismes, dont 20 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.

	2008-2009	2007-2008
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\$	0,4 M\$
Regroupements nationaux	0,7 M\$	0,6 M\$
Politique gouvernementale	–	0,5 M\$

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

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

Des contributions financières totalisant 69 362 \$ ont tout de même été versées dans le cadre de ce volet pour la période se terminant le 31 mars 2009. Les montants ont été alloués à des organismes qui ont fourni une reddition de comptes satisfaisante pour 23 projets différents, acceptés lors d'exercices financiers antérieurs. Au 31 mars 2009, un montant de 12 985 \$ reste toujours à verser dans ce volet du programme.

	2008-2009	2007-2008
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire	0,07 M\$	0,4 M\$

RÉPARTITION EN 2008-2009 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions	Défense collective des droits	Organismes multisectoriels	Projets	Total
Bas-Saint-Laurent	653,3	21,3	-	674,6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	810,2	-	-	810,2
Capitale-Nationale	1 509,0	54,0	19,5	1 582,5
Mauricie	838,3	-	6,6	844,9
Estrie	1 238,3	-	5,9	1 244,2
Montréal	6 374,8	801,8	20,4	7 197,0
Outaouais	561,9	26,8	-	588,7
Abitibi-Témiscamingue	539,9	6,2	1,6	547,7
Côte-Nord	390,0	-	-	390,0
Nord-du-Québec	40,0	-	-	40,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	376,9	-	1,0	377,9
Chaudière-Appalaches	627,1	10,0	2,6	639,7
Laval	379,5	-	5,6	385,1
Lanaudière	901,4	-	2,6	904,0
Laurentides	743,6	-	2,2	745,8
Montérégie	1 675,1	15,1	3,0	1 693,2
Centre-du-Québec	598,0	26,1	(1,7)	622,4
Total	18 257,3	961,3	69,3	19 287,9

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales

En 2008-2009, 2,9 millions de dollars ont été versés dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève du ministre des Relations internationales. À titre de comparaison, 2,5 millions de dollars ont été versés dans ce programme au cours de l'exercice financier 2007-2008.

	2008-2009	2007-2008
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales	2,9 M\$	2,5 M\$

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice financier terminé le 31 mars 2009. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet 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	2009		2008
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total
			Total
Produits			
Contribution de Loto-Québec	15 267,3	3 052,9	18 320,2
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	7 159,7	-	7 159,7
Politique gouvernementale	-	-	499,2
	22 427,0	3 052,9	25 479,9
Charges			
Transferts	19 288,0	2 867,9	22 155,9
Charges d'exploitation et d'administration	2 063,7	125,0	2 188,7
	21 351,7	2 992,9	24 344,6
Excédent (déficit) annuel	1 075,3	60,0	1 135,3
Excédent (déficit) cumulé au début	1 955,9	488,0	2 443,9
Excédent (déficit) cumulé à la fin	3 031,2	548,0	3 579,2
Transferts			
Organismes communautaires			
Défense collective des droits	18 257,4	-	18 257,4
Multisectoriels			
Soutien aux organismes sans port d'attache	301,2	-	301,2
Regroupements nationaux	660,0	-	660,0
Politique gouvernementale	-	-	499,1
Projets de développement	69,4	-	69,4
Aide humanitaire internationale	-	2 867,9	2 867,9
Total transferts	19 288,0	2 867,9	22 155,9

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008-2009 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). Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est le ministre responsable de l'administration de ce fonds.

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, qui relève directement du Bureau du sous-ministre.

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

Les orientations du Fonds québécois d'initiatives sociales prévoient le financement des ententes conclues par le ministre avec des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale, relatives à la planification stratégique et à la réalisation des plans d'action concertés de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. 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 de crédits gouvernementaux. Ces revenus ont été de 7,3 millions de dollars en 2008-2009. De plus, le Fonds québécois d'initiatives sociales avait à sa disposition un montant de près de 4,6 millions de dollars provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2008. En 2008-2009, une somme de près de 500 000 dollars a été consacrée à l'administration du Fonds québécois d'initiatives sociales. Les frais d'administration représentent près de 5,3 % des dépenses totales enregistrées à ce fonds. Enfin, l'excédent cumulé, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2009, est établi à un peu plus de 2,8 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 trois projets de portée nationale au cours de l'année 2008-2009. Il a versé des sommes totalisant 2,045 millions de dollars, soit 800 000 dollars pour le Club des petits déjeuners du Québec, 1 million de dollars pour Autonomie Jeunes Familles et 245 000 dollars pour le Sommet du millénaire de Montréal.

Contributions versées à des projets régionaux

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans cinq projets régionaux totalisant des investissements de 198 940 dollars.

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 pour 1,2 million de dollars afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Ainsi, quinze organismes reçoivent annuellement la somme de 80 000 \$, sur une période de trois ans se terminant à l'exercice financier 2009-2010.

Contributions versées dans le cadre de l'Approche territoriale intégrée

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a versé, en 2008-2009, une somme de 5,3 millions de dollars dans le cadre d'ententes portant sur l'Approche territoriale intégrée. Ces ententes, conclues par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les divers organismes concernés, 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 271 063 dollars correspond à des versements prévus par 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 à ces plans d'action des diverses régions. Onze nouvelles ententes ont été conclues en 2008-2009.

Par ailleurs, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'était engagé à verser 10 millions de dollars sur deux ans (2007-2009) à la Ville de Montréal pour la mise en œuvre de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. De ce montant, 5 millions de dollars ont été versés en avril 2008. Cet investissement s'inscrivait à l'intérieur d'une troisième et dernière entente administrative de développement social et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui faisait elle-même partie du Contrat de ville de Montréal 2003-2007.

À l'échéance de ce dernier, la Ville de Montréal et le Ministère ont manifesté le désir de poursuivre leur partenariat. Le 27 mars 2009, le Ministère, par l'entremise du 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.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2009. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet 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	2009	2008
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	7 319,0	10 643,0
	7 319,0	10 643,0
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	8 589,4	7 921,4
Charges d'exploitation et d'administration	478,5	620,4
	9 067,9	8 541,8
Excédent (déficit) annuel	(1 748,9)	2 101,2
Excédent cumulé au début	4 596,4	2 495,2
Excédent cumulé à la fin	2 847,5	4 596,4

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., chapitre A-13.1.1) stipule que le ministre peut accorder une prestation 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 cette prestation, 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 2008-2009, les services de solidarité sociale ont reçu au total 1 083 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 878 ont été acceptées et deux personnes se sont désistées. Comme l'indique le tableau ci-dessous, plus de 30 % des sommes l'ont été pour les personnes affichant des excès de biens. Le second motif en importance des montants accordés était une prestation spéciale pour désintoxication. L'aide totale fut de 2,1 millions de dollars. Sur ce montant, on compte une aide remboursable de plus de 215 000 dollars. Quant au montant moyen de l'aide, il s'établit à plus de 2 000 dollars.

AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations en vertu du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées (n ^{bre})	Montant par catégorie (\$)	Répartition par catégorie (%) ^a	Montant moyen accordé (\$)
Ces personnes seules ou ces familles sont inadmissibles selon les règles d'attribution d'une aide financière de dernier recours.				
Bien ou avoir liquide cédé	40	111 400	5,3	2 785
Composition familiale	15	8 675	0,4	578
Excédent de biens	134	648 778	30,7	4 842
Personne tenue de loger	79	218 989	10,4	2 772
Perte d'argent	13	10 572	0,5	813
Prestation spéciale	61	36 998	1,7	607
Prestation spéciale – désintoxication	291	451 771	21,4	1 552
Prévenu tenu de loger	191	427 592	20,2	2 239
Refus de faire valoir un droit	1	1 100	0,1	1 100
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	11	13 647	0,6	1 241
Sans statut légal	41	182 498	8,6	4 451
Travailleur autonome	1	1 726	0,1	1 726
Total	878	2 113 746	100,0	2 407

a Pourcentage du montant total accordé.

Centre de recouvrement

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 2008-2009, le Ministère a traité 5 466 demandes d'application de ce pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 2 178 ont été acceptées.

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

- le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne (67 % de la demande totale);
- des cas de violence (0,4 % de la demande totale);
- des raisons humanitaires et exceptionnelles (24,1 % de la demande totale);
- des demandes de réduction de la compensation à même les prestations, à la suite de décisions du ministre (0,1 % de la demande totale).

Par ailleurs, une remise de dette partielle peut être accordée de manière exceptionnelle lorsqu'il est évident que la dette ne sera jamais totalement remboursée en raison d'une conjugaison de facteurs comme l'âge avancé de la personne, les ressources financières de celle-ci ou même son état de santé (8,4 % de la demande totale).

Principales situations qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées		Demandes refusées		Total
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne	1 748	47,7	1 913	52,3	3 661
Cas de violence	5	23,8	16	76,2	21
Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles					
Suspension ou annulation d'intérêts	274	26,6	755	73,4	1 029
Remise de dette totale ou partielle	21	8,5	227	91,5	248
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	3	6,8	41	93,2	44
Demande de réduction de la compensation à même les prestations, décision du ministre	3	100,0	-	-	3
Remise partielle de la dette en raison de l'âge avancé, de ressources financières insuffisantes ou de l'état de santé de la personne	124	27,0	336	73,0	460
Total	2 178	39,8	3 288	60,2	5 466

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Au 31 mars 2009, le Programme soutien financier aux mineures enceintes était le seul programme spécifique établi en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Il est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2007.

Ce programme offre aux mineures enceintes 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 jeunes mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, d'un soutien et d'un encadrement intensifs qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la jeune mineure à partir de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance de l'enfant car, à ce moment, la nouvelle mère devient admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2008-2009, 195 jeunes femmes ont reçu une aide financière dans le cadre du Programme soutien financier aux mineures enceintes et le coût du programme a été de 546 154 dollars.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a assuré le suivi de sa politique linguistique. Il a terminé les travaux de mise à jour de sa politique entrepris en collaboration avec l'Office québécois de la langue française. La nouvelle version de la politique linguistique a été approuvée par le comité exécutif du Ministère le 19 novembre 2008.

La politique linguistique met l'accent sur la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales. Cette dernière dimension de la politique linguistique ministérielle s'actualise ainsi : des services d'aide-conseil sont fournis au personnel pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle anglophone et allophone, et ce, tant dans le respect des dispositions de la Charte de la langue française que dans celui de la politique linguistique ministérielle.

Au Ministère, un site intranet est consacré à la langue française. Ce site vise à faire connaître, à tout le personnel, la politique linguistique, ses principes et ses modalités. Des capsules d'information pour parfaire les connaissances de la langue française du personnel y sont proposées et des ouvrages de référence y sont suggérés.

Enfin, à l'occasion de la Francofête 2009, qui s'est tenue du 6 au 29 mars, quelques activités ont été organisées, notamment la cinquième Dictée du sous-ministre.

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 du dernier exercice financier, des efforts importants ont été consentis pour préparer la mise en œuvre du Règlement et la diffusion des documents visés. Les travaux ministériels relatifs à la mise en œuvre du volet diffusion du Règlement ont été coordonnés par la Direction de la planification et de la modernisation. Un groupe de travail a été constitué. Des documents de soutien tels des guides, des tableaux et des grilles ont été réalisés. Enfin, un processus de diffusion et une application informatique ont été élaborés.

Les travaux du comité ministériel

Les rencontres du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information au cours de la période ont surtout porté sur la mise en application du Règlement. Le comité a notamment approuvé les orientations prises par le groupe de travail et les contenus des instruments mis à la disposition du personnel.

La formation et la sensibilisation du personnel

Les sessions de sensibilisation données aux nouveaux membres du personnel au cours des séances d'accueil se sont poursuivies. De nouveaux outils ont été produits pour informer le personnel, soit un fascicule portant sur la Loi sur l'accès et un jeu-questionnaire. De plus, la campagne de communication en cours depuis deux ans comporte des activités axées sur la sécurité de l'information.

La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu dix ententes de communication de renseignements, dont huit ont reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. Les deux autres ententes n'avaient pas à être soumises à la Commission. Par ailleurs, douze projets de sondages ont été analysés afin que soit vérifiée leur conformité au cadre ministériel de gestion des sondages auprès des personnes.

L'accès aux documents

Au cours de l'année 2008-2009, l'équipe ministérielle a répondu à 175 demandes d'accès dans un délai moyen de 20 jours. Environ 65 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 35 % concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis en totalité les documents demandés à 37 % des demandeurs et a accepté partiellement les demandes de 38 % d'entre eux, tandis que 26 % des demandes de documents ont été refusées en totalité. À l'égard des décisions rendues, huit ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. La Commission a rendu huit décisions. Deux 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 demandeurs d'accès.

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère a élaboré un plan d'action triennal 2006-2009 en matière d'éthique. Plusieurs actions de ce plan se poursuivent d'une année à l'autre, regroupées principalement en trois volets :

- « Coordination et cadre de référence » : rencontres du comité ministériel de l'éthique, contribution au réseau de répondants, offre de service renouvelée, guide ministériel actualisé, politiques, formations ou cadres de gestion enrichis d'un volet éthique, notamment en communication, en sondage, en sécurité de l'information et en gestion contractuelle;
- « Conseil, information, sensibilisation et formation » : sessions de formation données aux gestionnaires et au personnel, rencontres de sensibilisation tenues lors de journées d'accueil du nouveau personnel et service-conseil personnalisé;
- « Activités à portée sectorielle » : activités variées, en continuité avec la démarche ministérielle, menées par les directions.

Le sens de l'éthique s'étend et, pour l'année 2008-2009, cela s'observe aussi par la réalisation de plusieurs activités non prévues au plan d'action, ce qui témoigne d'un engagement soutenu à cet égard au sein du Ministère. Ainsi, le sens de l'éthique apparaît aux nouveaux profils de compétences de plusieurs catégories d'emploi.

Le site intranet consacré à l'éthique est mis à jour régulièrement. Des forums de discussion et des conférences sur l'éthique contribuent à la formation continue des membres du comité ministériel de l'éthique et du réseau de répondants. Dans l'exercice de sa mission, le Ministère traduit là aussi son sens de l'éthique et agit en cohérence avec ses valeurs. À cet égard, mentionnons la campagne de publicité télévisée et d'affichage extérieur « Pas de talents à perdre », adressée aux employeurs et à la clientèle du Ministère. Cette campagne a lancé sur le plan social un message pour combattre les préjugés en matière d'embauche de personnel.

Enfin, à l'échelle gouvernementale, le Ministère participe activement au comité aviseur du réseau gouvernemental des répondants en éthique des ministères et des organismes publics.

ARTICLE 53.1 DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Reddition de comptes pour la période de référence
du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

Embauche et représentativité

Données globales

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2009

Effectif total (personnes)	5 200 ^a
----------------------------	--------------------

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

L'EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2008-2009

	Réguliers ^a	Occasionnels ^b	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	535	672	205	23

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

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

TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS

	Personnel régulier		Personnel occasionnel		Total	
	2008-2009	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009	2007-2008
Nombre d'embauches	148/535	64/134	346/672	180/303	494/1 207	244/437
Taux d'embauche	27,7 %	47,8 %	51,5 %	59,4 %	40,9 %	55,8 %

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES EN 2008-2009

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 2008-2009	Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009 ^a					Taux d'embauche par statut d'emploi ^b
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	535	56	9	1	25	91	17,0 %
Occasionnels	672	122	5	-	23	150	22,3 %
Étudiants	205	52	40	-	2	94	45,9 %
Stagiaires	23	2	-	-	-	2	8,7 %
Total	1 435	232	54	1	50	337	23,5 %
Taux d'embauche par groupe cible^c		16,2 %	3,8 %	0,1 %	3,5 %	23,5 %	

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 2008-2009 dans 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 2008-2009.

TAUX D'EMBAUCHE 2008-2009 DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES

	Réguliers	Occasionnels
Nombre d'embauche	17/148	79/346
Taux d'embauche	11,5 %	22,8 %

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 (%)
2006-2007	34,4	10,1	42,5	7,1
2007-2008	24,6	10,2	39,2	-
2008-2009	17,0	22,3	45,9	8,7

**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	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
	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	197	3,8	195	3,5	155	2,8
Autochtones	53	1,0	49	0,9	44	0,8
Anglophones	72	1,4	68	1,2	66	1,2
Personnes handicapées	104	2,0	87	1,6	68	1,2

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

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel ^a		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Communautés culturelles	4	1,3	37	3,1	125	4,3	31	4,1	-	-	197	3,8
Autochtones	1	0,3	13	1,1	36	1,2	3	0,4	-	-	53	1,0
Anglophones	1	0,3	19	1,6	39	1,3	13	1,7	-	-	72	1,4
Personnes handicapées	2	0,6	14	1,2	59	2,0	29	3,8	-	-	104	2,0
Total ^b	8	2,6	83	6,9	259	8,9	76	10,0	-	-	426	8,2

a Inclut les ingénieures et ingénieurs, avocates et avocats, notaires, conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et 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 : 308 cadres, 1 211 professionnelles et professionnels, 2 917 techniciennes et techniciens, 759 employées et employés de bureau et 5 ouvrières ou ouvriers.

Femmes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2008-2009 PAR STATUT D'EMPLOI

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	421	537	152	13	1 123
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2008-2009	78,7 %	79,9 %	74,1 %	56,5 %	78,3 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ^a	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	308	1 211	2 917	759	5	5 200
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	170	709	2 242	704	-	3 825
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	55,2 %	58,5 %	76,9 %	92,8 %	0,0 %	73,6 %

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

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, le gouvernement du Québec offre la possibilité 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.

2008-2009

Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année (cohortes de 2008)	6
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 (en prévision des cohortes débutant en 2009)	17

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

Le Ministère applique des mesures pour favoriser le respect 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 adjoint ou associé avant de nommer une personne qui n'est pas membre des groupes cibles. Enfin, un suivi régulier du taux d'embauche ministériel des membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées est effectué et communiqué au sous-ministre en titre.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Allègement réglementaire

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable de l'établissement et de la révision de la réglementation afférente à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (la Loi), à l'exception du règlement relatif au seuil d'assujettissement, qui relève du gouvernement.

Afin de respecter l'échéancier de la Politique relative à l'activité réglementaire qui prévoit une révision des règlements sept ans après leur adoption, cinq règlements qui touchent plus directement les entreprises ont été revus par la Commission au cours de l'année 2007-2008. Un règlement a été abrogé, celui sur le Régime d'apprentissage, et quatre nouveaux règlements ont été adoptés et sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Il s'agit des règlements qui portent sur les dépenses de formation admissibles, les exemptions, les mutuelles de formation qui remplacent les organismes collecteurs, de même que sur l'agrément des formateurs, des organismes formateurs et des services de formation.

Les règlements adoptés par la Commission l'ont été avec la préoccupation d'un allègement administratif de la réglementation existante. C'est au regard du Règlement sur les dépenses de formation admissibles et de celui sur les exemptions que ce souci est le plus manifeste. L'année 2008-2009 a permis de consolider l'application de ces règlements.

Le Règlement sur les dépenses de formation admissibles

Ce règlement décrit la liste des dépenses de formation que peuvent comptabiliser les entreprises assujetties afin de se conformer à la Loi. Il indique les règles de calcul et précise les pièces justificatives à conserver aux fins de vérification. Il a été modifié en vue de recentrer les dépenses de formation vers celles qui concourent le plus directement au développement des compétences de la main-d'œuvre et d'alléger la réglementation.

Le Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation

L'objectif de ce règlement est de reconnaître la participation d'un employeur à l'objectif de la Loi, c'est-à-dire au développement des compétences de la main-d'œuvre, autrement que par une comptabilité des dépenses souvent lourde et laborieuse. L'employeur qui fournit un effort significatif en matière de développement de la main-d'œuvre par la mise en place d'un processus continu de formation de son personnel, en concertation avec celui-ci et en l'intégrant à sa planification stratégique, est exempté de l'ensemble des charges administratives qui découlent de l'assujettissement à la Loi. Les entreprises titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation n'ont plus à comptabiliser et à déclarer leurs dépenses de formation au ministère du Revenu ni à produire le *Formulaire à remplir par l'employeur*.

Pour les autres règlements, le lecteur est invité à consulter le site Internet de la Commission, à l'adresse www.cpmt.gouv.qc.ca/lois.

Allègement administratif

Clarification du langage, de la documentation

Trois bulletins d'information sur la Loi et les règlements ont été transmis aux 12 358 entreprises assujetties. Cinq guides d'application de la Loi et des règlements afférents ont été revus, simplifiés et mis en ligne afin de faciliter l'application de la Loi par les employeurs.

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 :

- Pour une quatrième année de suite, les employeurs ont la possibilité de remplir une version électronique du *Formulaire à remplir par l'employeur* pour lequel le temps estimé est de 30 minutes, en comparaison de 45 minutes pour le formulaire papier. Parmi les 9 061 répondants, plus de 3 300, soit 36 %, ont fait parvenir leur formulaire par voie électronique, soit une baisse de 2 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Les employeurs assujettis à la Loi sont tenus de fournir ce document.
- Quant au *Formulaire de demande d'agrément* administré en vertu du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, il a été estimé que le temps consacré par les entreprises à le remplir était passé de 60 à 30 minutes, soit une réduction de 50 %. Pour les demandes initiales d'agrément, la réduction s'explique par la mise en ligne d'un formulaire de demande électronique permettant la saisie des données à l'écran. Plus de 75 % de ces demandes ont été transmises électroniquement. Pour les demandes de renouvellement de l'agrément, la réduction est attribuable à l'envoi d'un formulaire plus simple à remplir, puisqu'il consiste en un résumé de dossier à valider.

Autres mesures

La Commission des partenaires du marché du travail révisé chaque année les programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre afin de les simplifier et d'en alléger l'administration au profit des promoteurs.

Aussi, toute l'information relative aux programmes ainsi que les formulaires destinés aux entreprises peuvent être obtenus sur le site Internet d'Emploi-Québec.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises par le Ministère et ses agences pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette section du rapport, 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 I, chapitre 4 – Vérification interne au gouvernement du Québec – Vérification d'envergure gouvernementale

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

Depuis 2005, des moyens ont été retenus par le Ministère afin de donner suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

La politique ministérielle en matière de vérification interne a été revue en y incluant les éléments manquants et en précisant les responsabilités de chacun des intervenants. Le comité de vérification est actuellement composé de trois membres externes, en plus du sous-ministre. Au cours de la dernière année, le comité de vérification s'est réuni à cinq reprises. De plus, les membres ont visité des unités administratives du Ministère pour accroître leurs connaissances du contexte dans lequel celui-ci évolue.

Des travaux ont été menés pour que la vérification interne dispose des ressources nécessaires pour couvrir l'ensemble de ses champs d'intervention et que celles-ci possèdent les connaissances à jour lui permettant d'exercer adéquatement ses fonctions.

Les travaux de vérification interne sont menés à partir d'une planification annuelle réalisée au début de chaque exercice. Cette planification est basée sur un plan triennal des activités de vérification interne, élaboré en fonction des risques. Chaque rencontre du comité de vérification débute par le suivi de la planification annuelle. De plus, une présentation détaillée des résultats des travaux de vérification est effectuée dès que ceux-ci sont terminés. Tous les rapports émis suite à une vérification comportent un plan d'action faisant état des actions que l'unité vérifiée entend prendre pour mettre en œuvre les recommandations. Un suivi de ces recommandations est réalisé au moment où la dernière action prévue au plan vient à échéance.

Le programme d'assurance-qualité mis en place par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives lui a permis d'être accréditée en vertu des normes de l'Institute of Internal Auditors. Cette accréditation confirme que toutes les étapes d'un mandat sont réalisées conformément aux normes et permet à la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives d'indiquer, à l'intérieur de ses rapports, que les travaux ont été « conduits conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne ».

En ce qui concerne l'évaluation de sa performance et sa reddition de comptes, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives produit annuellement un bilan des activités incluant le résultat de ses indicateurs de gestion.

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.

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

En 2004, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification auprès de plusieurs ministères et organismes afin de savoir dans quelle mesure la prestation électronique des services du gouvernement en ligne est développée et gérée de façon appropriée. Au ministère 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 concernaient la planification stratégique, la planification des services et la gestion des bénéficiaires.

Le Vérificateur général du Québec a également procédé au suivi de la recommandation sur les mesures de relève formulées lors d'une vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 2000-2001, laquelle portait sur la prestation électronique des services aux citoyens et aux entreprises.

Au cours de la dernière année, le Ministère a élaboré un nouveau plan stratégique et y a ajouté des indicateurs et des objectifs en matière de prestation électronique de services. De manière plus précise, deux objectifs touchent directement la prestation électronique de services. Le premier objectif consiste à offrir d'ici au 31 mars 2010 un dossier en ligne à la clientèle « individus » d'Emploi-Québec. Le deuxième objectif est d'augmenter la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques.

Le Ministère a également adopté une démarche de planification de sélection et de hiérarchisation de ses investissements en technologies de l'information. Chaque projet est évalué selon des critères précis (nécessité, alignement stratégique, avantages financiers et non financiers, effets et risques). Dans cette foulée, le Ministère vise la mise sur pied d'un bureau de projet qui aura notamment la responsabilité d'élaborer et de mettre à jour le portefeuille ministériel de projets ainsi que de fournir assistance et conseils en gestion de projets.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} avril 2008, le Ministère a confié le volet opérationnel de ses ressources en matière de technologies de l'information au Centre de services partagés du Québec. Le Ministère continue d'exercer ses responsabilités de gouvernance par le maintien des activités stratégiques en son sein. En matière de relève informatique, et à la demande du Ministère, le Centre de services partagés du Québec a mis en place une première phase d'une solution de relève informatique pour les systèmes de la plate-forme intermédiaire. Des travaux se poursuivront pour parvenir à une solution de relève permanente.

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 sur l'optimisation des ressources effectuée en 2003-2004 auprès du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille²⁰ 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*).

Ce suivi, réalisé à partir du Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, relève que, depuis la vérification initiale, des progrès satisfaisants ont été accomplis en ce qui concerne sept des neuf recommandations. Le Vérificateur général a donc maintenu les deux recommandations jugées non satisfaisantes, à savoir que les résultats devraient porter davantage sur les effets de la prestation de services et que le rapport annuel de gestion devrait contenir de l'information comparable à celle des entités similaires.

20. 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.

En ce qui concerne la première recommandation, le Ministère s'est doté d'une planification en matière d'évaluation de ses mesures et programmes et le Plan stratégique 2008-2011 reprend quelques indicateurs dont la mesure d'effets pourrait être évaluée durant l'horizon du plan. Ainsi, en 2008-2009, la section « Résultats » du rapport annuel de gestion du Ministère fait état des résultats des évaluations effectuées. Des efforts se poursuivront durant tout l'horizon du Plan stratégique 2008-2011 pour continuer de rendre compte, chaque fois que cela sera possible, des effets de la prestation des services du Ministère.

Quant à la deuxième recommandation, bien que les données à la disposition du Ministère aux fins d'étalonnage soient difficilement comparables en raison des pratiques, des programmes et des régimes qui diffèrent, le Ministère a néanmoins intégré dans son rapport 2008-2009 quelques données comparables à celles d'autres entités. Les efforts se poursuivront pour améliorer cet aspect de la reddition de comptes.

ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le Groupe de travail ministériel sur le développement durable a poursuivi ses travaux qui ont mené à l'adoption, par le ministre, le 30 mars 2009, du Plan d'action 2009-2012 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de développement durable. Rendu public sur Internet tout comme en version papier, ce plan comprend les actions suivantes :

- la poursuite de la mise en œuvre du Pacte et le déploiement du Pacte *Plus*;
- l'élaboration et la mise en œuvre du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- la publication d'un rapport sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;
- la valorisation du Régime québécois d'assurance parentale;
- l'élaboration du deuxième plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue;
- le recensement et la publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises;
- la poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec;
- la mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire;
- la mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable;
- la mise en œuvre d'activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique;
- le renforcement des interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi sa collaboration aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable. Il a aussi exercé un rôle de conseil auprès du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs au sujet des mécanismes et moyens de suivi et des bilans de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. La sensibilisation du personnel à l'importance du développement durable, par l'entremise d'activités d'information, est demeurée une priorité ministérielle.

Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de mesures favorisant la consommation responsable des ressources matérielles ou leur recyclage. Ainsi, les efforts ont porté sur :

- la conversion de 85 refroidisseurs d'eau dans une soixantaine de bureaux à l'échelle de la province pour permettre leur raccordement aux réseaux d'aqueducs municipaux afin de diminuer l'achat de bouteilles d'eau;
- la diminution de la distribution d'annuaires téléphoniques à l'édifice J.-A.-Tardif : de 300 en 2007 à seulement 100 en 2008 (comparativement à 1 000 en 2006);
- l'intégration par le Ministère de plusieurs éléments écoresponsables lors de l'organisation du colloque annuel du Forum des gestionnaires;

- l'organisation d'un concours où les participants et participantes à un sondage (sur les gestes quotidiens qu'ils font pour sauvegarder l'environnement) couraient la chance de gagner des vélos hybrides;
- la poursuite d'activités déjà implantées dans les années précédentes : récupération des cartouches d'encre, récupération des appareils de communication portatifs et de leurs accessoires (cellulaires, BlackBerry, Palm), récupération de pièces d'équipement informatique, remise à neuf de pièces de mobilier, poursuite de l'implantation de la récupération du papier et du plastique/verre/métal dans les bureaux du Ministère dans la province, publication de manchettes et de vidéos d'information et de sensibilisation en matière d'environnement dans l'intranet du Ministère, etc.;
- l'inscription au site *Mon espace*. En 2008-2009, plus de 2 100 personnes (près de 34 % du personnel du Ministère) ont renoncé aux bulletins de paie en version papier au profit de la version électronique. Chaque impression en moins de la version papier représente une économie de 0,88 \$ par période de paie. Ce geste *vert* a permis une économie de 55 744 enveloppes et bulletins de paie.

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le plan d'action qui découle de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, prévoit une responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de la mise en œuvre de cinq actions :

- **Actualiser la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine.**
La Stratégie a été actualisée afin de tenir compte des nouveaux enjeux du marché du travail.
- **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 de l'actualisation de la Politique et de l'élaboration du plan d'action sont toujours en cours.
- **Offrir aux femmes vulnérables un accompagnement plus soutenu afin d'améliorer leur condition économique sur l'ensemble du territoire du Québec.**
Le Ministère, dans le cadre des programmes d'aide et d'accompagnement social, a financé des projets spécifiquement destinés aux femmes pour un montant totalisant 85 000 dollars. Notons aussi que 1 272 femmes participent au volet Devenir de ce programme, soit 53 % de l'ensemble des participants. De plus, une aide financière de 1,2 million de dollars est versée par le Fonds québécois d'initiatives sociales depuis 2007-2008, et le sera jusqu'en 2009-2010, à 15 organismes spécialisés dans le 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.**
Quatre projets de 40 000 dollars ont été soutenus en 2008-2009 pour un montant total de 160 000 dollars :
 - Le premier projet consiste à organiser des activités de promotion pour susciter l'intérêt des femmes à l'égard des métiers non traditionnels en Montérégie;
 - Le deuxième est sous la responsabilité du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail qui coordonne un projet visant à documenter les actions facilitant l'intégration des femmes dans les métiers non traditionnels;
 - Un gala « Bravo les entreprises » a eu lieu en Mauricie pour souligner publiquement la contribution des entreprises qui favorisent l'intégration des femmes dans des postes traditionnellement masculins;
 - Le quatrième projet a permis la production, dans la région de la Côte-Nord, d'une pièce de théâtre pour sensibiliser les gestionnaires à l'intégration des femmes dans le secteur minier.
- **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.**
Le Ministère et la Société d'habitation du Québec explorent toujours différentes avenues de financement afin de soutenir des projets alliant développement de l'employabilité et accès au logement social pour des femmes.
Six offices municipaux d'habitation ont déposé des projets qui pourraient être expérimentés dans neuf territoires du Québec. Ces projets ont pour objectif d'offrir des activités permettant aux femmes qui vivent dans des habitations à loyer modique d'entreprendre une démarche visant un retour aux études ou au travail, et ce, dans leur milieu de vie.
Une demande de financement a été adressée au gouvernement fédéral dans le cadre du programme Initiative d'innovation pancanadienne.



ANNEXE 1

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

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

Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et mettre en application des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que pour orienter ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion de ses mesures et programmes;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et ses partenaires, en particulier par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes;
- par l'intermédiaire de diverses publications, du site Internet, de ses centres de communication avec la clientèle, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction de la révision et 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;
- diffuse auprès des gestionnaires l'information portant sur son plan stratégique et sur ses plans d'action par l'entremise de rencontres et transmet cette information à l'ensemble de son personnel par la diffusion sur le site intranet;
- affirme ses engagements par l'affichage de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans tous ses points de service.

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- s'assure des services de la Direction générale des politiques 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 entre autres à :
 - conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles,
 - fournir des services d'enquête sur les employés et les employées dont le comportement peut être potentiellement répréhensible;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines, notamment en matière de santé et de sécurité au travail, de gestion de la main-d'œuvre, de développement des personnes et de l'organisation, de relations du travail et de divers dossiers horizontaux;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités par la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles;
- effectue la perception des sommes qui lui sont dues par l'entremise du Centre de recouvrement;
- répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment avec 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 aux services à la clientèle, assure la formation du personnel et communique régulièrement des messages des autorités au personnel pour appuyer les changements organisationnels.

Contrôle des actions

Le Ministère :

- a adopté au cours de l'année 2008-2009, le Cadre de gestion des exercices en sécurité civile et a procédé à un exercice d'alerte en sécurité civile auquel ont participé des répondantes et des répondants centraux et des coordonnatrices et des coordonnateurs régionaux. Il a en outre arrêté la procédure de fermeture de ses différents bureaux lors d'événements climatiques exceptionnels. Le Ministère a également publié des capsules d'information à l'intention du personnel visant à développer la préoccupation en sécurité civile en période estivale, en plus d'avoir révisé la procédure de distribution des effets financiers et de la correspondance ministérielle et gouvernementale lors de situations exceptionnelles.

Ces actions complètent celles que le Ministère avait entreprises au cours de 2007-2008 portant sur le programme d'aide financière en situation d'urgence, la coordination des plans de continuité de services à la clientèle en cas de pandémie et la réalisation, avec le concours de ses unités administratives, d'un exercice du schéma d'alerte en cas de sinistre;

- poursuit l'application de son plan d'action 2006-2009 en matière d'éthique et rend disponibles, à l'interne, deux documents intitulés *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 agissements et 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 2008-2009, une politique de gestion de la sécurité de l'information et a amorcé l'élaboration d'un cadre de gestion des technologies de l'information;
- conserve à Emploi-Québec des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la conformité dans l'application des lois et des règlements par le personnel qui intervient directement auprès de la clientèle;
- utilise les services du Comité de vérification pour, notamment, apprécier les suites qui sont données aux mandats de vérification interne et externe, assurer la crédibilité et la qualité des travaux de vérification, contribuer à renforcer le système de contrôle interne dans le Ministère, aider la haute direction à s'acquitter de ses responsabilités en matière de vérification interne. Pour assurer son indépendance, ce comité est formé de trois membres externes et du sous-ministre;
- a adopté une politique ministérielle en matière de vérification interne afin d'établir les responsabilités des divers acteurs en matière de contrôle interne, de même qu'une politique relative à la vérification de sécurité avant nomination pour des emplois considérés comme étant à risque dans différents secteurs du Ministère;
- s'appuie sur le Cadre de référence sur les contrôles à incidences financière et contractuelle pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés afin d'assurer la fiabilité des données financières. En 2008-2009, la politique ministérielle relative à l'octroi de contrats d'approvisionnement et de services a été revue afin de s'ajuster à la réglementation qui confie davantage de responsabilités aux dirigeants d'organismes publics. En conséquence, un programme de contrôle a été rédigé en fonction de la nouvelle réglementation et six fiches d'autorisation ont été conçues à des fins de signature de la Direction des opérations financières et contractuelles;
- augmente la fiabilité du processus d'émission des versements par l'implantation d'un système qualité répondant à la norme ISO 9001: 2000;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités en matière d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels par l'entremise de l'équipe de la responsable ministérielle et des réseaux de répondants présents dans chacune des unités;
- a élaboré un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et 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 effectué la mise à jour de la Politique ministérielle en matière de recouvrement et a mis en œuvre la Politique d'assurance qualité en examinant sept volets de vérification du processus de recouvrement à l'intérieur de trois chantiers;
- a intégré le Régime québécois d'assurance parentale au système « Compte-client », ce qui améliore la fiabilité et l'efficacité du recouvrement.

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 différents facteurs susceptibles d'influencer l'atteinte des résultats visés au 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;
- effectue la validation de la section « Résultats » des rapports annuels de gestion du Ministère et des agences Emploi-Québec et Centre de recouvrement;
- accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'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 DE L'APPLICATION, EN TOUT OU EN PARTIE

Liste des lois ou parties de lois dont l'application relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale au 31 mars 2009. (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-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère des Affaires municipales et des Régions (L.R.Q., c. M-22.1)²¹
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)²²
- Loi sur le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (L.R.Q., c. M-30.01)²³
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)²⁴
- 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)²⁵

21. 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.

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

23. Le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale est responsable de l'application du chapitre VI.

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

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

EMPLOI-QUÉBEC



EMPLOI-QUÉBEC



MESSAGE

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

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

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2008-2009 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. Ces résultats sont le fruit 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 2008-2009 aura été sans contredit la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi. Ce projet mobilisateur a permis aux services publics d'emploi d'aider un nombre inégalé, depuis la création de l'agence, de chômeuses et de chômeurs quant à leur démarche vers l'emploi ainsi que de travailleuses et de travailleurs quant au processus d'acquisition de compétences leur permettant d'être plus productifs dans leur travail. L'agence a aussi participé étroitement aux travaux qui ont mené à l'adoption du Pacte pour l'emploi Plus, dans le but d'atténuer les effets du ralentissement économique.

L'approche qui caractérise Emploi-Québec a permis de répondre avec souplesse à cette détérioration de la conjoncture. L'agence a alimenté la veille du marché du travail instaurée, à la demande du premier ministre, par la Commission des partenaires du marché du travail. Elle a été en mesure d'adapter son offre de service et d'agir en fonction des défis et des opportunités mis en lumière par cet exercice. L'agence a notamment assuré la mise en œuvre du Programme de soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ), conçu par la Commission des partenaires du marché du travail pour soutenir le développement des compétences de salariés pendant la période où ils auraient pu faire l'objet de réductions d'heures de travail ou encore de mises à pied temporaires.

Nous avons par ailleurs poursuivi au cours de l'année la réalisation de diverses interventions permettant d'améliorer l'accessibilité des services, tout en cherchant à moderniser les processus soutenant le travail du personnel.

Je tiens à souligner la contribution des partenaires du marché du travail à l'échelle nationale, régionale et sectorielle. Je tiens également à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son travail et son dévouement au cours de cette année charnière.

La sous-ministre et sous-ministre associée par intérim d'Emploi-Québec,



Dominique Savoie
Québec, septembre 2009

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre associée	117
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	119
Emploi-Québec	121
Mission, clientèle, mesures et services	121
Une approche partenariale	122
Des ressources au service des individus et des entreprises	125
Le marché du travail au Québec en 2008	129
Résultats	133
Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2008-2009	133
Résultats détaillés	136
ORIENTATION	
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois	136
ORIENTATION	
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux	151
ORIENTATION	
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	155
ORIENTATION	
Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens	158
ANNEXES	
Annexe 1 : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2009	165
Annexe 2 : Principaux résultats obtenus en 2008-2009 selon la région	167
Annexe 3 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	169

DÉCLARATION

DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE

Le contenu du présent rapport est placé sous la responsabilité de la sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en relation avec les attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2008-2009.

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 des saisies ou du traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion de nature opérationnelle et financière mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- le tableau de bord mensuel des résultats incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions pour l'exercice 2008-2009. Je suis satisfaite 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 fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

La sous-ministre et sous-ministre associée par intérim d'Emploi-Québec,



Dominique Savoie
Québec, septembre 2009

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

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

Madame la Sous-Ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2008-2009 d'Emploi-Québec, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan d'action annuel 2008-2009.

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 assurés de la cohérence entre la section « Résultats » du rapport d'Emploi-Québec avec 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 2008-2009 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 2008-2009 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, septembre 2009

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 qu'à 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 de sa population.

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 se maintenir en emploi.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et contribue aux activités que réalise la Commission des partenaires du marché du travail en ce qui a trait à l'agrément des formatrices et des formateurs, à la certification de l'admissibilité des activités, à l'administration du Fonds 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 des prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

L'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes soient versées aux personnes qui y ont droit et qu'elles soient établies au bon montant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

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

Une approche partenariale

La concertation

Dans l'accomplissement de son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses entités de concertation aux échelons national, régional et local. S'ajoute à ce partenariat établi sur une base territoriale une concertation par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le milieu de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les ministères visés.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail¹ définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de préparer avec lui le plan d'action annuel en matière de main-d'œuvre et d'emploi et de lui proposer des ajustements aux mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Elle exerce des responsabilités en matière de réglementation et d'affectation des ressources dans le cadre de la Loi favorisant le développement 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 général de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, à la gestion de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. La Commission des partenaires du marché du travail représente le Québec au Forum canadien sur l'apprentissage. Enfin, la Commission dispose d'un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre.

Voici quelques exemples d'actions menées en 2008-2009. La Commission a :

- assuré, dans le contexte du ralentissement économique, et à la demande du premier ministre, un suivi continu de l'évolution du marché du travail par la mise sur pied, avec le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, d'un comité de vigie;
- mis sur pied le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ). La Commission propose par ce programme, doté d'un budget de 25 millions de dollars, des moyens afin d'atténuer les incidences de la baisse des activités dans les entreprises. Le gouvernement a également contribué au budget du programme SERRÉ pour une somme de 25 millions de dollars sur deux ans, ce qui porte le budget total à 50 millions de dollars. Le programme SERRÉ offre aux entreprises un soutien financier à la formation en utilisant la réduction des heures de travail pour développer les compétences de leur personnel;
- contribué à la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi² pour les mesures portant sur les mutuelles de formation, la formation en ligne et la reconnaissance des compétences;

1. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2009 à l'annexe 1, page 165.

2. Ci-après appelé Pacte.

- poursuivi la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment en soutenant davantage les efforts des comités sectoriels de main-d'œuvre dans l'élaboration de nouvelles normes professionnelles et en appuyant la tenue par les comités sectoriels de projets pilotes de reconnaissance des compétences;
- procédé à la mise en œuvre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, adoptée en juin 2007. Elle a ainsi :
 - poursuivi l'implantation de la Loi, dont l'objectif est d'améliorer la qualification et les compétences de la main-d'œuvre, de même que l'implantation et la promotion des règlements révisés et entrés en vigueur en janvier 2008, portant sur :
 - les dépenses de formation admissibles,
 - les mutuelles de formation (objectif de les rendre davantage 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;
- favorisé l'arrimage des interventions sectorielles et régionales par la tenue d'une rencontre nationale des présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail et des comités sectoriels de main-d'œuvre;
- 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 des actions avec celles d'Emploi-Québec. La programmation a été simplifiée afin d'être plus accessible aux entreprises et de répondre plus 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;
- poursuivi la réalisation des projets financés par 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. Ces projets permettront d'expérimenter de nouvelles approches relatives au développement et à la reconnaissance des compétences en milieu de travail ainsi qu'en matière d'apprentissage en ligne;
- poursuivi ses efforts en vue de favoriser l'adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et l'offre de formation en établissement;
- assuré la mise en œuvre de la nouvelle politique d'intervention sectorielle, intitulée *Agir en concertation : un atout pour l'avenir*, adoptée à l'hiver 2008;
- contribué à la mise en œuvre 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.

Le succès du Pacte pour l'emploi, instauré au début de l'exercice 2008-2009, repose en grande partie sur une réponse concertée et adaptée aux besoins du marché du travail des régions du Québec. 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 dans les 17 régions du Québec. Les comités régionaux du Pacte pour l'emploi, qui sont sous la responsabilité des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, ont comme mandat de mener une prospection des besoins du marché du travail et d'avoir 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.

À l'échelon régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants que ceux de la Commission des partenaires du marché du travail³. Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail ont le mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils font la répartition des ressources et définissent les stratégies et les objectifs d'intervention qui se traduisent dans le volet « services publics d'emploi » des plans d'action régionaux. 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. La collaboration d'Emploi-Québec s'effectue aussi avec les conférences régionales des élus, qui travaillent sur le plan du développement régional.

À l'échelon local, la concertation s'effectue 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'Exportation⁴. Un protocole précise l'arrimage entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait entre autres l'objet d'une entente 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 se fait à partir de la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielle. Cette politique établit les principes de la concertation de quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel. Cette politique encadre les travaux de 30 comités sectoriels de main-d'œuvre⁵. 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. Quatre comités consultatifs agissent par ailleurs auprès des personnes judiciairisées, des femmes, des jeunes ainsi que des travailleuses et travailleurs de 45 ans et plus. Ces comités sont chargés de promouvoir et d'appuyer le développement du groupe cible qu'ils représentent en ce qui concerne son intégration ou sa réintégration à l'emploi ou, encore, son maintien en emploi, en émettant des recommandations et des avis relatifs aux stratégies d'intervention à privilégier.

La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 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 le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, le ministère du Travail, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que Revenu Québec.

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 Québec⁶ sont aussi des partenaires.

3. Voir la liste à l'adresse www.emploi Quebec.net/organisation/comm_partenaires/conseils-regionaux.asp.

4. À l'exception des centres locaux de développement de Laval, de Montréal et 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.

5. Voir la liste à l'adresse www.emploi Quebec.net/organisation/intervention-sectorielle/comsectoriels.asp.

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

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente sur le marché du travail⁷. 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 par certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés conjointement avec le Canada dans le cadre du programme d'emploi fédéral-provincial, Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

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

L'agence met à contribution, par son offre de service, quelque 500 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources œuvrant en complémentarité de celles d'Emploi-Québec sont dans la majorité des organismes communautaires à but non 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.

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

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

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité⁸ 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, avec ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a pu compter sur un effectif total de 4 601 équivalents temps complet (ETC) (4 388 en 2007-2008). La hausse de l'effectif en 2008-2009 s'explique par les ressources additionnelles financées par le Pacte pour l'emploi ainsi que par le passage d'une partie du personnel de la Ville de Montréal au sein du Ministère au terme de la délégation de fonction conclue avec l'administration municipale.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emplois	2008-2009	2007-2008
Agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens	2 769	2 595
Personnel de soutien et préposés à la réception	848	809
Professionnels	752	742
Gestionnaires	232	242
Total	4 601	4 388

7. D'une durée de 6 ans, l'Entente sur le marché du travail est entrée en vigueur en 2008-2009.

8. Le protocole est accessible à l'adresse www.emploiuebec.net/individus/emploi/organisations-communautaires.asp.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2008-2009	2007-2008
Abitibi-Témiscamingue	125	129
Bas-Saint-Laurent	167	167
Capitale-Nationale	332	327
Centre-du-Québec ^a	170	149
Chaudière-Appalaches	187	195
Côte-Nord	86	92
Estrie	194	192
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	132	134
Île-de-Montréal ^b	801	597
Lanaudière	219	220
Laurentides	249	244
Laval	146	142
Mauricie ^c	255	261
Montérégie	575	564
Nord-du-Québec	34	35
Outaouais	192	190
Saguenay-Lac-Saint-Jean	200	205
Centre de communication avec la clientèle ^d	161	157
Total partiel	4 226	4 000
Unités centrales et autres	375	388
Total général	4 601	4 388

a L'effectif utilisé inclut les ETC 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 1^{er} janvier 2008.

c L'effectif utilisé inclut les ETC du Centre d'assistance au placement.

d Ces ETC situés dans deux unités opérationnelles à Gaspé et à Trois-Rivières ne sont pas imputés aux régions d'accueil tout en demeurant des services régionalisés.

Formation du personnel

Les activités de formation du personnel en 2008-2009 visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 16 885 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 3,3 jours par employée ou employé⁹.

Les professionnelles et professionnels ont bénéficié de formations notamment axées sur l'approche de suivi des subventions, sur l'approche-conseil ainsi que sur la lecture et l'analyse des états financiers. Les agentes et agents d'aide et les chefs d'équipe ont pour leur part bénéficié de formations sur l'entrevue d'évaluation initiale et d'appoint, le traitement administratif de l'attribution initiale et l'entraînement à la tâche. Le personnel de soutien a reçu des formations principalement sur l'entraînement à la tâche, sur la perception et les attitudes face à la clientèle et sur l'intervention préventive en situation d'agressivité et de menaces.

9. Le nombre d'employées et employés ayant servi pour le calcul du ratio comprend l'ensemble des postes prévus, ce qui est supérieur au nombre d'ETC utilisés.

Quant aux gestionnaires, les formations qu'ils ont reçues sont majoritairement inscrites dans le cadre de leur participation aux activités sur la gestion intégrée de la présence au travail et au colloque des gestionnaires.

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

Catégories d'emploi	2008-2009	2007-2008
Agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens	12 650	13 769
Personnel de soutien et préposés à la réception	1 815	1 119
Professionnels	1 310	1 769
Gestionnaires	1 110	553
Total	16 885	17 210

Les ressources financières

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

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

Le budget en mesures d'emploi ainsi qu'en services directs et en 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 mise à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets.

DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008	Variation
Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes	880,6	804	76,6
Services directs et administration	263,4	273,6	(10,2) ^b
Total	1 144^a	1 077,6	66,4

a Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, pour un montant total de 1 080 millions de dollars (993 millions de dollars en 2007-2008). De ce montant, des dépenses de 657,5 millions de dollars sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail (655,8 millions de dollars en 2007-2008). Le Pacte, appuyé par l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014 pour la somme totale de 116,3 millions de dollars pour l'année 2008-2009, a fait l'objet de charges de 105 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail et de 11,3 millions de dollars dans des programmes d'employabilité du Ministère.

b La diminution des dépenses de services directs et d'administration par rapport à 2007-2008 s'explique notamment par la fin de l'entente avec la Ville de Montréal en janvier 2008. Le mode d'imputation étant différent pour ces deux années, la comparaison est faite à titre informatif seulement.

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

Régions	2008-2009	2007-2008
Abitibi-Témiscamingue	24,9	23,4
Bas-Saint-Laurent	36,5	32,5
Capitale-Nationale	73,0	65,7
Centre-du-Québec ^a	29,5	25,7
Chaudière-Appalaches	40,1	37,1
Côte-Nord	16,3	15,3
Estrie	37,1	33,9
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	26,4	25,0
Île-de-Montréal ^b	246,8	246,8
Lanaudière	44,2	42,3
Laurentides	56,8	52,4
Laval	32,4	29,0
Mauricie ^c	47,6	42,8
Montérégie	130,1	116,2
Nord-du-Québec	7,2	6,6
Outaouais	37,2	33,1
Saguenay-Lac-Saint-Jean	48,4	42,8
Centre de communication avec la clientèle ^d	8,1	7,6
Total partiel	942,6	878,2
Unités centrales et autres	201,4	199,4
Total général	1 144,0	1 077,6

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

b Incluant les ententes avec la Ville de Montréal.

c Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans 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 tout en demeurant des services régionalisés.

L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

Il s'agit des dépenses en transfert des services de solidarité sociale, qui s'élevaient à 2,79 milliards de dollars en 2008-2009 (2,78 milliards en 2007-2008). Ces dépenses sont administrées regionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

LE MARCHÉ DU TRAVAIL

AU QUÉBEC EN 2008

Les données présentées dans cette section précédentes font la revue de l'année civile, soit la période du 1^{er} janvier au 31 décembre, alors que la section suivante traite des résultats de l'exercice financier, soit du 1^{er} avril au 31 mars. Le contexte qui a eu cours durant la majeure partie de l'exercice financier était relativement favorable à l'emploi. Cependant, la situation économique s'est détériorée au cours du premier trimestre de 2009 (1^{er} janvier au 31 mars), le taux de chômage passant de 7,2 % à 8 %, jumelé à un recul de l'emploi par rapport au premier trimestre de 2008. Les tendances observées ci-dessous relativement à la situation de certains groupes de la population demeurent pertinentes pour décrire le contexte dans lequel les interventions d'Emploi-Québec se sont réalisées.

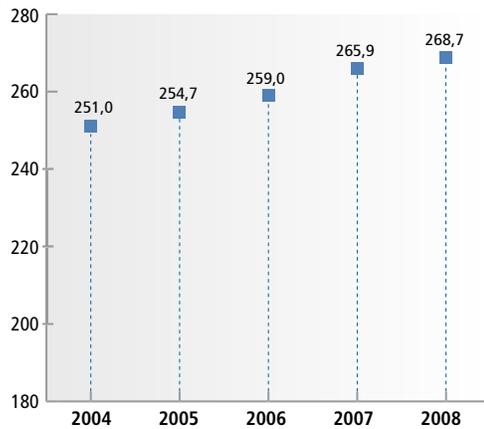
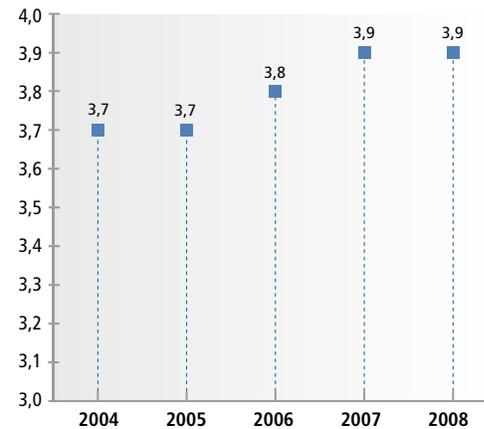
Au cours de l'année 2008 :

- le nombre d'emplois au Québec a augmenté de 30 000, atteignant ainsi près de 3,9 millions;
- la part des personnes de 15 à 64 ans qui occupaient un emploi ou cherchaient un emploi s'est accrue atteignant un sommet de 77,3 %. La croissance est principalement attribuable aux femmes et aux personnes de 55 ans ou plus qui étaient plus nombreuses à être actives sur le marché du travail;
- la proportion de la population totale titulaire d'un diplôme d'études postsecondaires¹⁰ est demeurée stable à 52 % et à 62 % parmi la population active;
- l'emploi hautement qualifié a continué de faire des gains. En incluant les postes de gestion, les postes professionnels dont l'exercice requiert habituellement un diplôme universitaire et les postes de technicienne ou de technicien, dont les titulaires exercent des tâches exigeant le plus souvent un diplôme d'études collégiales techniques, la part de l'emploi hautement qualifié correspond à 40 % de l'emploi total;
- le taux de chômage est demeuré à un niveau historiquement bas, à 7,2 %.

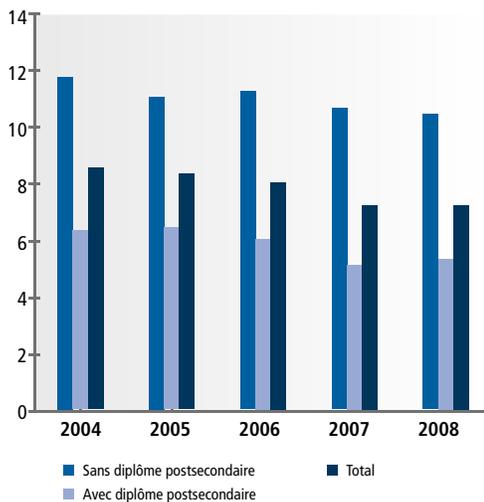
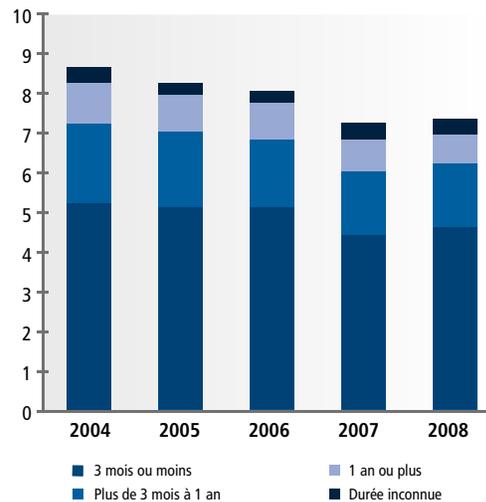
Un contexte de ralentissement économique

Après les années de hausse rapide et marquée de la valeur du dollar canadien par rapport à la devise américaine, la récession au sud de la frontière et ailleurs a ralenti en 2008 la croissance de l'économie québécoise. Suivant une progression de 2,6 % en 2007, le produit intérieur brut du Québec s'est tout de même accru de 1 % en 2008 et se situe à près de 270 milliards de dollars. Portée par la consommation des ménages et les dépenses gouvernementales, la demande intérieure finale est demeurée élevée, avec une hausse de 3,3 %.

10. Personnes de 15 ans ou plus titulaire d'un diplôme en formation secondaire professionnelle (métiers) ou un diplôme d'études collégiales ou d'études universitaires.

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT AUX PRIX DU MARCHÉ AU QUÉBEC (EN MILLIARDS DE DOLLARS DE 2002)**NOMBRE D'EMPLOIS AU QUÉBEC (EN MILLIONS)**

Le Québec comptait en 2008 près de 3,9 millions d'emplois. Le taux d'activité des personnes de 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années en atteignant un sommet de 54,1 %. Depuis 2000, il a gagné 9,7 points de pourcentage. Le taux d'activité des femmes de ce groupe d'âge, qui a gagné près de 16 points au cours de la même période, s'élevait à 48,8 %. Celui des hommes a crû plus lentement pour même se replier au cours des dernières années et se situer à 59,7 %. Chez les personnes de 65 ans ou plus, l'emploi a plus que doublé depuis le début de la décennie.

TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA SCOLARITÉ (EN POURCENTAGE)**COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA DURÉE (EN POINTS DE POURCENTAGE)**

En 2008, le taux de chômage est demeuré inchangé à 7,2 %, ce qui est le taux le plus bas depuis 1974. Ce taux n'était que de 4,5 % chez les personnes titulaires d'un diplôme universitaire, alors qu'il dépassait 14 % chez les personnes sans diplôme. Pour le taux de chômage par région au 31 décembre 2008, voir l'annexe 2 à la page 167 du présent rapport.

La durée moyenne du chômage a reculé en 2008, passant de 19,9 à 18 semaines. À titre comparatif, cette durée s'élevait à 24,8 semaines en 2000. Cette baisse de la durée du chômage s'est jumelée à une hausse significative des nouvelles demandes d'assurance-emploi depuis novembre 2008 qui sont venues gonfler la part du chômage de courte durée (trois mois ou moins).

Le taux d'assistance sociale¹¹ se situait en décembre 2008 à 7,3 %, poursuivant la tendance à la baisse des dernières années. Les réductions successives de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont surtout favorisé les personnes les plus aptes à intégrer à court terme le marché du travail. Aussi, on observe que la clientèle restante rencontre davantage d'obstacles pour intégrer le marché du travail.

En somme, le marché du travail a continué d'offrir de nombreuses possibilités d'emploi. Le contexte de ralentissement économique a toutefois modifié 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 pour le développement économique et social.

11. Le taux d'assistance sociale correspond à la portion du nombre mensuel moyen de prestataires d'une aide financière de dernier recours et de participants au Programme alternative jeunesse, par rapport au nombre total de personnes de moins de 65 ans.

RÉSULTATS

SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2008-2009

ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2007-2008
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	586 609	107 %	560 797
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	266 500 ^a	274 847	103 %	243 025
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi ^b	136 538	151 198	111 %	134 607
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^c	132 976 ^a	127 239	96 %	125 884
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi ^{bc}	50 855	51 381	101 %	47 305
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^c	50,5 %	52,2 %	103 %	52,9 %
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	72,4 %	97 %	72,8 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	38 672	121 %	33 672
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées ^d	S. O.	4 605	S. O.	4 904
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000 ^a	78 464	83 %	73 490
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^c	36 807 ^a	29 144	79 %	31 382

INDICATEURS (suite)	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2007-2008
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^c	41,0 %	42,6 %	104 %	42,5 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	40 000 ^a	44 020	110 %	38 455
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^c	43,0 %	45,6 %	106 %	45,4 %
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	115,5 M\$ ^a	95,4 M\$	83 %	106,2 M\$
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi ^b	156,2 M\$	188,3 M\$	121 %	162,8 M\$

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

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

c Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 135.

d Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2008-2009.

ORIENTATION

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

INDICATEURS	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2007-2008
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	9 600 ^a	10 015	104 %	8 434
Nombre de nouvelles ententes de qualification	5 500 ^a	4 468	81 %	4 296

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEURS	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2007-2008
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse ^a	S. O.	7 395	S. O.	6 554
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social ^a	S. O.	5 701	S. O.	6 816
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	62 870 ^b	54 799	87 %	57 866

a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2008-2009 et tiré de l'information de gestion.

b Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

INDICATEURS	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2007-2008
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 ^a	8,7	115 %	8,9
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85 ^a	2,3	80 %	1,80
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21,0 % ^a	20,8 %	101 %	20,7 %
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers	97,0 %	98,3 %	101 %	98,0 %

a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi renvoient aux personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2008. Ils tiennent compte du délai de six mois nécessaire pour obtenir le résultat et l'inscrire au système.

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

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION

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

L'augmentation de la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail et à l'emploi apparaît essentielle pour relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. C'est pourquoi le gouvernement annonçait la mise en place du Pacte en y inscrivant une série de mesures visant à favoriser la participation au marché du travail des personnes qui en sont les plus éloignées.

Afin d'apprécier l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Le niveau de certaines cibles a été ajusté à la hausse pour tenir compte des investissements supplémentaires associés au Pacte. Les indicateurs couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. La grande majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à un niveau supérieur à 90 %.

Les services de placement

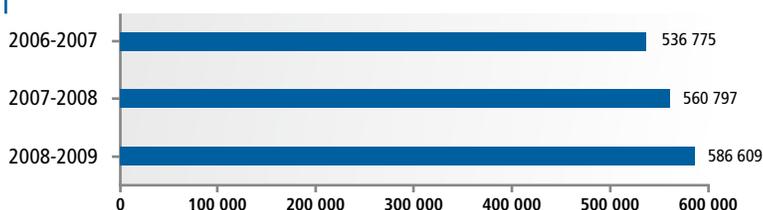
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	586 609	107 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes vacants signalés par les employeurs au Service national de placement¹². Avec les 586 609 postes vacants signalés en 2008-2009, la cible fixée a été atteinte à 107 %. Il s'agit d'une croissance de 5 % par rapport à 2007-2008, malgré le ralentissement observé au dernier trimestre de l'année. Cette hausse du recours au service Placement en ligne d'Emploi-Québec a été encouragée par la création d'emplois enregistrée dans les premiers mois de l'année et par la demande pour le remplacement du personnel qui prend sa retraite. Par ailleurs, pour la même année, on a également dénombré plus de 39 000 postes vacants signalés qui étaient destinés aux étudiantes et aux étudiants (volet Placement étudiant de Placement en ligne).

Dans Placement en ligne, les employeurs peuvent eux-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats en tout temps. Dans plus de 94 % des cas, les offres d'emploi sont 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 peut procéder à la saisie des offres. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite tant pour les employeurs que pour les chercheuses et chercheurs d'emploi. Des travaux ont été réalisés en 2008-2009 afin d'ajouter un volet international à Placement en ligne. Ces travaux permettront, à terme, aux candidates et aux candidats à l'immigration encore à l'étranger d'inscrire leur candidature.

¹² Les données sont entièrement traitées dans Placement en ligne, disponible sur le site Web d'Emploi-Québec (www.emploiquebec.net).

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



On estime à 47 000 le nombre d'employeurs y ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'environ 20 % des entreprises au Québec et cette part est nettement supérieure si l'on ne compte que les entreprises qui ont procédé à de l'embauche au cours de l'année. Les emplois affichés concernent une variété de professions et relèvent de tous les secteurs d'activité. À ces offres d'emploi s'ajoutent plus de 252 000 candidatures « régulières » et 84 000 candidatures étudiantes inscrites en 2008-2009.

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 ralentissement économique de 2008 a mis en évidence l'un des usages possibles de l'IMT qui est de soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière choisie ou se réorienter. Cette information, déjà accessible par l'entremise des salles multiservices qui se trouvent dans tous les centres locaux d'emploi, est aussi offerte par l'entremise d'Internet, à l'adresse www.emploi-quebec.net. Le nombre de visites sur ce site est en progression constante sur une base annuelle. Il est passé d'environ 906 000 visites pour la première année d'existence du site en 2003-2004 à 2,3 millions en 2007-2008 et a atteint les 2,6 millions en 2008-2009.

Parallèlement aux mises à jour effectuées dans l'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 :

- la participation d'Emploi-Québec à plusieurs colloques et à des entrevues avec différents médias, et ce, à titre d'organisation experte de l'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion de publications d'information touchant les carrières et le marché du travail à l'intention de la population, des enseignantes et enseignants ainsi que des professionnelles et professionnels en développement de carrière;
- l'établissement de perspectives d'emploi.



Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail pour la clientèle. Cette information demeure par ailleurs l'un des principaux instruments pour soutenir les interventions d'Emploi-Québec qui visent à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Les participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	266 500 ^a	274 847	103 %

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

Cet indicateur nous renseigne sur l'accès par la population aux services publics d'emploi offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre de nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels ou des services d'aide dans le cadre, notamment, du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

On a dénombré près de 328 900 participants actifs, dont 274 847 ayant amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été atteinte à 103 %. Ce résultat est le plus élevé depuis la création de l'agence. Ainsi, c'est plus d'une personne sur cinq ayant été prestataire d'une indemnité de chômage au cours de l'année qui a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches vers l'emploi¹³. Le détail des résultats de nouveaux participants par région est repris à l'annexe 2, page 167 du présent rapport.

La hausse significative par rapport à 2007-2008 (+ 31 822 ou 13 %) s'explique notamment par les efforts supplémentaires consacrés, grâce au Pacte, à la clientèle plus éloignée du marché du travail. La conjoncture économique de fin d'année a également poussé un plus grand nombre de demandeuses et de demandeurs d'assurance-emploi à requérir des services d'emploi¹⁴.

Plus de la moitié de ces 274 847 nouveaux participants et participantes ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. 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 ont développés 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 en matière de démarrage de microentreprises et de développement d'emplois autonomes.

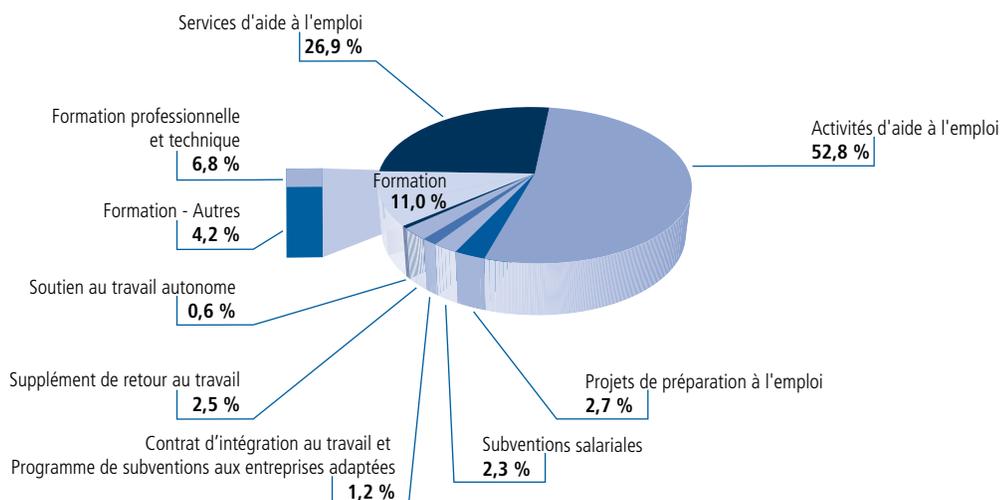
Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de clientèle, les services offerts varient en fonction des besoins des participantes et des participants et de leurs caractéristiques, bien que plusieurs problématiques soient communes. Ainsi, près de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien en recherche d'emploi (activités ou services d'aide à l'emploi¹⁵).

13. 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 de l'assistance sociale qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. On comptait en 2008-2009 environ 250 000 participants actifs aux interventions des services publics d'emploi (assurance-emploi ou assistance sociale), sur un bassin de 1 140 000 prestataires.

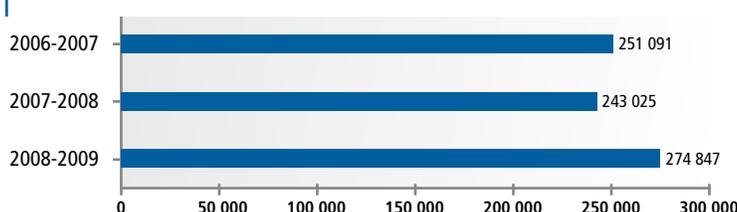
14. La baisse du nombre de nouveaux participants en 2007-2008 par rapport à 2006-2007 s'expliquait essentiellement par la méthode de dénombrement de la mesure Insertion sociale et du Programme de subventions aux entreprises adaptées.

15. La proportion de 26,9 % de participants à la mesure Services d'aide à l'emploi comprend notamment les participants à la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007

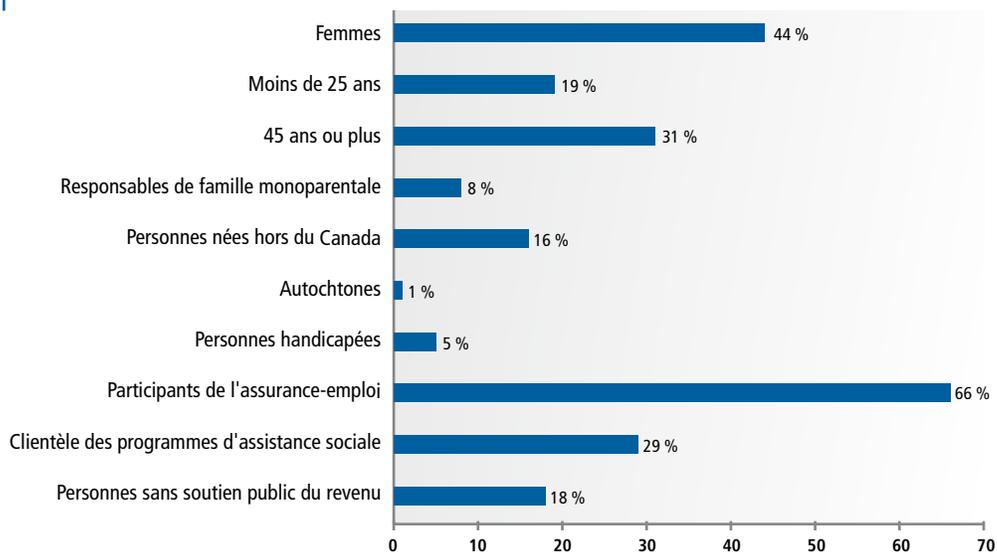


Proportion de nouveaux participants selon certaines caractéristiques¹⁶

La composition de la clientèle jointe par des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique 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 45 ans ou plus, à l'image du vieillissement de la population, qui est passée de 22 % en 2000-2001 à 31 % en 2008-2009. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions.

16. Caractéristiques non exclusives. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des usagers et usagers et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES



Les participants de l'assurance-emploi

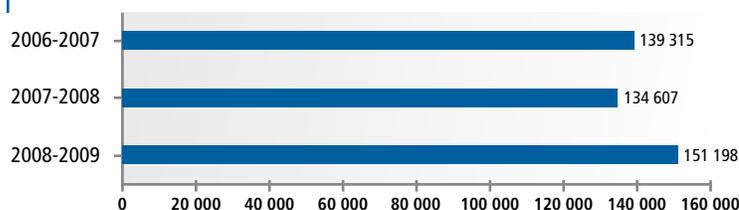
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi ^a	136 538	151 198	111 %

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.

On entend par participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte d'assurance-emploi ou qui avait droit à certains soutiens provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié d'une prestation d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes selon certaines applications de la Loi¹⁷. Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues.

Avec 151 198 nouveaux participants, la cible fixée pour l'exercice 2008-2009 a été atteinte à 111 %. La hausse par rapport à 2007-2008 (+ 16 591 ou 12 %) s'explique essentiellement par l'augmentation des demandes d'assurance-emploi soumises à partir de novembre 2008 en raison de la détérioration de la conjoncture économique. Ainsi, plus de clients ont eu recours aux services publics d'emploi dans leur démarche vers l'emploi. Les types d'interventions ayant augmenté par rapport à l'année précédente sont notamment la formation ainsi que les services d'aide à l'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



17. En cours d'année 2007-2008, sans modifier la définition de participant admissible, la période d'admissibilité à l'assurance-emploi a été prolongée de 12 mois pour les anciens participants.

L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^a	132 976 ^b	127 239	96 %

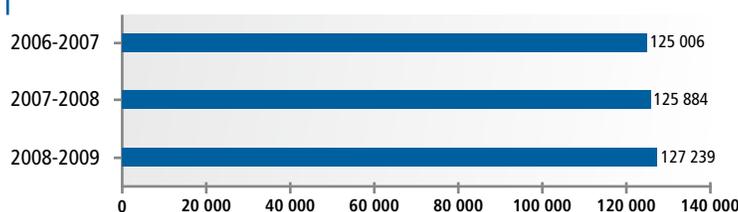
a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 135.

b Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

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. Cet indicateur permet d'estimer dans quel ordre les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est appréciée, notamment, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention.

Ainsi, on comptait 127 239 personnes en emploi à la suite d'une intervention, ce qui correspond à 96 % de ce qui était visé. Le niveau de la cible 2008-2009 correspond à une hausse visée de 8 000 personnes en emploi par rapport à celui de 2007-2008 pour tenir compte des objectifs du Pacte. Bien que l'atteinte de la cible soit partielle, il s'agit d'un gain par rapport à 2007-2008.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



La contribution des ressources externes mentionnée précédemment se reflète également sur l'insertion en emploi, plus de la moitié des résultats d'emploi étant obtenus grâce à l'aide de ces partenaires.

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

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi ^a	50 855	51 381	101 %

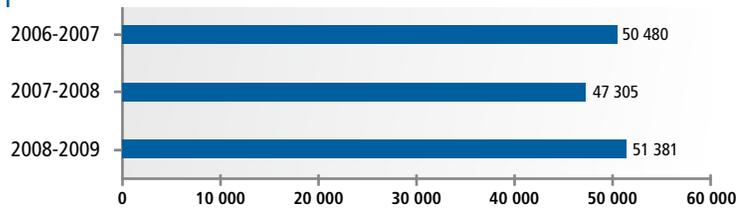
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

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 2008-2009, un total de 51 381 prestataires sont retournés en emploi¹⁸, soit 101 % de ce qui était visé.

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

C'est principalement la hausse observée des retours en emploi par rapport à 2007-2008 pour cette clientèle plus près du marché du travail qui explique l'augmentation du résultat de l'indicateur « Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi » (page 141). En effet, les participants de l'assurance-emploi ayant une expérience récente de travail ont pu profiter davantage des occasions d'emploi que ne l'a fait la moyenne de la clientèle.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Le taux d'emploi

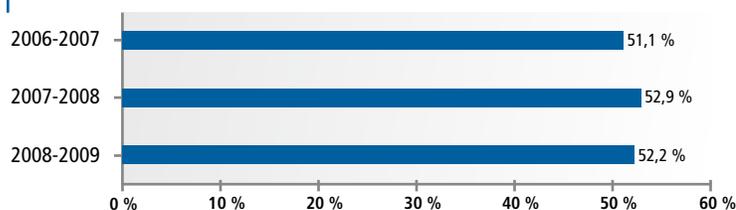
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^a	50,5 %	52,2 %	103 %

a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 135.

En complément du nombre de personnes en emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur permet d'apprécier la situation post-intervention indépendamment du volume de personnes aidées. Cet indicateur mesure la part des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Plus de la moitié de ces personnes ont occupé ou occupaient un emploi, soit 52,2 %. Il s'agit d'un résultat du même ordre qu'en 2007-2008 et d'un dépassement de la cible malgré la détérioration de la situation du marché du travail vers la fin de l'année. Cela témoigne des efforts consentis notamment pour adapter les services aux besoins de la clientèle.

Le taux d'emploi varie de 38,1 % à 55,7 % 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 pouvant être observé chez ces deux groupes de prestataires. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 51,8 %.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



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

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	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 %	72,4 %	97 %

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficace des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque de la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les évaluations réalisées¹⁹ ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail à l'aide de mesures de longue durée telles que la Formation de la main-d'œuvre, les projets Préparation à l'emploi et les Subventions salariales. Les autres mesures, de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le retour au travail plus directement, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus loin du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

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 de cette nature, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié des mesures de longue durée, 72,4 % faisaient face à 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 appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (p. ex. : contexte économique, profil d'employabilité, orientations, situation économique).

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Dans le respect de l'objectif qui est d'accorder plus particulièrement le soutien à la formation aux personnes qui sont les plus éloignées du marché du travail et qui manquent de qualification, près de 67 800 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 45 800 suivaient une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique au collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était de suivre une formation professionnelle ou technique, 75 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite²⁰.

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Les formations soutenues par Emploi-Québec visent principalement 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.

19. 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.

20. Une évaluation des projets de formation qui s'adressent à des clientèles plus éloignées du marché du travail et qui intègrent une formation professionnelle ou technique, un stage et de l'accompagnement par une ressource externe confirme l'obtention de résultats élevés et l'à-propos de l'accompagnement pour cette clientèle. Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009.

En contrepartie, pour plusieurs professions d'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.

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	38 672	121 %

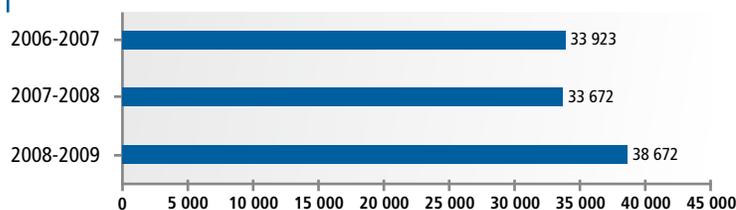
La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec²¹. L'un de ses objectifs particuliers est d'augmenter de façon significative le niveau de formation de base de la population.

Conformément au plan d'action afférent à cette politique, l'indicateur retenu dénombre les participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire.

Rappelons qu'avant le plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, le nombre de personnes jointes par de la formation de base était autour de 27 000. Après la première année d'application du plan d'action, soit en 2002-2003, les résultats se sont situés au-dessus de 32 000 nouveaux participants par année.

Conformément au bilan effectué après cinq ans qui faisait ressortir la difficulté de joindre les adultes moins scolarisés, le Pacte a introduit l'objectif d'accroître l'accessibilité à la mesure de formation pour cette clientèle. La cible 2008-2009 a été largement dépassée alors que 38 672 nouveaux participants ont bénéficié d'une formation de base, soit 5 000 participants de plus qu'en 2007-2008.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées ^a	S. O.	4 605	S. O.

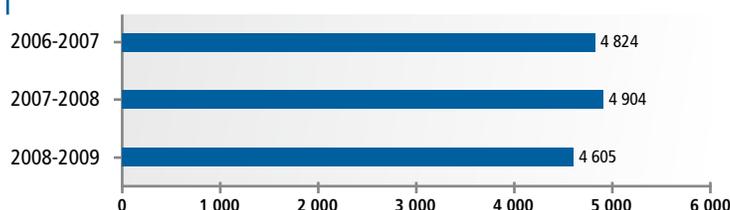
a Indicateur de suivi non ciblé au plan d'action annuel 2008-2009.

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

Il arrive, dans certains cas, que les travailleuses et les travailleurs possèdent les compétences requises pour exercer leur métier, mais qu'ils doivent se conformer notamment 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. Cet indicateur recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés.

En 2008-2009, Emploi-Québec a fait passer 4 605 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter 711 examens interprovinciaux, administrés par Emploi-Québec, 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. Ces activités s'inscrivent aussi dans des démarches plus globales, telles que l'accord Québec-Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre ainsi que l'Accord sur le commerce intérieur.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	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 ^a	78 464	83 %

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

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 des programmes d'assistance sociale en 2008-2009, 78 464 personnes ont bénéficié d'une intervention de manière à favoriser leur insertion professionnelle. Bien que l'atteinte de la cible soit partielle à 83 %, il s'agit d'un gain significatif par rapport à 2007-2008 (+ 4 974 ou 7 %)²².

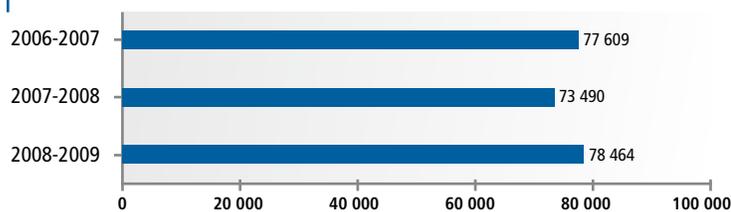
Rappelons que le niveau de la cible a été majoré de quelque 12 000 nouveaux participants en raison des efforts supplémentaires prévus dans le Pacte pour l'emploi pour soutenir cette clientèle. L'apport du Pacte à cet égard est tangible, car il a contribué à infléchir la tendance des dernières années où la clientèle des programmes d'assistance sociale participait de moins en moins aux interventions des services publics d'emploi.

22. La variation entre 2006-2007 et 2007-2008 s'explique essentiellement par l'incidence du nouveau mode de dénombrement des participations à la mesure Insertion sociale et au Programme de subventions aux entreprises adaptées.

Il s'agit de la première année du Pacte prévu pour trois ans. Des efforts importants ont été consacrés en 2008-2009 à la mise en œuvre de nouvelles initiatives touchant cette clientèle. Rappelons que le profil d'employabilité de ces personnes tend à s'alourdir en termes relatifs du fait 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.

Les interventions pour lesquelles le volume de nouveaux participants a augmenté en 2008-2009 par rapport à 2007-2008 sont notamment la formation, avec 15 603 personnes soutenues (+ 2 029), et les projets de préparation à l'emploi avec 6 497 cas (+ 666).

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Les retours en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	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	36 807 ^b	29 144	79 %

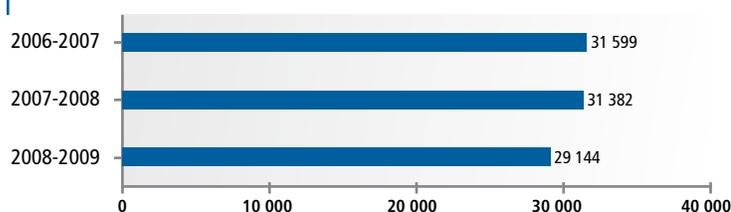
a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 135.

b Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

Au cours de l'année 2008-2009, c'est 29 144 participants, clientèle des programmes d'assistance sociale, qui sont retournés en emploi après une intervention d'Emploi-Québec, soit 79 % de la cible visée. La cible représentait une hausse de près de 5 000 personnes en emploi par rapport à 2007-2008 pour tenir compte des efforts accrus auprès de cette clientèle en raison des mesures du Pacte. Le fait que plus de prestataires se sont vu offrir des services de plus longue durée (formation, projets de préparation à l'emploi), cela a réduit de quelque 5 000 le nombre de personnes qui ont terminé leur participation dans l'année et pouvant donc être considérées dans le résultat d'emploi pour la période. Ces résultats seront comptabilisés au cours du prochain exercice.

Par ailleurs, ceux qui ont terminé leur participation pendant la période servant au dénombrement ont eu plus de difficulté à se trouver un emploi que la moyenne des participants. Ce phénomène est observé depuis plusieurs années.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	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 ^a	41,0 %	42,6 %	104 %

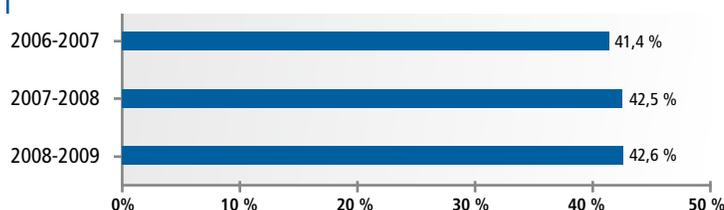
a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 135.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participants, clientèle des programmes d'assistance sociale, qui se trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi la population visée par Emploi-Québec. Parmi ces participants, 42,6 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention, ce qui s'avère un dépassement de la cible.

Ainsi, bien que le nombre de personnes qui ont occupé un emploi à la suite de l'intervention ait baissé, leur part parmi celles qui ont terminé était à la hausse comparativement à 2007-2008. Les efforts pour mobiliser cette clientèle à l'aide du Pacte semblent porter leurs fruits, considérant que le taux d'emploi pour l'ensemble des participants a légèrement diminué pour la même période.

Les évaluations ont démontré que, malgré un taux brut d'emploi plus faible que la moyenne, tel que mesuré par cet indicateur, c'est pour cette clientèle que l'effet net obtenu de l'intervention des services publics d'emploi est le plus élevé²³. En d'autres termes, c'est auprès de cette clientèle plus éloignée du marché du travail que l'intervention a le plus de valeur ajoutée au regard des bénéficiaires qu'en retire la société du fait de leur insertion professionnelle.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	40 000 ^a	44 020	110 %

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

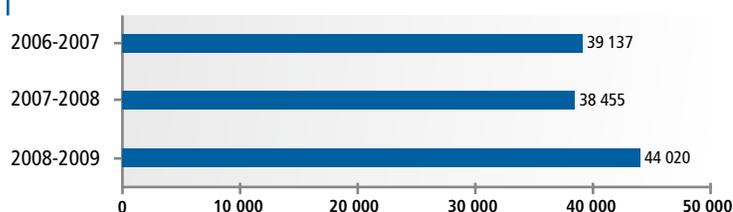
Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficile reconnaissance des études et des titres acquis à l'extérieur du Canada et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée doit être retenue dans plusieurs cas. C'est 44 020 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation en 2008-2009, ce qui correspond à 110 % de la cible qui était visée.

23. Tiré de l'Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, op. cit.

Cette hausse de plus de 5 000 personnes par rapport à 2007-2008 est notamment attribuable au Pacte pour l'emploi qui a identifié, parmi les bassins de main-d'œuvre sous-représentée sur le marché du travail, les personnes nées à l'extérieur du Canada. Afin de répondre à leurs besoins, les activités de francisation étaient parmi celles dont le volume de participation a augmenté par rapport à 2007-2008.

De façon plus particulière, l'accès au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a été élargi²⁴. Ce programme du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles administré par Emploi-Québec a permis d'aider plus de 1 000 nouveaux participants à vivre une expérience de travail structurée. Une autre adaptation des services a pris la forme de Québec pluriel, une mesure de mentorat visant à soutenir des jeunes issus de communautés culturelles qui connaissent des problèmes d'intégration à l'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



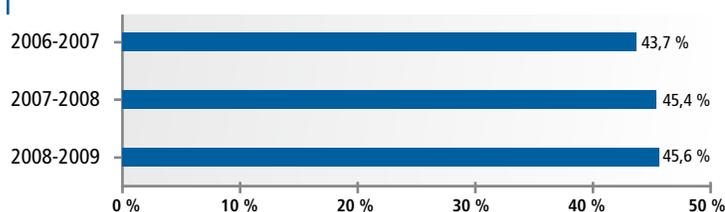
Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	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 %	45,6 %	106 %

a Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 135.

Comme il a été vu précédemment pour d'autres groupes de clientèle, cet indicateur de taux d'emploi vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 45,6 % des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention ont occupé ou occupaient un emploi, soit un dépassement de la cible. Ce résultat satisfaisant a notamment été favorisé par la mise en place en région d'un mécanisme d'arrimage entre les besoins des employeurs et ceux des personnes à la recherche d'un emploi. Cette passerelle soutient entre autres les employeurs dans leur démarche de recrutement de candidates et candidats à l'étranger. Les efforts de sensibilisation des employeurs à la valeur ajoutée d'une main-d'œuvre diversifiée et d'aide à la gestion de la diversité culturelle se sont poursuivis en 2008-2009.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



24. L'évaluation du PRIIME confirme des 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.

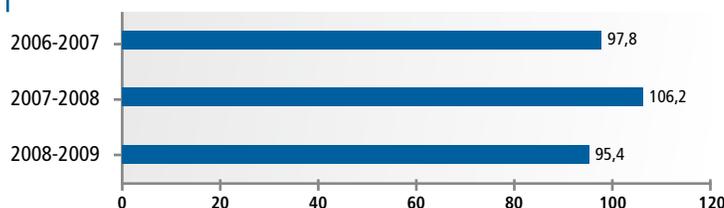
Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	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	115,5 M\$ ^a	95,4 M\$	83 %

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

Nous avons vu précédemment que plusieurs milliers de prestataires recevant un soutien du revenu de l'État 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 à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec. Ce soutien a permis des économies qu'on estime à 95,4 millions de dollars à l'aide financière de dernier recours, soit 83 % de ce qui était visé. Le nombre de prestataires ayant occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi a été inférieur à la cible, ce qui a donné lieu à moins de prestations non versées que ce qui était visé.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Les prestations non versées par l'assurance-emploi

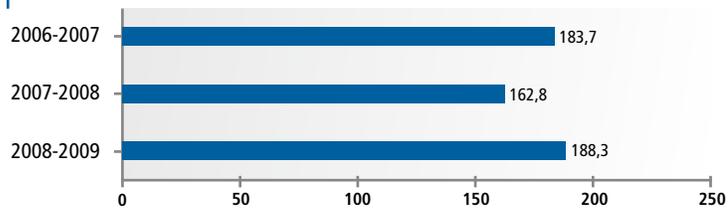
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi ^a	156,2 M\$	188,3 M\$	121 %

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.

Dans le même esprit que pour l'indicateur précédent, nous savons que 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 payables à des prestataires recevant une indemnisation de chômage qui n'a pas été versée en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention

reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. La cible a été largement dépassée. Parmi les 51 381 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2008-2009 à ces personnes en raison de leur retour en emploi se sont établies à 188,3 millions de dollars.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



ORIENTATION

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

Les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent faire face à d'importants changements. Ces derniers sont liés au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite. Certaines entreprises 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 que les entreprises s'adaptent. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

Le Pacte pour l'emploi est venu donner un soutien supplémentaire aux entreprises, notamment par l'entremise de la mesure de 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 d'incertitude économique qu'Emploi-Québec a apporté son soutien aux entreprises qui devaient faire face aux mêmes enjeux que lors des années précédentes, tout en accentuant l'importance d'investir dans leurs ressources humaines pour mieux se positionner au moment de la reprise.

Les interventions auprès des individus rapportées dans l'orientation précédente sont en étroite relation avec les 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 (l'effet de l'intervention dépendant de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis pour cette orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités. L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet une appréciation des efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	9 600 ^a	10 015	104 %

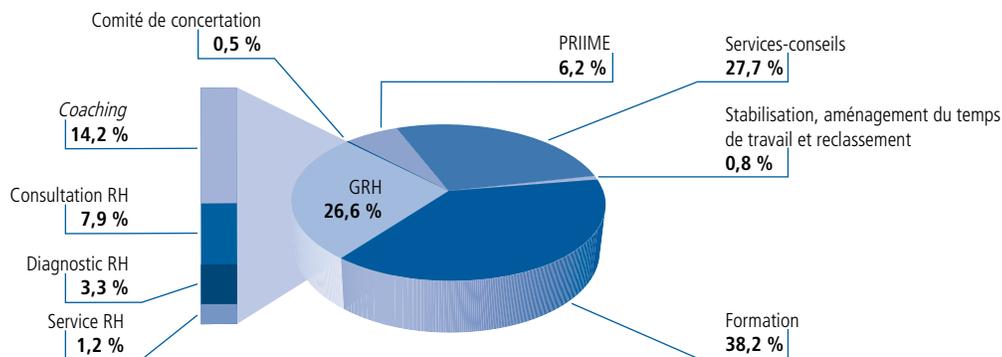
^a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

En plus de compter les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre en emploi (volet « entreprises »), ce résultat comprend depuis 2006-2007 les entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière ait été versée, de même que les entreprises aidées dans le cadre du PRIIME. Il continue cependant d'exclure les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

Ainsi, en 2008-2009, c'est 10 015 entreprises qui ont bénéficié d'une intervention commencée dans l'année, soit 104 % de la cible. Il s'agit d'un niveau inégalé depuis la création de l'agence. La hausse continue des résultats et le dépassement de la cible sont fortement liés à l'accroissement du soutien accordé en matière d'aide à la formation. On a compté en 2008-2009 quelque 17 400 interventions auprès des entreprises (une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention), une hausse de plus de 2 800 (+ 20 %) par rapport à 2007-2008.

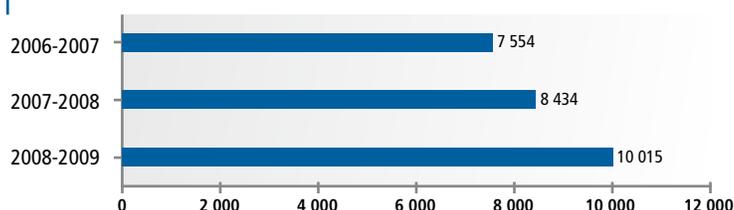
Ainsi que le prévoit le Pacte pour l'emploi, la part des interventions portant sur l'aide à la formation, entre autres par l'intermédiaire de projets majeurs ou de projets économiques d'envergure²⁵, passe de 35 % en 2007-2008 à 38 % en 2008-2009. C'est plus de 100 000 travailleuses et travailleurs qui étaient visés par des projets dans le cadre de la mesure de formation de la main-d'œuvre. Les services-conseils représentent 28 % des interventions, alors que cette part est de 26 % 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*. Soixante-et-une entreprises ont reçu l'aide d'un comité de reclassement de leur main-d'œuvre au moment d'un licenciement collectif.

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



25. Les projets réalisés à l'intérieur de la mesure de formation l'ont été en complémentarité avec les activités admissibles à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les projets économiques d'envergure sont approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et contribuent directement à l'atteinte de la cible d'entreprises nouvellement aidées.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Les ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouvelles ententes de qualification	5 500 ^a	4 468	81 %

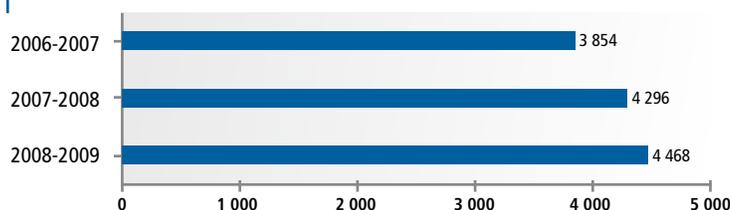
a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

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, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, pour des participations entreprises au cours de l'année 2008-2009.

En accord avec le Pacte pour l'emploi, le niveau de la cible a été bonifié pour tenir compte des effets envisagés des services d'évaluation et de reconnaissance des compétences sur le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Or, la participation est passée de 4 296 ententes en 2007-2008 à 4 468 en 2008-2009, soit une augmentation de 4 %. Le nombre de nouvelles ententes correspond à 81 % 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 2008-2009 a été de plus de 3 200 (+ 793 par rapport à 2007-2008), pour un total de 18 500 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 ont continué à connaître un succès appréciable.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Les résultats concernant la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre se trouvent dans le bilan quantitatif annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail²⁶. Les résultats sommaires qui suivent sont tirés de ce document.

Pour l'année civile 2007, les 12 358 employeurs assujettis²⁷ à la Loi ont déclaré avoir investi globalement près de 985 millions de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 88,5 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi 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 étaient au nombre de 1 421, soit 11 % des employeurs assujettis.

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 accordées²⁸.

L'approche sectorielle²⁹

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, dans le cadre des responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail, une somme de 15,7 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 310 000 \$ provenant de la Table métropolitaine de Montréal, pour des projets majeurs et des projets économiques d'envergure.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi en 2008-2009 leurs activités en conformité avec leurs mandats qui consistent à :

- définir les besoins spécifiques d'un secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre;
- trouver des solutions pertinentes en fonction des besoins définis et les mettre en œuvre;
- assurer le développement de la formation continue et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans les secteurs;
- élaborer des mesures pertinentes pour permettre la stabilisation de l'emploi et pour réduire le taux de chômage;
- tenir compte de la problématique des clientèles cibles;
- assurer la circulation de l'information et réaliser à ce titre des activités pertinentes.

Il convient de souligner les efforts fournis par les comités sectoriels en 2008-2009 relativement à la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment lors de l'élaboration et de la mise en œuvre des normes professionnelles, du développement et de l'implantation des dispositifs d'évaluation et de reconnaissance des compétences liés aux normes et de la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail. À ce jour, 46 normes ont été adoptées par la Commission des partenaires du marché du travail.

26. Commission des partenaires du marché du travail, *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 2007*, mars 2009. Voir adresse www.emploi.quebec.net/francais/complements/publications.asp (loi).

27. Pour être assujetti, un employeur doit avoir une masse salariale supérieure à un million de dollars.

28. Les résultats financiers, de même que ceux relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds, sont disponibles lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir www.emploi.quebec.net/francais/complements/publications.asp (loi).

29. Pour plus d'information sur les diagnostics, formations, avis ou autres activités des comités, on peut consulter les bilans annuels des différents comités sur leur site Internet respectif ainsi que le bilan annuel des activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités consultatifs, produits par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, en septembre de chaque année.

ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important de la société québécoise. Le gouvernement du Québec a pris des engagements en la matière, notamment dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du Plan gouvernemental pour l'emploi, dont il a confié la coordination au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Des progrès ont été enregistrés à plusieurs titres au cours des dernières années, bien que beaucoup reste à faire. 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 parachevé l'implantation des programmes et des mesures de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

En 2008-2009, les services de solidarité sociale ont offert un soutien à 330 401 ménages actifs à l'aide financière en moyenne chaque mois. Ils ont répondu à près de 118 000 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 effectuées en lien avec les indicateurs du Plan stratégique 2008-2011 portant notamment sur le deuxième plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté ainsi que sur la baisse du taux d'assistance sociale.

Alternative jeunesse

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse ^a	S. O. ^b	7 395	S. O.

a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2008-2009.

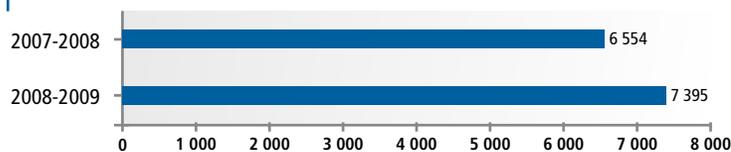
b Il s'agit d'un programme visé par un objectif du Pacte pour l'emploi.

Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise, sur une base volontaire, à soutenir les jeunes adultes (moins de 25 ans) admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours pour assurer leur subsistance afin de les encourager à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement du jeune à s'investir dans une démarche d'insertion, le programme donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

Cette allocation est différente par sa nature et son mode de versement de la prestation prévue dans le cadre d'un programme d'aide financière de dernier recours. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, elle est versée sur une base bihebdomadaire 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 2008-2009, 7 395 jeunes ont nouvellement bénéficié du Programme alternative jeunesse, soit une hausse de plus de 800 jeunes par rapport à 2007-2008. Ce résultat répond aux attentes du Pacte pour l'emploi qui vise justement à accroître le recours à ce programme.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Les programmes d'aide et d'accompagnement social

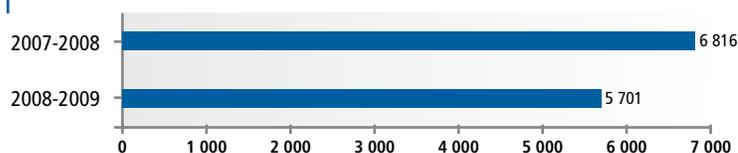
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social ^a	S. O.	5 701	S. O.

a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2008-2009 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. Pour l'année 2008-2009, ces programmes ont rejoint quelque 5 700 nouveaux participants. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2007-2008 qui était la première année où les programmes étaient pleinement mis en œuvre. Cette situation s'explique par le fort taux de reconduction au programme Interagir, qui limite de nouvelles entrées dans ces programmes financés à l'aide d'un budget fermé. Selon les statistiques officielles du Ministère, il y a eu en 2008-2009, 8 388 participants actifs à ces programmes comparativement à 7 653 en 2007-2008, soit une hausse de 9,6 %. Ces programmes font actuellement l'objet d'une évaluation.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Les sorties de l'aide financière de dernier recours

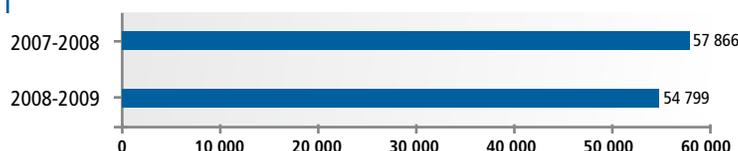
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	62 870 ^a	54 799	87 %

a Le niveau de la cible a été ajusté pour tenir compte du Pacte pour l'emploi.

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et celles des services de solidarité sociale. On entend, par sortie, une personne qui a reçu une aide financière un mois donné et qui, à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas deux mois consécutifs suivant la fin de cette intervention. Ainsi, on comptait 54 799 sorties de l'aide en 2008-2009 à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, soit 87 % de l'objectif. Il s'agit d'une baisse du nombre de sorties par rapport à 2007-2008.

Lorsque les résultats sont observés sur une période plus longue, nous avons vu précédemment (page 50) qu'une proportion de plus en plus grande des sorties de l'aide est durable. Cela se traduit également par une diminution mensuelle moyenne de 6 508 prestataires de l'assistance sociale (soit la moyenne du nombre de prestataires d'avril 2008 à mars 2009, comparativement au résultat obtenu pour la même période en 2007-2008) et par une poursuite de la baisse du taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

Par cette orientation, Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans le contexte, d'une part, d'une gestion par résultats décentralisée et en partenariat et, d'autre part, de ressources limitées. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de services afin d'assurer la qualité des services fournis. 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 abordées précédemment par l'entremise d'indicateurs au plan stratégique du Ministère portant sur les transactions accessibles par les services téléphoniques ou la disponibilité d'un dossier en ligne pour la clientèle (page 60).

Les indicateurs suivis pour cette orientation illustrent la préoccupation d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. On trouvera par ailleurs en annexe le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, ainsi que le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

Délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 ^a	8,7	115 %

a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

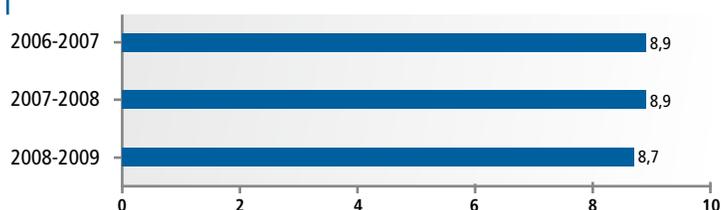
L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date de dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère d'aide de dernier recours, il faut traiter rapidement les demandes déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions prévues à la Loi et au Règlement. Avec un délai moyen variant entre 8,9 et 8,7 jours dans les dernières années, Emploi-Québec a respecté son engagement de ne pas excéder les dix jours.

Au cours des dernières années, diverses actions ont permis de maintenir le délai moyen de traitement acceptable à l'attribution initiale, dont :

- l'existence de dispositifs de répartition locale des effectifs en fonction du volume des demandes, ainsi que de mécanismes de dépannage en cas d'engorgements conjoncturels ou localisés;
- la diffusion de documents d'information précisant les différentes exigences du processus d'admission à l'aide financière de dernier recours;
- le recours aux enquêteuses ou aux enquêteurs pour effectuer des vérifications particulières dans des situations jugées à risque.

Plus récemment, conformément à la nouvelle vision organisationnelle, le traitement administratif des demandes à l'attribution initiale a été allégé en éliminant le caractère obligatoire de l'entrevue avec la demandeuse ou le demandeur. Ainsi, l'analyse des demandes se fait principalement en fonction de l'information consignée au dossier.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



Ratio de plaintes

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85 ^a	2,30	80 %

a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

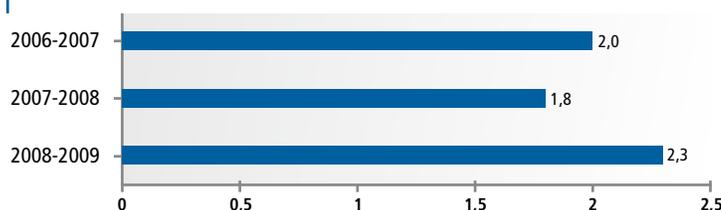
La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau a reçu 9 600 plaintes, soit 7 903 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 1 697 relatives aux services publics d'emploi. Il s'agit d'une baisse de 344 cas par rapport à l'année 2007-2008, où le Bureau en a enregistré 9 944. Les insatisfactions nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes (niveau 2) ainsi que celles qui ont pu être réglées par des explications fournies par une agente ou un agent d'aide socioéconomique (niveau 1) étaient à la baisse par rapport à 2007-2008.

Malgré la diminution du nombre de plaintes reçues en 2008-2009, le ratio de ces plaintes faisant l'objet d'une recommandation de modification par le Bureau des renseignements et plaintes par 1 000 ménages se situait à 2,3, soit une hausse de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année précédente.

Les plaintes retenues aux fins de l'indicateur sont celles qui sont liées à l'administration de l'aide financière de dernier recours³⁰ et qui ont donné lieu à une recommandation de modification. Elles ont principalement trait à la qualité du service à la clientèle, aux conditions d'admissibilité aux programmes d'aide financière de dernier recours ainsi qu'au montant et aux modalités de versement des prestations spéciales. Cette hausse s'explique par deux facteurs combinés. On comptait, en 2008-2009, 149 plaintes assorties d'une recommandation de modification de plus qu'en 2007-2008, pendant que le nombre moyen de ménages actifs diminuait légèrement.

L'organisation analyse de façon continue le volume et la nature des plaintes déposées, et ce, afin d'améliorer son offre de service et d'adapter le contenu des activités de formation et de perfectionnement qu'elle offre au personnel.

ÉVOLUTION DEPUIS 2006-2007



30. Inclus les plaintes relatives à la qualité des services attribuables à l'aide financière de dernier recours. La donnée utilisée diffère du nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une recommandation de modification qui figure au Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes (voir la page 76 du présent document).

Décisions modifiées

INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21,0 % ^a	20,8 %	101 %

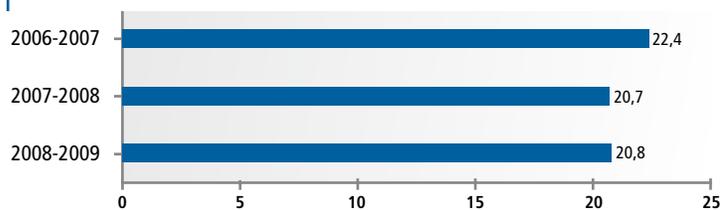
a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

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.

Durant l'année, 11 828 demandes de révision ont été reçues et, pour 20,8 % 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. Ce résultat doit être apprécié au regard des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale.

Mentionnons que l'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit de la clientèle prestataire. Parmi les moyens déployés à cette fin, signalons le souci de transmettre aux prestataires concernés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs des demandes de révision, en collaboration notamment avec la Direction de la révision et de 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 2006-2007



Mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

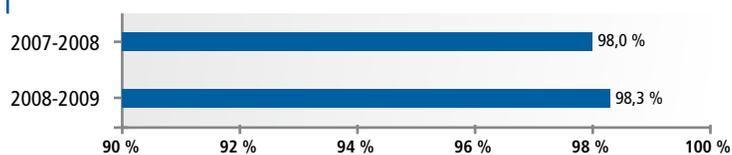
INDICATEUR	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers	97,0 %	98,3 %	101 %

Cet indicateur était inscrit pour la première fois dans le plan d'action d'Emploi-Québec en 2007-2008. 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, 98,3 % des montants déboursés l'ont été de manière adéquate. Autrement dit, on estime à moins de 2 % la proportion totale des versements erronés (en trop ou en moins), ce qui est inférieur au plafond fixé de 3 % d'erreurs dans les montants versés. Ce résultat satisfaisant s'explique entre autres par la présence des divers systèmes de vérification des opérations financières.

Par ailleurs, comme il est mentionné dans l'Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques, le Ministère accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système de 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 ce rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs ciblés couvrant l'accessibilité de ses services, les principaux effets sur la situation d'emploi des participants ainsi que ceux des finances publiques. L'agence s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à l'évaluation de ses interventions portant sur l'implantation, sur la satisfaction de la clientèle et sur les effets observables. 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 2009

PRÉSIDENT

M. Jean-Luc Trahan

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

M^{me} Dominique Savoie

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

M^{me} Denise Boucher

Vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

M. René Roy

Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. Serge Cadieux

Président national du Syndicat canadien des employées et employés professionnels et de bureau COPE SEPB

M. François Vaudreuil

Président de la Centrale des syndicats démocratiques

M. Pierre Lemieux

Premier vice-président général de l'Union des producteurs agricoles

M^{me} Diane Charlebois

Troisième vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

M^{me} Françoise Bertrand

Présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

Poste vacant

M. Florent Francœur

Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

M. Martin Thibault

Président du conseil du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec

M. Jacques Leblanc

Vice-président des politiques en développement de la main-d'œuvre du Conseil du patronat du Québec

M. Simon Prévost

Vice-président, Québec, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

REPRÉSENTANTS DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

M. Gaëtan Boucher

Président-directeur général de la Fédération des cégeps

M. André Caron

Président de la Fédération des commissions scolaires du Québec

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2009 (SUITE)

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

M^{me} Sherolyn Moon Dahmé
Présidente du Regroupement
québécois des organismes de
développement en employabilité

M. Richard Desjardins
Membre du Réseau des carrefours
jeunesse-emploi du Québec

M^{me} Sylvie Roy
Présidente de la Coalition des organismes
communautaires pour le développement
de la main-d'œuvre

MEMBRE D'OFFICE

M. François Turenne
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de
la Solidarité sociale

MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

M^{me} Christyne Tremblay
Sous-ministre adjointe aux politiques
et aux sociétés d'État, ministère du
Développement économique, de
l'Innovation et de l'Exportation

M. Robert Sauvé
Sous-ministre associé aux Affaires
régionales et municipales, ministère
des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire

M^{me} Michelle Lapointe
Sous-ministre adjointe à la formation
professionnelle et technique et à la
formation continue, ministère de
l'Éducation, du Loisir et du Sport

M^{me} 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 (CRÉPUQ)

ANNEXE 2

PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2008-2009 SELON LA RÉGION

Régions	Taux de chômage ^a	Postes vacants signalés au Service national de placement	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi	Prestations non versées aux régimes d'indemnisation du chômage à la suite d'une intervention ^c	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi
	(%)	(n ^{brc})	(n ^{brc})	(n ^{brc})	(M\$)	(n ^{brc})
Abitibi-Témiscamingue	7,6	7 752	7 515	3 293	7,9	478
Bas-Saint-Laurent	8,7	9 710	9 090	4 224	9,6	473
Capitale-Nationale	4,6	93 014	19 721	10 052	23,4	924
Centre-du-Québec	7,8	23 127	9 160	4 589	11,5	568
Chaudière-Appalaches	5	27 791	14 204	6 855	13,8	521
Côte-Nord	11,2	4 255	4 951	2 205	5,5	299
Estrie	5,9	18 078	13 391	6 400	12,4	546
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	17,3	2 839	7 140	3 549	7,8	398
Île-de-Montréal	8,7	151 534	37 678	28 905	64,9	1 764
Lanaudière	7,2	23 094	71 829	7 153	12,8	395
Laurentides	7,3	31 227	14 212	8 905	24,5	600
Laval	6,7	38 057	17 467	4 649	9,6	239
Mauricie	8,4	33 319	10 575	6 399	13,9	349
Montérégie	6,6	94 328	13 900	18 063	41,7	1 567
Nord-du-Québec	11,2	1 231	1 002	660	0,7	108
Outaouais	5,4	15 504	12 261	5 219	11,4	429
Saguenay-Lac-Saint-Jean	8,5	11 749	13 106	6 119	12,2	349
Ensemble du Québec	7,2	586 609	274 847^b	127 239	283,6	10 007

a Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année civile 2008.

b Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, une personne ayant pu participer avec le soutien de plus d'une région (p. ex. : dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées à l'assurance-emploi et à l'aide financière de dernier recours.

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 cette annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans le rapport du Vérificateur général du Québec, déposé 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 utilise les services d'intervenants externes, soit les mesures Soutien à l'emploi autonome, Projets de préparation à l'emploi et Formation de la main-d'œuvre du volet « individus ». Elle avait pour objectif de s'assurer qu'Emploi-Québec utilise de façon économique et efficiente les intervenants externes pour offrir les trois mesures d'aide à l'emploi.

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 2009-2010.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

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, 4^e 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 2009.

Ce rapport complète le cycle annuel de gestion et fait suite au Plan d'action annuel 2008-2009 du Centre de recouvrement, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels s'engageait le Centre pour l'exercice financier en cause.

En matière d'encaissements, près de 159,1 millions de dollars ont été recouvrés en 2008-2009, et des créances totalisant un peu plus de 13,9 millions de dollars ont été déclarées irrécouvrables, contribuant à la diminution de 10,5 millions de dollars des comptes débiteurs, mis à part les créances « pensions alimentaires ». Les comptes débiteurs du Ministère totalisent 724,1 millions au 31 mars 2009, alors qu'ils étaient de 748,4 millions au 31 mars 2005.

Une nouvelle section du rapport annuel rend compte des actions menées par le Centre pour donner suite aux orientations stratégiques et aux objectifs fixés dans son Plan de développement triennal 2008-2011. Pour renforcer sa performance, le Centre a élaboré un cadre de gestion intégrée des risques et de nouveaux indicateurs de performance. Afin de pouvoir compter sur un personnel compétent, mobilisé et performant, il a récemment tenu un sondage sur la mobilisation des membres du personnel.

Je profite de la publication de ce rapport pour féliciter les directeurs et directrices du Centre et l'ensemble du personnel, qui travaillent assidûment à l'atteinte des résultats et à la qualité de la prestation de services. C'est dans le respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens que nos employées et employés traitent avec les personnes débitrices. Je remercie également les gestionnaires et tout le personnel 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, septembre 2009

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du directeur général	177
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	179
Mission, responsabilités et sources des encaissements	181
Mission	181
Responsabilités	181
Sources des encaissements	181
Utilisation des ressources	183
Ressources humaines	183
Ressources financières	184
Faits saillants 2008-2009	185
Plan de développement triennal 2008-2011	187
Résultats au regard du Plan d'action annuel 2008-2009	191
Résultats opérationnels	192
Indicateurs de qualité des services	205
ANNEXES	
Annexe 1 : Indicateurs – Définition et utilité	209
Annexe 2 : Répartition des montants recouvrés et des comptes débiteurs	211

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 2008-2009 du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission et les champs d'intervention du Centre. Il présente bien les orientations et les objectifs inscrits dans la Convention de performance et d'imputabilité du 5 avril 2001 et dans le plan d'action annuel 2008-2009 du Centre.

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 implanté à l'interne est efficace et la gestion dispose des outils nécessaires pour suivre la performance globale de ses 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 2009.

Le directeur général du Centre de recouvrement,



Robert Ricard
Québec, septembre 2009

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,

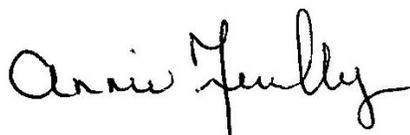
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre de recouvrement, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan d'action annuel 2008-2009.

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 assurés 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 2008-2009 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 2008-2009 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, septembre 2009

MISSION, RESPONSABILITÉS ET SOURCES DES ENCAISSEMENTS

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 la matière.

Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration courante de ses programmes et mesures. 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 dans l'administration de cette loi est également confiée au Centre de recouvrement. Il lui revient donc de recouvrer huit types de créances.

Il s'agit d'abord d'une 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 créancières ou des créanciers alimentaires lorsqu'un défaut de paiement de la part de la personne débitrice alimentaire est signalé.

Ces créances regroupent aussi les allocations, subventions ou montants versés en trop dans :

- l'administration des mesures et programmes d'aide à l'emploi;
- l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III);
- 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;
- l'application de la Loi sur l'assurance parentale.

Sources des encaissements

Les encaissements des sommes perçues au nom du Ministère proviennent des sources suivantes.

Recouvrement effectué par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon 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.

Recouvrement automatisé par l'entremise d'Emploi-Québec ou d'autres ministères et organismes

- Les retenues sur l'aide financière de dernier recours et sur les allocations et subventions découlant des mesures d'aide à l'emploi;
- Les retenues sur les remboursements d'impôt et de la taxe de vente du Québec effectuées par Revenu Québec;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée en attente du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants en provenance de la Régie des rentes du Québec;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle, versée dans l'attente 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 et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par Revenu Québec

- Le recouvrement effectué par Revenu Québec dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement dans les droits des créancières et des créanciers alimentaires.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Le Centre de recouvrement relève de la sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui, aux fins d'application de la Convention de performance et d'imputabilité, 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.

L'organisation du travail au Centre, en matière de recouvrement, se base sur des activités dites de recouvrement de première ligne, exercées par le personnel de la Direction des services de première ligne, qui consistent à communiquer à l'aide d'un générateur d'appels avec les personnes débitrices afin de négocier des ententes de remboursement.

Lorsque les négociations ne permettent pas de convenir de modalités de remboursement satisfaisantes, ou lorsque les ententes conclues ne sont pas respectées par les personnes débitrices, les dossiers sont pris en charge par les équipes des centres de services spécialisés, dont le mandat est d'en finaliser le traitement. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des procédures judiciaires peuvent être engagées à l'endroit de certaines personnes débitrices qui ont la capacité de payer, mais qui n'apportent aucune collaboration. Dans les autres cas, les créances jugées irrécouvrables sont soumises à la radiation.

Ainsi, en 2008-2009, le Centre a utilisé 215,1 équivalents temps complet (ETC), totalisant 10,14 millions de dollars en rémunération, ce qui correspond à une diminution de 22,8 ETC par rapport à 2007-2008. Les ETC utilisés et le budget de rémunération en 2008-2009 se répartissent de la façon suivante :

Désignation des centres de responsabilité	ETC	M\$
Bureau du directeur général	6,6	0,44
Direction des services de première ligne	67,4	2,70
Direction des services spécialisés		
Centre de services de Québec	32,9	
Centre de services de Longueuil	31,2	
Centre de services de Montréal	19,2	
Service des pensions alimentaires	18,9	
Bureau de la directrice	14,8	
Total pour cette direction	117,0	5,56
Direction du soutien à la performance et aux opérations	24,1	1,44
Total	215,1	10,14

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 (8,06 ETC pour un budget de 0,6 million de dollars).

Ressources financières

En 2008-2009, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement ont totalisé 11,5 millions de dollars, soit 0,7 million de moins qu'en 2007-2008.

BUDGET ALLOUÉ AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)	
Catégories	2008-2009
Rémunération	10,1
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques) ^a	1,4
Total	11,5

a Y compris les sommes versées en vertu de la convention entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal concernant le recouvrement par le personnel de la Ville de Montréal.

Ce total n'inclut pas le coût des services fournis par les autres directions du Ministère, ni les loyers ni les avantages sociaux afférents aux coûts de main-d'œuvre. Il ne comprend que les budgets alloués au Centre servant à établir le coût par dollar recouvré.

FAITS SAILLANTS

2008-2009

Le Centre de recouvrement a amélioré son efficacité en diminuant le coût total par dollar recouvré de 2,5 % et le coût par dollar recouvré par son personnel de 3,8 %.

Dans le cadre de sa démarche d'optimisation des processus amorcée en 2006-2007, le Centre a mis en œuvre, en 2008-2009, 13 des 17 recommandations concernant ses quatre principaux processus, soit la recherche des personnes débitrices, la gestion des ententes, celle des encaissements et la révision du processus de radiation. Ainsi, l'ensemble du processus de recouvrement devient plus efficace et permet au Centre d'améliorer sa productivité.

Le Centre a mené un sondage sur la mobilisation des membres du personnel à l'hiver 2009. Le taux de participation a été de 93 %, ce qui est particulièrement élevé. Le personnel s'est exprimé sur différents facteurs favorisant un milieu de travail stimulant. Les résultats se sont avérés positifs et le Centre a pu déterminer ses points forts ainsi que les actions à privilégier en vue d'améliorer la mobilisation de son personnel.

Depuis avril 2008, le Centre transmet les demandes de mesures légales à la Direction des affaires juridiques, puisque le ministère de la Justice a mis fin à la délégation de signature en faveur des techniciennes et techniciens en droit du Centre en cette matière. À cet effet, une entente a été signée, en novembre 2008, définissant le partage des ressources humaines, financières et matérielles, les rôles et les responsabilités respectifs ainsi que les modalités de financement. Cette première année de réalisation de l'entente se termine par un succès.

Enfin, l'intégration de la gestion des créances du Régime québécois d'assurance parentale au système ministériel Compte client a permis de standardiser et d'harmoniser le traitement des trop-payés de ce programme avec celui des autres programmes administrés par le Ministère.

PLAN DE DÉVELOPPEMENT TRIENNAL

2008-2011

Cette section annonce les résultats des objectifs de la première année du Plan de développement triennal 2008-2011 inscrits dans le Plan d'action annuel 2008-2009 du Centre de recouvrement. Ces résultats sont présentés selon les trois orientations stratégiques consignées au plan triennal qui vise à relever ses défis de performance, de gestion des ressources humaines et de partenariat d'affaires en matière de recouvrement.

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficacité de l'organisation et la qualité des services

La nature de la mission et des activités du Centre de recouvrement, conjuguée à ses modalités spécifiques de financement, l'oblige à accorder une attention particulière et assidue à la gestion par résultats. Pour renforcer sa performance, le Centre a mis l'accent sur deux axes d'intervention : la modernisation du cadre de gestion opérationnelle et la révision et l'amélioration de ses façons de faire.

AXE 1

La modernisation du cadre de gestion opérationnelle

Par son premier axe d'intervention, le Centre prend les moyens nécessaires pour assurer la transparence de sa gestion et soutenir les priorités d'action et la prise de décision.

OBJECTIFS	RÉSULTATS
Réévaluer les indicateurs de performance de la Convention de performance et d'imputabilité selon les meilleures pratiques.	Quatre nouveaux indicateurs de performance ont été adoptés dans le cadre de la mise à jour de la Convention de performance et d'imputabilité. Ces indicateurs permettront au Centre de faire une reddition de comptes plus représentative de l'ensemble de ses responsabilités actuelles et de sa mission.
Actualiser la politique ministérielle en matière de recouvrement.	La politique ministérielle en matière de recouvrement a été actualisée et approuvée en mars 2009.
Élaborer une politique de gestion intégrée des risques et un plan de mise en œuvre.	En 2008-2009, le Centre a élaboré en priorité un cadre de gestion intégrée des risques et un plan de mise en œuvre prévoyant, notamment, la cartographie des risques et la formation du personnel en 2009-2010. La connaissance des risques soutient l'établissement des priorités, la mise en place des mesures de contingence nécessaires et l'affectation des ressources suffisantes à l'atteinte des cibles fixées. Cette connaissance est préalable à l'élaboration de la politique.

AXE 2

La révision et l'amélioration de ses façons de faire

Le deuxième axe de cette orientation permet au Centre d'intervenir par la révision et l'amélioration de ses façons de faire en tenant compte, entre autres, du coût de revient par activité. Le Centre a poursuivi ses travaux d'optimisation, notamment en amorçant la mise en œuvre des recommandations à l'égard des principaux processus de recouvrement. Il s'est également fixé un objectif de diminution des coûts liés au recouvrement des créances.

OBJECTIFS	RÉSULTATS
Réaliser les travaux d'optimisation des processus du recouvrement selon le calendrier de production.	Le Centre a donné suite à 13 des 17 recommandations d'optimisation en 2008-2009. Les quatre autres ont été reportées à 2009-2010 dans le cadre d'une révision des priorités d'action. Ces travaux ont eu un effet favorable direct sur l'augmentation de la productivité du Centre, mais surtout sur la productivité moyenne des agentes et des agents de recouvrement (+ 7,6 %).
Diminuer de 2 % le prix de revient par dollar recouvré par les agentes et les agents, pour les créances d'Emploi-Québec, par rapport à 2007-2008.	Le prix de revient par dollar recouvré par le personnel a diminué de 3,8 % en 2008-2009. Il était de 20,3 cents au 31 mars 2009, comparativement à 21,1 cents au 31 mars 2008. Le recensement du coût de revient par activité et la diminution des dépenses affectées aux activités de recouvrement proprement dites ont permis d'augmenter l'efficacité des opérations.

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Pour relever les défis de l'organisation, le Centre doit pouvoir continuer à compter sur une main-d'œuvre dévouée et répondant aux exigences des fonctions à exécuter. 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.

OBJECTIFS	RÉSULTATS
Définir la majorité des profils de compétence pour l'ensemble du personnel du Centre.	Les profils de compétence sont complétés pour 75 % du personnel du Centre. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'élaboration du plan de développement des ressources humaines du Centre. Elle permettra de mieux cibler les besoins en matière de perfectionnement.
Instaurer un processus de sondage sur la mobilisation du personnel.	Le Centre a instauré un processus annuel de sondage sur la mobilisation ¹ . Il a sondé son personnel entre le 23 février et le 4 mars 2009. Les résultats ont permis de mesurer les différents facteurs qui favorisent un milieu de travail stimulant. Ainsi, le Centre sera en mesure de mieux cibler ces interventions afin de renforcer la mobilisation de ses employées et employés.

1. Ce sondage sur la mobilisation est inspiré du sondage RH+ de la Régie des rentes du Québec.

ORIENTATION 3

Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances de l'État

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 au processus de gestion des créances selon les meilleures pratiques. Cette orientation comprend deux axes d'intervention : le réseautage et le regroupement des créances gouvernementales.

AXE 1

Le réseautage

Selon cet axe, le Centre doit contribuer à la mise en place d'un réseau d'échange avec ses partenaires et avec des organisations dont la mission est similaire.

OBJECTIF	RÉSULTAT
Contribuer à la mise en place d'une table d'échange des meilleures pratiques.	En septembre 2008, le Sous-secrétariat à la modernisation de l'État a mandaté une firme pour recenser les meilleures pratiques en matière de gestion des comptes débiteurs et de gestion des créances. Il est donc apparu moins opportun de mettre en place une table des meilleures pratiques cette année.

AXE 2

Le regroupement des créances gouvernementales

Pour sa part, le deuxième axe précise les suites données aux travaux antérieurs, particulièrement ceux réalisés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et par Revenu Québec, sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

OBJECTIF	RÉSULTAT
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.	Le Centre a contribué aux travaux relancés par le Sous-secrétariat à la modernisation de l'État en juin 2008 en participant au comité directeur et au comité de travail.

RÉSULTATS

AU REGARD DU PLAN D'ACTION ANNUEL 2008-2009

Dans cette section, le Centre de recouvrement rend compte des cibles de résultats et des indicateurs de performance annoncés dans son plan d'action annuel 2008-2009. Il présente les résultats opérationnels et de qualité de service.

Les résultats opérationnels concernent, notamment, les prévisions des montants à recouvrer par le personnel et le niveau de recouvrement selon les indicateurs de performance de la Convention de performance et d'imputabilité par type de créances, le prix de revient par dollar recouvré et les délais de transmission à respecter dans le cas des créances alimentaires.

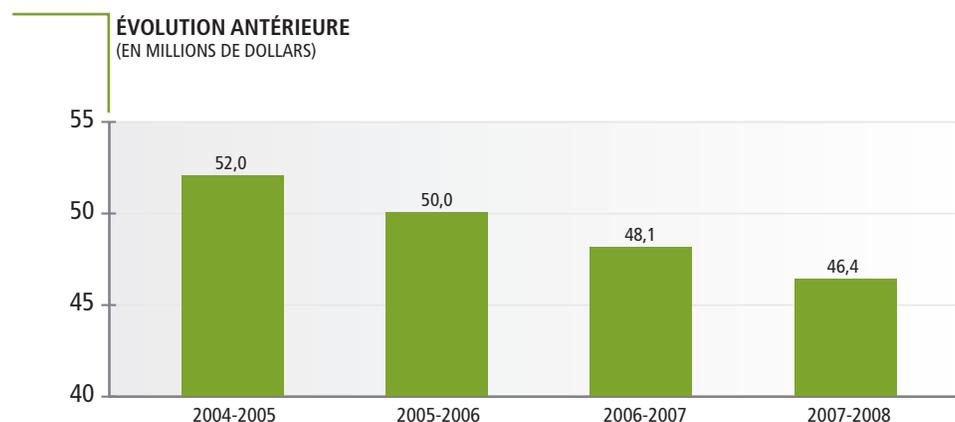
RÉSULTATS OPÉRATIONNELS

Sommaire des principales cibles de résultats et des indicateurs de performance

	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2007-2008
Créances « aide financière de dernier recours »				
Montants recouverts par les agents	48,2 M\$	44,9 M\$	93 %	46,4 M\$
Taux de règlement des dossiers	52,0 %	46,5 %	89 %	51,8 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,2 %	18,9 %	98 %	18,6 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	98,9 %	92,0 %	93 %	96,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	104,0 %	101,3 %	97 %	100,0 %
Coût par dollar recouvert par les agents	20,6 ¢	20,3 ¢	101 %	21,1 ¢
Créances « aide à l'emploi »				
Montants recouverts par les agents				
Créances « individus »	1,9 M\$	2,1 M\$	111 %	1,8 M\$
Créances « organismes et employeurs »	1,5 M\$	0,8 M\$	53 %	1,5 M\$
Taux de règlement des dossiers – créances « individus »	47,0 %	43,3 %	92 %	46,6 %
Taux annuel de recouvrement – créances « individus »	43,2 %	43,6 %	101 %	41,0 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	104,6 %	100,7 %	96 %	106,8 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	107,9 %	103,1 %	96 %	110,5 %
Coût par dollar recouvert par les agents	20,6 ¢	20,3 ¢	101 %	21,1 ¢
Créances « garants défaillants »				
Montants recouverts par les agents	2,0 M\$	2,0 M\$	100 %	2,4 M\$
Taux de règlement des dossiers	48,0 %	56,9 %	119 %	56,5 %
Taux annuel de recouvrement des créances	6,5 %	6,2 %	95 %	6,7 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	213,3 %	600,0 %	281 %	ND
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	280,0 %	760,0 %	271 %	ND
Coût par dollar recouvert par les agents	19,4 ¢	13,1 ¢	148 %	19,8 ¢
Créances « pensions alimentaires »				
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de nouvelle subrogation dans un délai de 15 jours ou moins	90,0 %	91,3 %	101 %	91,1 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de réactivation de subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90,0 %	95,3 %	106 %	95,4 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de fin d'aide financière dans un délai de 40 jours ou moins	90,0 %	96,7 %	107 %	95,4 %
Créances du Régime québécois d'assurance parentale				
Montants recouverts par les agents	6,7 M\$	5,4 M\$	81 %	4,9 M\$
Coût par dollar recouvert par les agents	S. O.	7,1 ¢	S. O.	11,0 ¢

Créances « aide financière de dernier recours »

Cible de résultat	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	48,2 M\$	44,9 M\$	93 %



Au cours de l'année, le Centre de recouvrement a utilisé 10,8 ETC de moins que prévu pour les postes d'agentes et d'agents de recouvrement; le Centre prévoyait une utilisation de 110,9 au cours de l'exercice financier 2008-2009, mais il n'en a utilisé que 100,1. Le départ d'employées ou employés non remplacés explique cette sous-utilisation. Le Centre a connu des difficultés importantes d'embauche d'agentes et d'agents et a donc décidé d'investir dans un concours de recrutement propre à ses besoins. Le Centre pourra utiliser les résultats de ce concours pour combler ses besoins en 2009-2010.

Bien que la moyenne d'encaissements par agente ou agent soit de 3,2 % supérieure à ce qui avait été prévu au plan d'action, cette amélioration n'a pas été suffisante pour contrer les effets des départs non remplacés. La diminution du montant moyen des réclamations et le vieillissement des créances expliquent également la non-atteinte de la cible de recouvrement.

L'annexe 1 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et décrit leur utilité pour le Centre de recouvrement.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Taux de règlement des dossiers	52,0 %	46,5 %	89 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,2 %	18,9 %	98 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	98,9 %	92,0 %	93 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	104,0 %	101,3 %	97 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Taux de règlement des dossiers	51,5 %	51,2 %	52,6 %	51,8 %
Taux annuel de recouvrement des créances	21,5 %	20,8 %	19,8 %	18,6 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	98,6 %	95,8 %	98,9 %	96,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	106,7 %	97,4 %	106,3 %	100,0 %

Le taux de recouvrement vs la facturation annuelle est inférieur à la cible visée, parce que les annulations de créances n'ont atteint que 4,1 millions de dollars au lieu des 11 millions prévus. Cet écart s'explique par la suspension depuis février 2008 des annulations automatiques de certaines créances, notamment pour prescription de la dette. La facturation nette est donc supérieure de 8,5 millions à la facturation nette prévue au plan d'action annuel 2008-2009.

Quant au taux de règlement des dossiers, la non-atteinte de la cible s'explique principalement par le nombre mensuel moyen des dossiers en entente de paiement, qui est passé de 20 381 en 2007-2008 à 16 856 en 2008-2009, soit une baisse d'un peu plus de 17 %. Cette diminution du nombre d'ententes de paiement est notamment liée aux difficultés d'embauche vécues en 2008-2009.

Indicateur d'efficience	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré Montants recouverts par les agents	20,6 ¢	20,3 ¢	101 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Montants recouverts par les agents	20,5 ¢	20,3 ¢	20,2 ¢	21,1 ¢
Recouvrement total	7,3 ¢	7,3 ¢	7,4 ¢	8,1 ¢

Le coût de 20,3 ¢ par dollar recouvré par les agentes et les agents en 2008-2009 est en deçà de la cible de 20,6 ¢ inscrite par le Centre dans son plan d'action annuel. Il s'agit d'une diminution de 3,8 % par rapport aux résultats 2007-2008. La cible d'efficience que le Centre s'était fixée est donc dépassée.

Le coût par dollar recouvré au recouvrement total ne fait pas partie des prévisions du plan d'action annuel du Centre de recouvrement. Cependant, l'information étant disponible, elle est mise à la disposition du lecteur. Le coût par dollar recouvré au recouvrement net total s'est établi à 7,9 ¢ au cours de l'année 2008-2009, une diminution de 2,5 % par rapport au coût de 2007-2008.

Nous renvoyons le lecteur à la page 39 pour les commentaires sur le coût par dollar recouvré global qui inclut le coût des services fournis par les autres directions, les loyers et les avantages sociaux.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DES CRÉANCES

« AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	541,6	541,8
Facturation		
Réclamations	114,6	113,0
Intérêts et frais	26,6	27,5
Annulations de créances	(4,1)	(11,6)
Facturation nette	137,1	128,9
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(44,9)	(46,4)
Recouvrement par retenues		
Aide conditionnelle automatisée	(17,9)	(16,3)
Retenues à même les prestations et les allocations	(38,7)	(36,6)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(23,4)	(22,9)
Allocation familiale versée par la Régie des rentes du Québec	(2,5)	(2,8)
Remboursement de trop-perçus	1,2	1,2
Recouvrement net	(126,2)	(123,8)
Créances radiées		
Radiation	(39,3)	(40,1)
Radiation annulée	26,6	34,8
Radiation nette	(12,7)	(5,3)
Solde de fermeture au 31 mars	539,8	541,6

La prévision relative aux comptes débiteurs des créances « aide financière de dernier recours » était de 536,5 millions de dollars au 31 mars 2009. Le résultat final est de 539,8 millions. Cet écart s'explique notamment par une annulation de créances de 4,1 millions de dollars, comparativement aux 11 millions prévus.

L'annexe 2 présente la répartition des montants recouverts selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices pour tous les types de créances. On y trouvera également la répartition des soldes des comptes débiteurs selon l'âge des comptes.

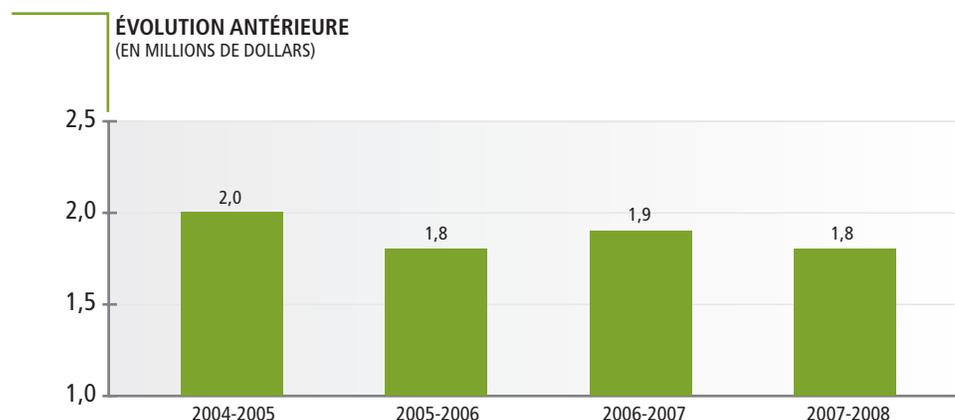
Nous renvoyons également le lecteur à la page 204 pour suivre l'évolution de tous les comptes débiteurs du Ministère depuis 2004-2005.

Créances « aide à l'emploi »

Toutes les sommes recouvrées par le Centre sont réinvesties par Emploi-Québec dans des mesures actives et des programmes destinés à sa clientèle.

Créances « individus »

Cible de résultat	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouverts par les agents	1,9 M\$	2,1 M\$	111 %



Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues notamment à titre de soutien du revenu au moment d'une participation à une mesure active d'aide à l'emploi.

La facturation et le recouvrement de ce type de créances se maintiennent à peu près au même niveau d'année en année, sans variation majeure.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Taux de règlement des dossiers	47,0 %	43,3 %	92 %
Taux annuel de recouvrement des créances	43,2 %	43,6 %	101 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	104,6 %	100,7 %	96 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	107,9 %	103,1 %	96 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Taux de règlement des dossiers	42,3 %	48,4 %	48,0 %	46,6 %
Taux annuel de recouvrement des créances	39,4 %	39,3 %	40,4 %	41,0 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	113,6 %	113,0 %	100,7 %	106,8 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	121,1 %	113,8 %	105,5 %	110,5 %

Les indicateurs d'efficacité se situent près des cibles visées. En raison du faible volume, une augmentation de seulement quelques centaines de milliers de dollars fait bondir le pourcentage d'atteinte de la cible. Aucun effort additionnel n'a été consenti par le Centre au recouvrement pour ce type de créances.

Indicateur d'efficacité	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré			
Montants recouverts par les agents	20,6 ¢	20,3 ¢	101 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Montants recouverts par les agents	20,5 ¢	20,3 ¢	20,2 ¢	21,1 ¢
Recouvrement total	7,3 ¢	7,3 ¢	7,4 ¢	8,1 ¢

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents et celui du recouvrement total sont identiques à ceux utilisés pour le recouvrement des créances « aide financière de dernier recours ». Le processus de recouvrement utilisé est le même. Le coût par dollar recouvré et son évolution ont donc suivi une tendance comparable à celle du recouvrement des créances « aide financière de dernier recours ». Pour plus de précisions, voir la page 195.

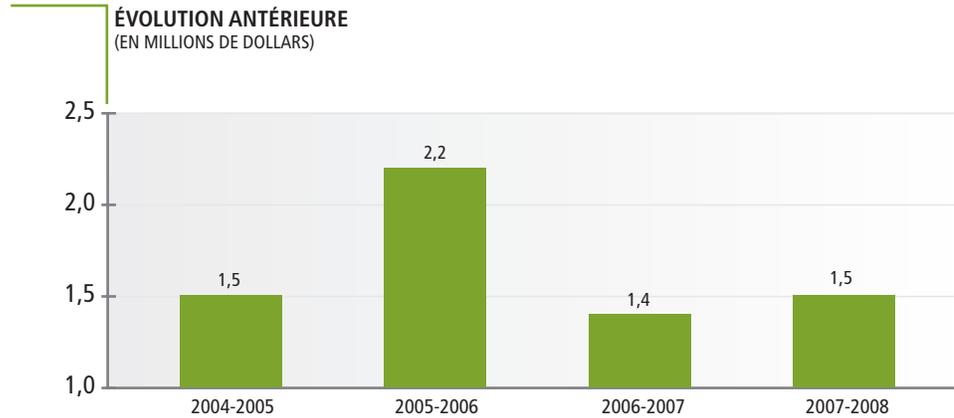
ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DES CRÉANCES « INDIVIDUS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	4,5	4,8
Facturation		
Réclamations	3,4	3,0
Intérêts et frais	0,1	0,1
Annulations de créances	(0,1)	(0,2)
Facturation nette	3,4	2,9
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(2,1)	(1,8)
Recouvrement par retenues		
Retenues à même les prestations et les allocations	(0,6)	(0,6)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,7)	(0,7)
Remboursement de trop-perçus	-	-
Recouvrement net	(3,4)	(3,1)
Créances radiées		
Radiation	(0,7)	(0,7)
Radiation annulée	0,6	0,6
Radiation nette	(0,1)	(0,1)
Solde de fermeture au 31 mars	4,4	4,5

Au cours des dernières années, les comptes débiteurs des créances d'Emploi-Québec « individus » ont montré peu de variation.

Créances « organismes et employeurs »

Cible de résultat	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	1,5 M\$	0,8 M\$	53 %



Ces créances concernent des organismes ou des employeurs qui doivent rembourser des sommes reçues en trop en vertu d'ententes de service ou de subventions en provenance d'Emploi-Québec.

En 2008-2009, seulement 458 dossiers ont été touchés par une réclamation, une note de crédit ou un encaissement. Les montants de facturation mentionnés dans le plan d'action annuel 2008-2009 pour ce type de créances étaient de 1,8 million de dollars. Ils sont plutôt de 0,9 million de dollars, ce qui explique la diminution proportionnelle du recouvrement.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DES CRÉANCES « ORGANISMES ET EMPLOYEURS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

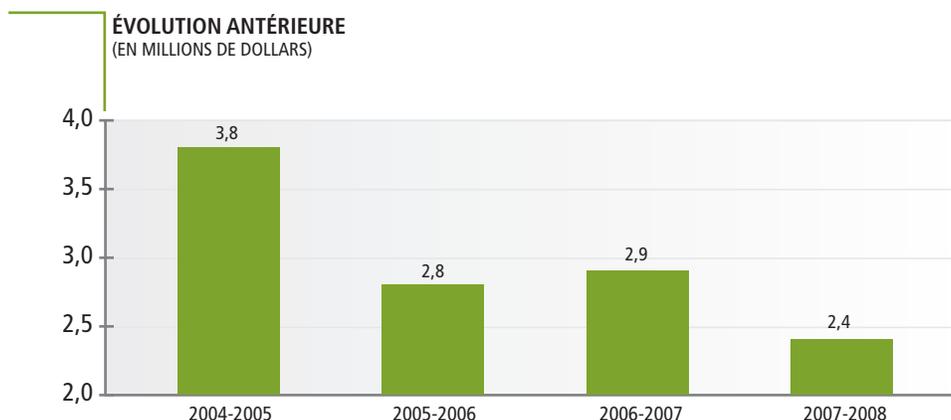
	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1 ^{er} avril	1,0	0,8
Facturation nette	0,9	1,7
Recouvrement par les agents	(0,8)	(1,5)
Solde de fermeture au 31 mars	1,1	1,0

La gestion de ces créances est faite manuellement. Par conséquent, il est impossible d'utiliser les mécanismes de recouvrement par compensation.

Créances « garants défailants »

Le recouvrement de ce type de créances vise les personnes qui ont omis de respecter leur engagement en tant que garantes d'une personne immigrante devenue prestataire d'une aide financière de dernier recours.

Cible de résultat	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	2,0 M\$	2,0 M\$	100 %



Les résultats du recouvrement par les agentes et les agents sont conformes à la prévision annoncée au plan d'action 2008-2009.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Taux de règlement des dossiers	48,0 %	56,9 %	119 %
Taux annuel de recouvrement des créances	6,5 %	6,2 %	95 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	213,3 %	600,0 %	281 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	280,0 %	760,0 %	271 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Taux de règlement des dossiers	63,9 %	47,8 %	47,2 %	56,5 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,4 %	6,4 %	4,7 %	6,7 %

Le taux de règlement des dossiers a largement dépassé la cible fixée. Établie selon l'historique des résultats et l'évolution du compte débiteur, cette cible a été sous-évaluée en 2008-2009. Les résultats obtenus en 2008-2009 sont similaires à ceux de l'année précédente.

Le total des encaissements et de la radiation nette est inférieur aux prévisions de 0,4 million de dollars, ce qui explique le taux annuel de recouvrement des créances à 6,2 % plutôt qu'à 6,5 % comme cela avait été prévu.

Le calcul des deux derniers indicateurs permet, pour une année donnée, de comparer les résultats du recouvrement et de la radiation avec les résultats de la facturation. Cette dernière n'a atteint que 33 % des prévisions, alors que le recouvrement et la radiation ont presque atteint leur cible, ce qui explique le dépassement marqué des cibles pour les deux derniers indicateurs.

Indicateur d'efficacité	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré			
Montants recouverts par les agents	19,4 ¢	13,1 ¢	148 %

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est de 13,1 ¢ et celui du recouvrement total, de 8,3 ¢. Le plan d'action annuel 2008-2009 faisait état d'une prévision de 19,4 ¢ pour le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents. La diminution des coûts d'opération explique cette amélioration de l'efficacité.

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Montants recouverts par les agents	19,7 ¢	25,5 ¢	11,7 ¢	19,8 ¢
Recouvrement total	10,8 ¢	13,2 ¢	7,8 ¢	13,3 ¢

Les résultats et les commentaires sur le coût par dollar recouvré global, y compris les coûts des services fournis par les autres directions, des loyers et des avantages sociaux, se trouvent à la page 39.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DES CRÉANCES « GARANTS DÉFAILLANTS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	48,6	54,9
Facturation		
Réclamations et notes de crédit	1,1	1,3
Intérêts et frais	0,6	0,7
Annulations de créances	(1,2)	(2,7)
Facturation nette	0,5	(0,7)
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(2,0)	(2,4)
Recouvrement par retenues		
Retenues à même les prestations et les allocations	(0,5)	(0,5)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,6)	(0,6)
Remboursement de trop-perçus	0,1	-
Recouvrement net	(3,0)	(3,5)
Créances radiées		
Radiation	(2,2)	(4,2)
Radiation annulée	1,4	2,1
Radiation nette	(0,8)	(2,1)
Solde de fermeture au 31 mars	45,3	48,6

Créances « pensions alimentaires »

Contexte

L'article 92 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) prévoit que, lorsque la créance d'une personne prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou suivant une transaction et une déclaration commune de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, le ministre se substitue de plein droit à la créancière ou 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 la créancière ou le créancier alimentaire devient admissible à une aide financière de dernier recours. Cette substitution se définit légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration des programmes d'aide financière de dernier recours, c'est l'agence Emploi-Québec, par l'entremise des centres locaux d'emploi, qui est en mesure de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement par la personne débitrice alimentaire. L'agence fait alors connaître les cas au Centre de recouvrement, lequel a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation à Revenu Québec. Ce dernier agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

L'agente ou l'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès de Revenu Québec et d'Emploi-Québec tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de tous les renseignements qui favorisent une gestion adéquate de ces créances. L'agente ou l'agent joue le même rôle auprès du ministère de la Justice lorsque les jugements sont contestés par les personnes débitrices alimentaires. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 19 000 dossiers faisant l'objet d'une subrogation.

Indicateurs d'efficacité

Dans son plan d'action annuel 2008-2009, le Centre de recouvrement a énoncé trois objectifs propres au traitement des dossiers de créances « pensions alimentaires ». Ces objectifs servent à évaluer l'efficacité de certaines interventions du Centre. Le lecteur trouvera à l'annexe 1 la définition de chacun de ces indicateurs.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2008-2009	Résultats 2008-2009	Taux d'atteinte de la cible
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de nouvelle subrogation dans un délai de 15 jours ou moins	90,0 %	91,3 %	101 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de réactivation de subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90,0 %	95,3 %	106 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de fin d'aide financière dans un délai de 40 jours ou moins	90,0 %	96,7 %	107 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE				
Transmission dans les délais ciblés	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Avis de nouvelle subrogation	30 jours	25 jours	20 jours	15 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	93,6 %	94,4 %	92,9 %	91,1 %
Avis de réactivation de subrogation	25 jours	20 jours	20 jours	20 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	92,3 %	92,1 %	93,4 %	95,4 %
Avis de fin d'aide financière	45 jours	42 jours	42 jours	40 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	95,2 %	95,7 %	96,4 %	95,4 %

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DES CRÉANCES « PENSIONS ALIMENTAIRES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	97,7	100,0
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	29,2	30,5
Annulation	5,1	(12,7)
Facturation nette	34,3	17,8
Recouvrement		
par Revenu Québec	(19,1)	(20,0)
par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)	(0,1)
Recouvrement net	(19,2)	(20,1)
Solde de fermeture au 31 mars	112,8	97,7

En 2008-2009, le solde des comptes débiteurs a augmenté de 15,1 millions de dollars. Cette augmentation s'explique par une correction de 16,6 millions de dollars apportée aux banques de données informatiques après constatation d'une anomalie dans la méthode de calcul des arrérages. Cette modification correspond aux effets financiers cumulatifs depuis la création du système en 1995. La correction explique donc le montant positif de 5,1 millions de dollars aux annulations d'arrérages et l'augmentation du solde des comptes débiteurs en fin d'année.

Créances du Régime québécois d'assurance parentale

Contexte

Le Centre est responsable de l'ensemble des activités de recouvrement des créances des mesures et programmes administrés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont le Régime québécois d'assurance parentale. En janvier 2009, le Centre a signé avec la direction générale adjointe du Régime une nouvelle entente de service décrivant les obligations des deux parties ainsi que les modalités de financement des activités de recouvrement et définissant les paramètres d'intervention du Centre dans le recouvrement de ces créances.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DES CRÉANCES

DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	25,9	3,5
Facturation nette	1,0	27,4
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(5,4)	(4,9)
Recouvrement par retenues		
Retenues effectuées par Revenu Québec	(1,2)	(0,2)
Remboursement de trop-perçus	0,3	0,1
Recouvrement net	(6,3)	(5,0)
Radiation nette	(0,3)	-
Solde de fermeture au 31 mars	20,3	25,9

En 2008-2009, la facturation nette s'est établie à 1 million de dollars, comparativement à 27,4 millions de dollars en 2007-2008. Cette diminution s'explique par l'annulation d'un nombre élevé de réclamations faites au cours de l'année 2007-2008. Ces réclamations donnaient suite à des demandes adressées directement aux prestataires par le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale visant à obtenir le document attestant la naissance de l'enfant et la filiation avec les parents lorsque l'échange de renseignements avec le Directeur de l'état civil s'était avéré non concluant. Par conséquent, ces annulations de créances ont eu pour effet de réduire considérablement les résultats de facturation nette.

Ces notes de crédit accordées aux personnes débitrices ont rendu nécessaires plusieurs interventions auprès des prestataires du Régime. Le Centre a alors décidé de réduire ces interventions auprès de cette catégorie de personnes débitrices en attendant la fin du processus de régularisation de la facturation par le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement par les agentes et les agents atteint donc 5,4 millions de dollars en 2008-2009, au lieu des 6,7 millions prévus.

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents pour les créances du Régime s'établit à 7,1 ¢. Cet indicateur n'a pas fait l'objet de prévision dans le plan d'action 2008-2009, mais, l'information étant disponible, elle est mise à la disposition du lecteur.

Autres créances du Ministère

Contexte

Emploi-Québec a mis en œuvre des programmes et des mesures spécifiques autres que ceux présentés précédemment, tout en ayant pour objectif d'accorder une aide financière à des personnes. Mentionnons Action emploi, le Programme de soutien financier aux mineures enceintes, le Programme alternative jeunesse, les programmes de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et pour les travailleurs licenciés collectivement dans les secteurs du textile et du vêtement, en dehors des régions ressources, le Programme d'allocation de maternité et le Programme transitoire d'aide aux frais de garde.

Les créances regroupées sous l'appellation « autres créances du Ministère » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en trop en vertu de ces mesures et programmes.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « AUTRES CRÉANCES DU MINISTÈRE » (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2008-2009	2007-2008
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	230,4	172,0
Réclamation nette	439,8	132,6
Recouvrement		
Recouvrement par les agents	(158,6)	(52,1)
Recouvrement par retenues		
Retenues à même les prestations et les allocations	(44,9)	(7,2)
Retenues effectuées par Revenu Québec	(39,7)	(11,5)
Remboursement de trop-perçus	0,5	0,3
Recouvrement net	(242,7)	(70,5)
Radiation nette	(18,8)	(3,7)
Solde de fermeture au 31 mars	408,7	230,4

Les résultats en recouvrement de ces créances sont directement liés aux sommes facturées. Dans son plan d'action annuel 2008-2009, le Centre avait prévu des encaissements totaux de 84,5 millions de dollars, dont 52 millions par les agentes et les agents, pour une facturation de 130,5 millions de dollars. L'augmentation de la facturation à 439,8 millions de dollars explique les résultats à la hausse du recouvrement par les agentes et les agents, qui a atteint 242,7 millions de dollars.

Sommaire des comptes débiteurs du Ministère gérés par le Centre de recouvrement

Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes débiteurs du Ministère gérés par le Centre de recouvrement à la fin de l'année 2008-2009, ainsi qu'une comparaison avec les quatre années précédentes.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DU MINISTÈRE (EN MILLIONS DE DOLLARS)					
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Aide financière de dernier recours	546,5	550,4	541,8	541,6	539,8
Pensions alimentaires	109,1	103,9	100,0	97,7	112,8
Garants défaillants	86,3	76,3	54,9	48,6	45,3
Aide à l'emploi					
Individus	5,3	4,9	4,8	4,5	4,4
Organismes et employeurs	1,0	0,8	0,8	1,0	1,1
Total Aide à l'emploi	6,3	5,7	5,6	5,5	5,5
Autres créances du Ministère	0,2	0,2	0,2	0,2	0,4
Total partiel	748,4	736,5	702,5	693,6	703,8
Régime québécois d'assurance parentale	-	-	3,5	25,9	20,3
Total général	748,4	736,5	706,0	719,5	724,1
Variation	-	(11,9)	(30,5)	13,5	4,6

L'ensemble des comptes débiteurs du Ministère a connu une diminution (10,5 millions de dollars) au cours de la dernière année, à l'exception des créances « pensions alimentaires », qui ont augmenté de 15,1 millions. Comme il a été mentionné précédemment, cet écart s'explique par une correction de 16,6 millions de dollars apportée aux banques de données informatiques après constatation d'une anomalie dans la méthode de calcul des arrérages.

INDICATEURS DE QUALITÉ DES SERVICES

Délai d'attente moyen et taux de réponse téléphonique

Ces deux indicateurs ne sont pas cités dans la Convention de performance et d'imputabilité, mais ils le sont dans le plan d'action annuel 2008-2009, car le Centre les considère comme étant d'intérêt pour le lecteur.

Pour 2008-2009, le Centre entendait maintenir le délai moyen d'attente pour les personnes qui téléphonent au Centre à moins de 60 secondes. Le délai moyen a été de 28 secondes, comparativement à 49 secondes en 2007-2008, soit une réduction de plus de 42 % du délai moyen de l'année antérieure.

Quant au taux de réponse téléphonique, le Centre prévoyait le maintenir à 90 % et plus. En 2008-2009, le taux de réponse aux appels entrants a été de 95,5 %, comparativement à 91,4 % en 2007-2008. Cette cible a été largement atteinte.

Ces bons résultats s'expliquent par l'amélioration de l'arborescence du système téléphonique en 2008-2009, ce qui a entraîné une diminution du nombre d'appels traités par les préposées et les préposés aux renseignements. Ce nombre est passé de 101 000 appels en 2007-2008 à 72 000 appels en 2008-2009, soit une baisse de près de 29 %.

A N N E X E S



ANNEXE 1

INDICATEURS – DÉFINITION ET UTILITÉ

Taux de règlement des dossiers

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

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 de recouvrement vs facturation annuelle

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

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs

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

Coût par dollar recouvré par les agentes et les agents

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouverts par ces derniers. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement² soutenus par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Coût par dollar recouvré au total

Le coût par dollar recouvré au total représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouverts au total, à l'exclusion du remboursement de trop-perçus. Le montant des dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement supportés par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

2. Les dépenses excluent les avantages sociaux, les loyers et le coût des services fournis par les autres directions.

Autres définitions

Recouvrement net

C'est le total du recouvrement, duquel on déduit le remboursement des trop-perçus.

Facturation nette

C'est le total des réclamations, auquel on ajoute les intérêts et les frais et duquel on déduit les annulations de créances.

Radiation nette

C'est la 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.

Délai de transmission des avis de nouvelle subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où Emploi-Québec signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation à Revenu Québec.

Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où Emploi-Québec signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation à Revenu Québec.

Délai de transmission des avis de fin d'aide financière

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date d'annulation du dossier de la créancière ou du créancier alimentaire à Emploi-Québec et la date où le Centre transmet l'information à Revenu Québec.

ANNEXE 2

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS ET DES COMPTES DÉBITEURS

Aide financière de dernier recours

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

Âge des comptes	Prestataires		Non-prestataires		Total	
	k\$	%	k\$	%	k\$	%
0 à 6 mois	21 479,8	39,6	21 132,6	29,4	42 612,4	33,8
7 à 12 mois	7 408,2	13,7	8 164,7	11,3	15 572,9	12,3
13 à 24 mois	6 974,3	12,9	9 057,4	12,6	16 031,7	12,7
25 à 36 mois	4 145,7	7,6	5 829,1	8,1	9 974,8	7,9
37 à 48 mois	2 738,4	5,0	4 031,2	5,6	6 769,6	5,4
49 mois ou plus	11 510,8	21,2	23 700,9	33,0	35 211,7	27,9
Total	54 257,2	100,0	71 915,9	100,0	126 173,1	100,0

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	k\$	%
0 à 6 mois	66 418,5	12,3
7 à 12 mois	31 132,8	5,8
13 à 24 mois	52 110,9	9,6
25 à 36 mois	38 696,9	7,2
37 à 48 mois	37 231,7	6,9
49 mois ou plus	314 233,5	58,2
Total	539 824,3	100,0

Mesures d'aide à l'emploi, créances « individus »

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS

SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

Âge des comptes	Prestataires		Non-prestataires		Total	
	k\$	%	k\$	%	k\$	%
0 à 6 mois	194,7	39,2	1 479,2	51,5	1 673,9	49,7
7 à 12 mois	105,3	21,2	459,0	16,0	564,3	16,8
13 à 24 mois	69,2	13,9	410,5	14,3	479,7	14,2
25 à 36 mois	36,8	7,4	153,6	5,4	190,4	5,7
37 à 48 mois	22,4	4,5	86,9	3,0	109,3	3,2
49 mois ou plus	68,4	13,8	281,3	9,8	349,7	10,4
Total	496,8	100,0	2 870,5	100,0	3 367,3^a	100,0

a Les dossiers traités manuellement ne sont pas inclus dans ce total.

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	k\$	%
0 à 6 mois	1 471,4	34,3
7 à 12 mois	506,8	11,8
13 à 24 mois	562,6	13,1
25 à 36 mois	396,2	9,2
37 à 48 mois	254,5	5,9
49 mois ou plus	1 098,5	25,7
Total	4 290,0^a	100,0

a Les dossiers traités manuellement ne sont pas inclus dans ce total.

Garants défailants

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

Âge des comptes	Prestataires		Non-prestataires		Total	
	k\$	%	k\$	%	k\$	%
0 à 6 mois	15,7	2,3	105,8	4,5	121,5	4,0
7 à 12 mois	10,7	1,6	95,8	4,1	106,5	3,5
13 à 24 mois	21,5	3,1	129,6	5,6	151,1	5,0
25 à 36 mois	21,7	3,1	107,7	4,6	129,4	4,3
37 à 48 mois	25,3	3,7	70,2	3,0	95,5	3,2
49 mois ou plus	595,2	86,2	1 822,8	78,2	2 418,0	80,0
Total	690,1	100,0	2 331,9	100,0	3 022,0	100,0

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	k\$	%
0 à 6 mois	744,9	1,6
7 à 12 mois	914,3	2,0
13 à 24 mois	1 226,7	2,7
25 à 36 mois	1 605,7	3,6
37 à 48 mois	1 785,4	3,9
49 mois ou plus	39 046,9	86,2
Total	45 323,9	100,0

Régime québécois d'assurance parentale

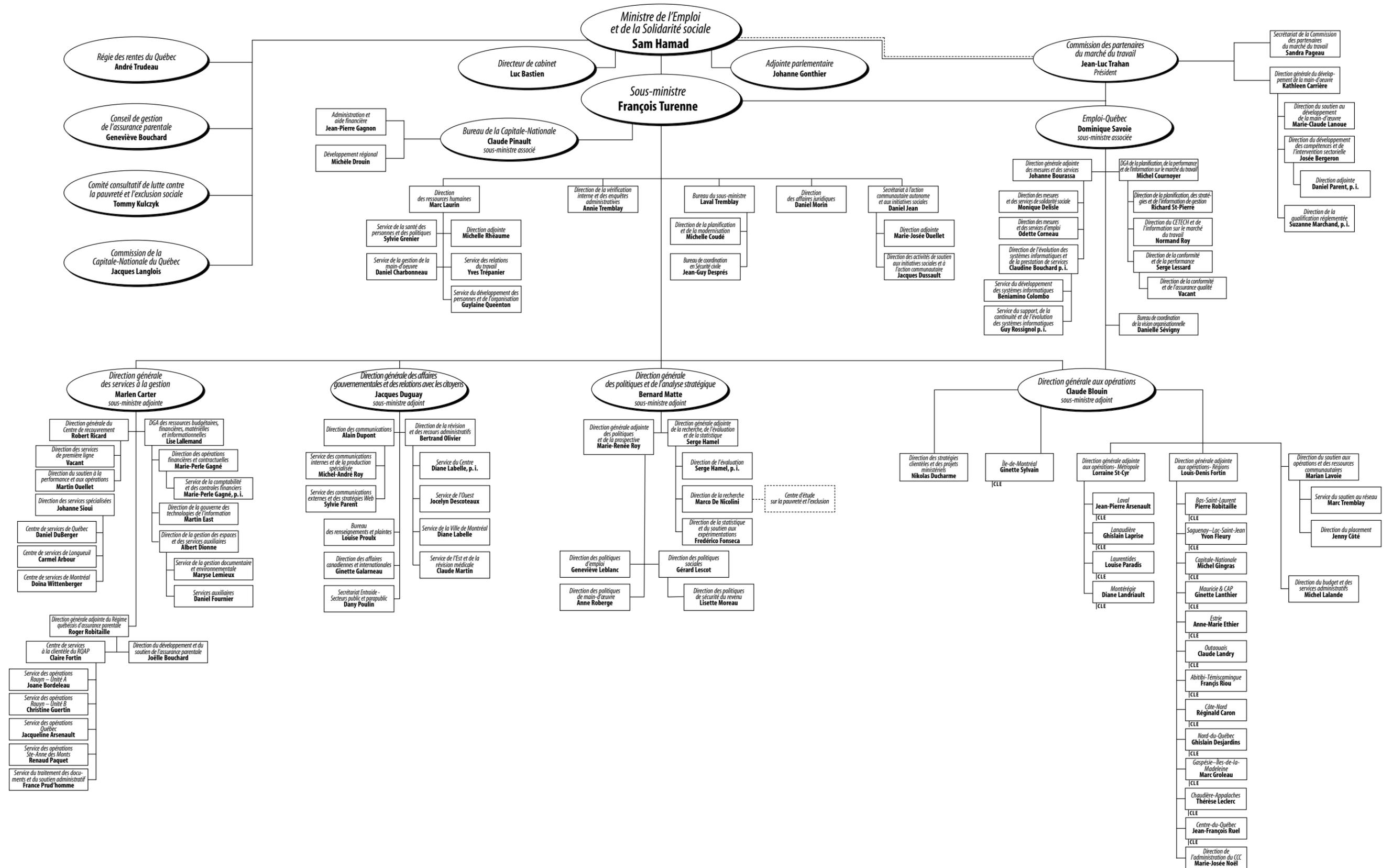
RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS
SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

Âge des comptes	Prestataires		Non-prestataires		Total	
	k\$	%	k\$	%	k\$	%
0 à 6 mois	23,9	40,2	4 359,2	69,4	4 383,1	69,2
7 à 12 mois	16,6	27,9	1 003,8	16,0	1 020,3	16,1
13 à 24 mois	13,4	22,6	763,7	12,2	777,1	12,3
25 à 36 mois	5,5	9,3	149,0	2,4	154,6	2,4
37 à 48 mois	-	-	0,8	-	0,8	-
49 mois ou plus	-	-	-	-	-	-
Total	59,4	100,0	6 276,5	100,0	6 335,9	100,0

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	k\$	%
0 à 6 mois	7 107,7	34,9
7 à 12 mois	10 771,8	53,0
13 à 24 mois	2 465,4	12,1
25 à 36 mois	-	-
37 à 48 mois	-	-
49 mois ou plus	-	-
Total	20 344,9	100,0

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2009





« Avec des mesures importantes comme le Pacte pour l'Emploi et le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, nous voulons que chaque personne au Québec puisse avoir les moyens de se développer et de réaliser ses rêves et ses ambitions. »

Sam Hamad, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le 3 novembre 2008.