

# Ministère de la Solidarité sociale

(ministère de l'Emploi et de la Solidarité jusqu'en décembre 1998)

**Rapport  
annuel  
1998-1999**

Le contenu de cette publication a été rédigé par  
le ministère de la Solidarité sociale.  
Ce rapport annuel peut être consulté sur le site  
Internet du Ministère :  
<http://mss.gouv.qc.ca>

Cette édition a été produite par  
Les Publications du Québec  
1500D, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2000  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 2-551-19339-7  
ISSN 1204-7694

© Gouvernement du Québec, 2000

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau  
Président de l'Assemblée nationale  
Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*, nous sommes heureux de vous transmettre le rapport annuel du Ministère pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1999.

Ce document rend compte de l'ensemble des activités du Ministère et contient également de nombreux renseignements d'intérêt public.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre de la  
Solidarité sociale,

La ministre d'État au  
Travail et à l'Emploi,  
ministre responsable  
de l'Emploi,

André Boisclair

Diane Lemieux

Québec, mars 2000

Madame Diane Lemieux  
Ministre d'État au Travail et à l'Emploi,  
ministre responsable de l'Emploi  
425, rue Saint-Amable, 6<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur André Boisclair  
Ministre de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,  
Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport des activités du ministère de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1999.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, Monsieur le Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre,

Alain Deroy

Québec, mars 2000

## Table des matières

### Avant-propos 1

### Introduction 2

Message du sous-ministre 2

Le ministère de la Solidarité sociale en quelques lignes 3

Les faits saillants de l'année 4

### Chapitre 1 : Présentation générale du ministère de la Solidarité sociale 5

1.1 L'historique 5

1.2 La mission 5

1.3 Les orientations et objectifs 5

1.4 L'organisation administrative 6

1.5 La clientèle 6

1.6 Le budget 7

1.7 L'effectif 7

1.8 La réorganisation des services 8

### Chapitre 2 : Les relations et les communications avec les citoyens 10

2.1 *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* 10

2.2 Les demandes de renseignements et l'assistance à la clientèle 10

2.3 La révision des dossiers 11

2.4 La diffusion de l'information 11

### Chapitre 3 : Le réseau de la sécurité du revenu 13

3.1 L'organisation administrative 13

3.2 Les partenaires 13

3.3 Les programmes de sécurité du revenu 13

3.4 La clientèle 14

3.5 Le budget 15

3.6 Le personnel du réseau de la sécurité du revenu 15

3.7 Les résultats 16

3.8 L'aide versée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre 17

3.9 Les activités liées au traitement particulier des dossiers 19

3.10 Les particularités régionales 19

### Chapitre 4 : Emploi-Québec 23

4.1 Une unité autonome de service 23

4.2 L'organisation administrative 23

4.3 Les partenaires institutionnels et les ressources externes en employabilité 24

4.4 Les services et mesures d'Emploi-Québec 25

4.5 La clientèle 26

4.6 Le budget 28

4.7 Le personnel affecté à Emploi-Québec 31

4.8 Les résultats 32

4.9 Les particularités régionales 33

### Chapitre 5 : Le Centre de recouvrement 37

5.1 Une unité autonome de service 37

5.2 L'organisation administrative 37

5.3 Les partenaires 37

5.4 Le budget 37

5.5 Le personnel 37

5.6 Le mandat et les activités 37

5.7 Les résultats 38

### Chapitre 6 : Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec 40

6.1 Le Secrétariat 40

6.2 Les partenaires 40

6.3 Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 40

6.4 Le personnel 40

6.5 Les résultats 40

### Chapitre 7 : Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail 42

### Chapitre 8 : Le soutien administratif 43

8.1 Les ressources humaines 43

8.2 Les ressources financières et matérielles 44

8.3 Les ressources informationnelles 46

### Les perspectives pour l'année 1999-2000 48

## Les annexes

- Annexe 1** Liste des lois et règlements administrés par la ministre d'État au Travail et à l'Emploi en matière de main-d'œuvre et d'emploi au 1<sup>er</sup> avril 1999 **49**
- Annexe 2** Liste des lois et règlements administrés par la ministre de la Solidarité sociale au 1<sup>er</sup> avril 1999 **51**
- Annexe 3** *Les directions régionales de la sécurité du revenu et d'Emploi-Québec*
- Annexe 4** *Les centres locaux d'emploi (CLE)*
- Annexe 5** *Organigramme et carte du réseau des centres locaux d'emploi (CLE) 1998-1999*

## Les tableaux

- Tableau 1** Le budget par programme **7**
- Tableau 2** La répartition du personnel régulier et occasionnel par catégorie d'emploi et par sexe au 31 mars 1999 (y compris le personnel à temps partiel) **8**
- Tableau 3** Les prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels du Ministère **14**
- Tableau 4** Les prestataires de la sécurité du revenu au 31 mars 1999 **15**
- Tableau 5** Effectif en place au 31 mars 1999 – Réseau de la sécurité du revenu **16**
- Tableau 6** Indicateurs régionaux en matière d'aide financière au 31 mars 1999 **17**
- Tableau 7** Article 25 de la *Loi sur la sécurité du revenu* – Dénouement, santé ou sécurité compromise : répartition des demandes, des désistements et des sommes versées pour 1998-1999 **18**
- Tableau 8** Article 25 de la *Loi sur la sécurité du revenu* – Revendicateurs du statut de réfugié : répartition des sommes versées, de la moyenne mensuelle de dossiers actifs, des demandes acceptées et des dossiers annulés pour l'exercice financier 1998-1999 **18**
- Tableau 9** Principales caractéristiques des ménages et des adultes à la sécurité du revenu en mars 1999 **20**
- Tableau 10** Les participations aux mesures actives d'emploi destinées aux individus, du 1<sup>er</sup> avril 1998 au 31 mars 1999 **27**
- Tableau 11** Les entreprises et organismes participant à la mesure Concertation pour l'emploi, du 1<sup>er</sup> avril 1998 au 31 mars 1999 **28**
- Tableau 12** Fonds de développement du marché du travail – Dépenses 1998-1999 Mesures centrales et régionales **29**
- Tableau 13** Fonds de développement du marché du travail – Dépenses 1998-1999 par région **29**
- Tableau 14** Effectif en place au 31 mars 1999 – Réseau d'Emploi-Québec **31**
- Tableau 15** Indicateurs du Plan d'action annuel d'Emploi-Québec 1998-1999 **32**
- Tableau 16** Indicateurs du plan annuel et annexe annuelle 1998-1999 (*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*) **32**
- Tableau 17** Caractéristiques liées aux participations aux mesures actives d'Emploi-Québec destinées aux individus **34**
- Tableau 18** Indicateurs du plan d'action 1998-1999 du Centre de recouvrement **39**
- Tableau 19** Projets du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail selon la répartition régionale **42**
- Tableau 20** Les dépenses par programme **44**
- Tableau 21** Les revenus du Ministère **45**

## **Avant-propos**

Le présent document rappelle les principales réalisations du ministère de la Solidarité sociale pour l'année 1998-1999 et indique les orientations que le Ministère entend retenir pour guider ses actions au cours des prochaines années.

Pour obtenir des renseignements additionnels sur les programmes, les services et les activités du Ministère, vous pouvez vous adresser à la Direction des communications du Ministère ou au Bureau des renseignements et plaintes :

Direction des communications  
Ministère de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : (418) 643-9804  
Télécopieur : (418) 646-5426

Adresse Internet : <http://mss.gouv.qc.ca>

Bureau des renseignements et plaintes  
Ministère de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : (418) 643-4721 ou 1 888 643-4721  
Télécopieur : (418) 643-4855

Adresse Internet : <http://mss.gouv.qc.ca>

# Introduction

---

## Message du sous-ministre

L'an I du ministère de la Solidarité sociale vient de s'achever. L'exercice financier 1998-1999 a marqué une année charnière qui comportait un défi de taille, à savoir la mise en place du nouveau réseau des services publics d'emploi au Québec par le regroupement de trois réseaux provenant d'organisations différentes : le ministère de la Sécurité du revenu, la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre ainsi que le personnel du ministère du Développement des ressources humaines du Canada visé par l'Entente Canada-Québec.

Ce vaste réseau à guichet unique, axé sur le découplage de groupes de clientèle, a donc été déployé progressivement, au cours de l'année, dans 151 centres locaux d'emploi, afin de pouvoir offrir les mesures d'aide financière de même que les mesures d'aide à l'emploi aux citoyennes et citoyens. Parallèlement à l'implantation de ce réseau, nous avons travaillé à organiser les services à la clientèle, notamment l'accueil et les autres services universels, comme l'information sur le marché du travail, le placement et la salle multiservice.

Durant la même période, les prestataires de la sécurité du revenu ont également bénéficié de plusieurs améliorations découlant de la réforme de la sécurité du revenu ainsi que de l'adoption de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Pensons notamment à l'ajustement des barèmes, à l'augmentation des revenus de travail permis et à l'abolition de la réduction de la prestation pour partage du logement pour les familles monoparentales.

Une autre caractéristique de cette année stratégique est sans contredit la mobilisation du partenariat sur le plan économique et social, et ce, tant à l'échelle nationale, régionale que locale. Des liens se sont tissés, d'autres se sont renforcés, avec les partenaires gouvernementaux, institutionnels, patronaux, syndicaux et communautaires pour contrer la pauvreté et l'exclusion sociale de même que pour améliorer la situation de l'emploi et le développement de la main-d'œuvre au Québec.

Enfin, la réorganisation des services a nécessité la révision complète d'environ cent mesures et programmes qui ont été regroupés en une douzaine de mesures souples et adaptables, tenant compte des cinq axes de la Politique active du marché du travail, soit la préparation à l'emploi, l'insertion et le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi ainsi que la création d'emplois.

Les résultats décrits dans le présent rapport annuel illustrent bien ce que nous avons accompli. Ils indiquent qu'en dépit du défi que constituait la mise en place de la réorganisation des services publics d'emploi, nos objectifs ont été atteints, grâce à la détermination et à l'engagement dont les membres du personnel ont fait preuve pour continuer à servir notre clientèle. Ceux-ci ont non seulement réussi à assurer le maintien de ces services, mais, dans certains cas, ils ont dépassé les objectifs visés. Je tiens également à souligner la collaboration des syndicats qui ont grandement contribué, dans le cadre des travaux du Comité sur l'organisation du travail, à éclairer le Ministère sur des dossiers majeurs comme l'organisation du travail à Emploi-Québec de même que la sécurité du personnel et la circulation de la clientèle dans les centres locaux d'emploi. La capacité d'adaptation démontrée par l'ensemble des membres du personnel a été, sans aucun doute, la pierre d'assise de l'an I du ministère de la Solidarité sociale et le moteur vivant de ce grand projet de société.

Le sous-ministre,  
Alain Deroy

## **Le ministère de la Solidarité sociale en quelques lignes**

### ***Un Ministère présent partout au Québec***

- Une équipe de plus de 8 000 personnes au service des citoyennes et des citoyens.
- 151 centres locaux d'emploi (CLE).
- Un budget total de 4 231 342 200 \$.

### ***La clientèle***

#### **Emploi**

- 254 732 nouvelles participations à au moins une des mesures actives offertes par Emploi-Québec.
- 3 223 projets, 2 635 entreprises ou organismes aidés dans le cadre des mesures actives destinées aux entreprises.

#### **Sécurité du revenu**

- 661 276 personnes visées par l'aide financière, réparties dans 410 554 ménages (au 31 mars 1999).

*Crédits réservés à l'emploi*    731 183 700 \$

*Crédits réservés à la sécurité du revenu*    3 029 259 300 \$

### ***Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail***

77,7 M\$ permettant de financer 8 389 emplois ou places de formation ou d'insertion.

### ***Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec***

661 organismes ayant bénéficié d'une aide de 12,5 M\$ en paiements de transfert pour l'action communautaire autonome.

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

Des dépenses totales de 7 M\$ en subventions aux employeurs et autres frais reliés à la gestion et à la promotion du Fonds.

## **Les faits saillants de l'année**

### ***Avril 1998***

- Fusion des services publics d'emploi et intégration des ressources humaines provenant de trois réseaux : le ministère de la Sécurité du revenu (MSR), la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM) et le ministère du Développement des ressources humaines du Canada (DRHC).
- Mise en place d'un réseau à guichet unique pour les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière : les CLE, dont 53 étaient implantés de façon permanente au 31 mars 1999, alors que 140 devraient l'être pour le 31 mars 2000.
- Simplification des mesures actives d'aide à l'emploi, qui ont subi une révision complète pour développer une douzaine de mesures tout au plus.

### ***Juin 1998***

- Adoption de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.
- Entrée en vigueur de plusieurs bonifications au régime de sécurité du revenu qui ont amélioré la situation des prestataires : augmentation de 100 \$ par mois pour les familles monoparentales qui partagent leur logement à la suite de l'abolition de la réduction de la prestation pour partage du logement pour ces familles, exemption des premiers 100 \$ de pension alimentaire aux fins du calcul de l'aide pour les familles comptant un enfant de moins de 5 ans.

### ***Décembre 1998***

- À la suite des élections générales du 30 novembre 1998, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité devient le ministère de la Solidarité sociale et sa responsabilité est confiée à la ministre d'État au Travail et à l'Emploi et au ministre de la Solidarité sociale.
- Diminution significative du nombre de prestataires de la sécurité du revenu : la plus importante baisse annuelle depuis 20 ans est enregistrée en décembre 1998 avec une diminution de 72 199 prestataires, soit un taux de variation annuelle de 9,9 %.

- Entrée en vigueur de modifications qui ont permis à certaines personnes prestataires de la sécurité du revenu de voir augmenter leur chèque : hausse de la valeur d'une résidence qu'une personne prestataire peut posséder sans affecter sa prestation, non-application de la réduction pour partage de logement à une personne dont l'autonomie est réduite parce qu'elle habite avec une personne qui lui procure des soins.

### ***Janvier 1999***

- Entrée en vigueur d'autres bonifications pour les prestataires de la sécurité du revenu : hausse du montant de revenus de travail que peut gagner une personne prestataire apte au travail sans qu'il vienne réduire sa prestation, ajustement des barèmes de la sécurité du revenu selon l'indice des rentes du Québec.

### ***Mars 1999***

- Regroupement des services d'emploi et d'aide financière dans 124 CLE, soit dans 80 % de l'ensemble du réseau des 151 CLE.

# Chapitre 1

## Présentation générale du ministère de la Solidarité sociale

---

### 1.1 L'histoire

Depuis trente ans, le ministère de la Solidarité sociale a connu plusieurs changements majeurs, tant dans sa mission que dans sa structure administrative. C'est ainsi que les fonctions liées à l'aide sociale et celles touchant la main-d'œuvre et l'emploi furent, à certains moments, confiées à des ministères ou à des organismes distincts et, à d'autres moments, regroupées au sein du même ministère.

Le premier programme gouvernemental d'assistance sociale pour les personnes démunies, qui a été créé au début des années soixante-dix, était sous la responsabilité du ministère des Affaires sociales. À la même époque, plus précisément en 1968, le ministère du Travail devenait le ministère du Travail et de la Main-d'œuvre à la suite de l'adoption de la *Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre* qui élargissait les champs de responsabilité de ce ministère.

Par la suite, l'adoption de la *Loi sur le ministère du Travail, de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu*, en 1981, marquait la volonté gouvernementale de mettre à la disposition des prestataires de l'aide sociale aptes à occuper un emploi des programmes, services et ressources favorisant leur retour sur le marché du travail en regroupant les services d'aide sociale, de travail et de main-d'œuvre au sein d'un même ministère. Jusqu'à cette date, les prestataires de l'aide sociale demeuraient visés par la *Loi sur l'aide sociale*, appliquée par le ministère des Affaires sociales.

L'année suivante, le Ministère devenait le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu par l'adoption de la *Loi sur le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu* qui créait, du même coup, un nouveau ministère du Travail.

Quelques années plus tard, le Ministère fut appelé à jouer un rôle de premier plan en matière de formation professionnelle de la main-d'œuvre et devenait ainsi, en 1989, le ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle. Cette dernière responsabilité devait par la suite être confiée à la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM) en 1992.

Avec le transfert de certaines responsabilités relatives à la main-d'œuvre et à la formation professionnelle au ministère de l'Emploi, le Ministère devenait, en 1994, le ministère de la Sécurité du revenu.

Trois ans plus tard, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité était créé, avec l'adoption de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*. Le Ministère se voit alors confier, en plus de ses responsabilités en aide financière de dernier recours, celles concernant le développement de la main-d'œuvre. Avec la fusion des services offerts jusque-là par la SQDM, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et le ministère du Développement des ressources humaines du Canada, Emploi-Québec, une unité autonome de service au sein du Ministère, sera ainsi appelée à assumer la gestion des services publics d'emploi sur tout le territoire du Québec dès le 1<sup>er</sup> avril 1998.

C'est finalement le 15 décembre 1998 que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité devenait le ministère de la Solidarité sociale. La responsabilité en était alors confiée à deux ministres : la ministre d'État au Travail et à l'Emploi pour les fonctions liées à la main-d'œuvre et à l'emploi et le ministre de la Solidarité sociale pour celles qui touchent la sécurité du revenu, l'action communautaire autonome et le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

### 1.2 La mission

En accord avec les orientations gouvernementales, avec les balises de la *Loi sur la sécurité du revenu* et celles de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*, la mission du Ministère se définit ainsi :

- susciter l'emploi de la main-d'œuvre disponible, promouvoir l'emploi et le développement de la main-d'œuvre, améliorer l'offre de main-d'œuvre et influencer sur la demande de main-d'œuvre de façon à favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande sur le marché du travail;
- soutenir financièrement les personnes dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

### 1.3 Les orientations et objectifs

Pour actualiser sa mission, la planification stratégique du Ministère présente les objectifs à privilégier dans la perspective de la réforme de la sécurité du revenu, du rapatriement des mesures actives d'emploi

du gouvernement fédéral et de la mise en place du nouveau ministère de même que de l'intégration et de la réorganisation des services publics d'emploi.

C'est ainsi que les actions du Ministère ont reposé sur les orientations suivantes au cours de la dernière année :

- combattre le chômage et l'exclusion en optimisant l'appariement entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en intensifiant les initiatives de développement et d'adaptation de la main-d'œuvre, en actualisant la politique active du marché du travail et en améliorant l'efficacité des aides à l'emploi;
- privilégier la lutte à la détérioration de la situation des jeunes sur le marché du travail et contrer les dédoublements du gouvernement fédéral dans ce domaine;
- axer la réforme de la sécurité du revenu sur l'autonomie sociale et économique des personnes en les aidant dans leur objectif d'intégration;
- gérer de façon dynamique et efficace le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, en conformité avec les orientations élaborées par le Comité de suivi du Sommet sur l'économie et l'emploi et le gouvernement;
- assurer une action ministérielle basée sur la concertation et le partenariat, la définition des besoins et des attentes des différents milieux et des collectivités et l'accroissement des échanges d'expertise internationaux en matière d'emploi, de soutien du revenu et d'insertion économique et sociale, le tout dans le respect des objectifs gouvernementaux;
- réaliser, au sein du Ministère, l'intégration et le décloisonnement des services publics d'emploi et leur rapprochement des groupes de clientèle qu'ils ont le mandat de servir;
- maximiser la performance du Ministère en misant sur une organisation du travail adaptée à sa mission et à ses objectifs et axée sur le service à la clientèle et l'efficacité des opérations, sur une gestion du changement efficace et flexible, sur l'actualisation et l'optimisation des activités de conformité, de même que sur la poursuite et l'intensification des mesures de recouvrement.

#### **1.4 L'organisation administrative**

La double mission du Ministère se reflète dans sa structure administrative à travers deux grands réseaux spécialisés et complémentaires : la Direction générale de la sécurité du revenu, au regard de l'aide financière, et Emploi-Québec, unité autonome de service responsable de l'aide à l'emploi et du développement de la main-d'œuvre. Les 33 directions régionales (une

fusionnée pour le nord du Québec) et les 151 centres locaux d'emploi (CLE) assurent la présence des deux réseaux dans les 17 régions administratives de la province.

Le Ministère compte également sur deux autres grandes unités centrales : la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle, incluant le Centre de recouvrement, autre unité autonome de service, et la Direction générale des politiques. En plus de son rôle de premier plan dans l'élaboration et l'évaluation des politiques, cette direction assure la conception, la mise en œuvre et le suivi des interventions du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. Ce dernier, sous la responsabilité du ministre de la Solidarité sociale, voit sa gestion assurée par Emploi-Québec.

La structure du Ministère comprend également certaines unités qui relèvent directement du sous-ministre : le Secrétariat du Ministère, la Direction des affaires juridiques, le Bureau des renseignements et plaintes, la Direction du service de révision, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, la Direction des communications, la Direction des ressources humaines ainsi que le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec.

L'organigramme figurant à la fin de ce rapport illustre en détail la structure administrative et les unités qui composent le Ministère.

#### **1.5 La clientèle**

D'une part, le Ministère s'acquitte de sa mission en offrant des services et des programmes, des mesures et des interventions à la main-d'œuvre sur le marché du travail ou sans emploi, aux entreprises québécoises et aux collectivités locales. Il vient en aide plus particulièrement :

- aux demandeurs d'emploi qui cherchent à intégrer le marché du travail pour la première fois ou qui réintègrent le marché du travail après une absence prolongée;
- aux chômeurs de longue durée ou en transition entre deux emplois;
- aux travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement;
- aux personnes en emploi qui aspirent à un changement professionnel ou qui veulent acquérir des compétences nouvelles;
- aux employeurs.

D'autre part, il consacre ses efforts et ses ressources au soutien du revenu des prestataires de la sécurité du revenu et à leur intégration sociale et professionnelle, ainsi qu'au maintien du revenu des familles à faible revenu. À ce titre, il vient en aide :

- aux personnes capables de travailler et disponibles à cette fin;
- aux personnes présentant des contraintes permanentes à l'emploi ou d'une durée indéfinie;
- aux personnes présentant des contraintes temporaires à l'emploi;
- aux familles de travailleurs à faible revenu avec enfants à charge.

## 1.6 Le budget

Pour l'année 1998-1999, le Ministère a administré un budget de 4,2 milliards réparti de la façon rapportée dans les tableaux qui suivent. Ce budget ne comprend pas les sommes versées pour le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre et le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

### Répartition des budgets par programme (en milliers de dollars)

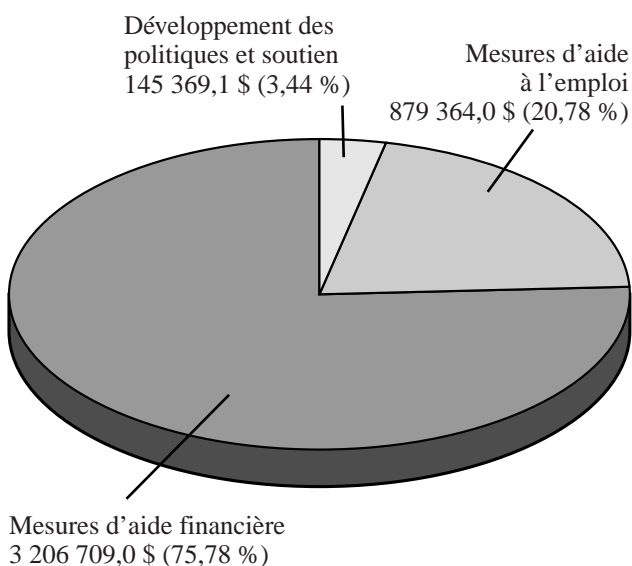


Tableau 1  
Le budget par programme

Programme	Budget voté 000 \$
<b>MESURES D'AIDE À L'EMPLOI</b>	
• Emploi-Québec	
- Fonctionnement	148 180,3
- Interventions	706 186,9
• Carrefours jeunesse-emploi	24 996,8
<b>Total</b>	<b>879 364,0</b>
<b>MESURES D'AIDE FINANCIÈRE</b>	
• Gestion du réseau de la sécurité du revenu	177 449,7
• APTE	1 967 349,5
• Soutien financier	942 013,1
• Gestion du dénuement	37 200,0
• APPORT	54 935,9
• Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	16 224,3
• Allocation de maternité	7 700,0
• Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la création de projets favorisant la conversion des prestations d'aide financière en mesures d'aide à l'emploi	3 836,5
<b>Total</b>	<b>3 206 709,0</b>
<b>DÉVELOPPEMENT DES POLITIQUES ET SOUTIEN</b>	
• Direction	16 270,8
• Politiques (emploi et sécurité du revenu)	9 868,8
• Soutien à la gestion	111 971,6
• Centre de recouvrement	7 257,9
<b>Total</b>	<b>145 369,1</b>
<b>Total général</b>	<b>4 231 442,1</b>

Note : Les crédits votés pour la Condition féminine (5,9 M\$) ne sont pas considérés, étant donné que la responsabilité a été transférée au ministère de la Justice le 15 décembre 1998. De plus, en ce qui concerne le Secrétariat à la concertation, le montant est inclus au programme « Développement des politiques et soutien » à l'élément « Politique » (1,4 M\$).

Les données pour 1998-1999 ne sont pas officielles, puisque le Contrôleur des finances peut procéder à certains ajustements jusqu'à la production des états financiers du gouvernement.

## 1.7 L'effectif

Le Ministère compte sur d'importantes ressources pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle.

Au total, 7 085 personnes sont à l'emploi du Ministère. De ce nombre, 1 415 personnes sont affectées aux unités centrales, alors que 2 926 le sont au réseau de la sécurité du revenu et 2 744 au réseau d'Emploi-Québec. S'y ajoutent les quelque mille employés qui relèvent de la Ville de Montréal pour les deux réseaux.

Le tableau qui suit illustre la répartition du personnel régulier et occasionnel par catégorie d'emploi et par sexe au 31 mars 1999, y compris le personnel à temps partiel.

Tableau 2

**La répartition du personnel régulier et occasionnel par catégorie d'emploi et par sexe au 31 mars 1999 (y compris le personnel à temps partiel)**

Catégorie d'emploi	Hommes				Femmes				Total	
	Occasionnel	Régulier	Total	% Total	Occasionnel	Régulier	Total	% Total	N <sup>bre</sup>	% Total
Cadre supérieur		70	70	1,0		30	30	0,4	100	1,4
Cadre intermédiaire		99	99	1,4		67	67	0,9	166	2,3
Professionnel	65	496	561	7,9	94	349	443	6,3	1 004	14,2
Technicien	531	840	1 371	19,4	1 195	1 682	2 877	40,6	4 248	60,0
Soutien	27	74	101	1,4	583	873	1 456	20,6	1 557	22,0
Ouvrier	1	9	10	0,1				0,0	10	0,1
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>1 588</b>	<b>2 212</b>	<b>31,2</b>	<b>1 872</b>	<b>3 001</b>	<b>4 873</b>	<b>68,8 %</b>	<b>7 085</b>	<b>100,0</b>

Notes : - Inclut la haute direction.  
 - Exclut la banque de suppléance.  
 - Source : SAGIP, Paie n° 1 en date du 26 mars 1999.

### 1.8 La réorganisation des services

L'année 1998-1999 a vu se concrétiser la démarche de réorganisation entreprise l'année précédente avec la fusion des services publics d'emploi provenant des trois réseaux.

Dans ce contexte, le Ministère a dû faire face à des défis de taille : l'intégration et la formation du personnel en provenance des trois organismes, le reclassement des employés fédéraux, la dotation des postes d'encadrement, le déploiement du réseau physique et la mise en place d'une nouvelle structure technologique. Ces défis étaient d'autant plus grands que la nouvelle organisation se devait d'assurer la continuité de la qualité des services à la clientèle, de poursuivre le projet de réforme de la sécurité du revenu introduit en 1997 par le dépôt du projet de loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et d'actualiser le nouveau mode de gestion partenariale prévu dans sa loi constitutive.

La poursuite de la démarche de réorganisation s'est concrétisée cette année, notamment, à travers les trois volets qui suivent.

#### *Une nouvelle offre de service*

Basée sur les besoins de la clientèle, la nouvelle offre de service se caractérise par l'intégration et la décentralisation des services, de même que par le décroisement des groupes de clientèle. Elle fait en sorte que les services soient offerts à toutes les personnes et entreprises qui ont des besoins en matière d'emploi.

Cette nouvelle offre de service a amené Emploi-Québec et la Direction générale de la sécurité du revenu à revoir les liens entre les deux réseaux, que ce soit pour la mise en commun de services ou l'orientation de la clientèle. Une nouvelle organisation du travail a permis de rendre opérationnels les services de base et les services spécialisés offerts à la clientèle.

Par ailleurs, l'adoption en juin 1998 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* est venue concrétiser la réforme de la sécurité du revenu.

#### *Le déploiement des centres locaux d'emploi*

Les centres locaux d'emploi (CLE), présents sur tout le territoire du Québec, permettent d'obtenir en un seul lieu les services reliés à l'emploi et aux mesures d'aide financière.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 1998 et le 31 mars 1999, l'objectif de regroupement des services dans les CLE a été atteint dans le cas de 124 d'entre eux, soit dans une proportion de plus de 80 %. Une salle multiservice conviviale a été aménagée dans chaque CLE, permettant à la clientèle d'utiliser un équipement et des outils d'aide à la recherche d'emploi de façon autonome.

En outre, il a été nécessaire de mettre en place des infrastructures technologiques adaptées aux objectifs et aux besoins d'une prestation de service efficace, de même qu'au suivi et à la mesure des résultats. Tout en faisant en sorte d'ajuster les systèmes existants, Emploi-Québec s'est affairée à la préparation d'un important plan de développement des ressources informatiques de près de 41,5 millions de dollars, qui sera

réalisé graduellement et à moyen terme, au cours du prochain exercice financier (1999-2000).

### ***Le partenariat***

Dans chacun des réseaux, un rôle important est accordé au partenariat. En effet, la restructuration s'appuie sur la mobilisation des partenaires du marché du travail à l'échelle nationale, régionale et locale.

Ainsi, la *Loi créant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* a permis le regroupement de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des organismes communautaires exerçant leurs activités dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi de même que des représentants issus du milieu de la formation au sein de la Commission des partenaires du marché du travail et des conseils régionaux des partenaires du marché du travail. Ces partenaires jouent un rôle essentiel dans l'accomplissement de la mission d'Emploi-Québec.

Par ailleurs, le Ministère, en plus de l'entente avec la Ville de Montréal et des ententes de service avec les organismes externes, sollicite la collaboration des partenaires des réseaux de l'éducation, de l'emploi et de la santé et des services sociaux, ainsi que celle des partenaires sociaux et économiques ou encore celle des organismes communautaires. Ce partenariat vise à faciliter l'intégration sociale et professionnelle des prestataires.

De même, le Ministère favorise des liens étroits avec les ressources qui interviennent auprès de la clientèle, notamment avec les carrefours jeunesse-emploi, les entreprises d'insertion et les entreprises d'économie sociale.

Enfin, pour les territoires métropolitains de recensement, des tables de concertation sur les questions relatives à la politique du marché du travail peuvent être créées. Ainsi, la Table métropolitaine, pour la région métropolitaine de Montréal, de même que la Table interrégionale Québec/Chaudière-Appalaches, dans la région de la Capitale nationale, soutiennent certaines interventions dans ces deux régions.

## Chapitre 2

# Les relations et les communications avec les citoyens

---

Le Ministère accorde une grande importance aux services à la clientèle. De plus, il s'assure de mettre à la disposition de la population toute l'information nécessaire à la connaissance, à la compréhension et à l'application adéquate des programmes et mesures qui lui sont offerts. La section qui suit précise les différents moyens utilisés afin de servir efficacement la clientèle du Ministère.

### **2.1 La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

La mission du Ministère exige constamment la collecte, le traitement, la communication et la conservation de renseignements personnels concernant plusieurs aspects de la vie des personnes bénéficiant de ses services.

Conscient de la nature délicate de ces renseignements et des responsabilités inhérentes à la protection de leur caractère confidentiel, le Ministère a réalisé, au cours de 1998-1999, une démarche de sensibilisation de toutes les équipes de gestion pour qu'elles mènent avec l'ensemble de leur personnel une réflexion sur les obligations et responsabilités qui découlent de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Cette démarche visait à réaffirmer le caractère confidentiel des renseignements nominatifs obtenus dans l'application des lois, mesures et programmes relevant de l'autorité du Ministère et l'interdiction de faire usage de tels renseignements à des fins autres que celles prévues pour cette application. Elle rappelait l'interdiction de communiquer ou de faire en sorte que soit communiqué un renseignement, obtenu dans l'application des lois et programmes du Ministère, à une personne qui n'y a pas légalement droit, ou encore de permettre à une telle personne de prendre connaissance d'un document contenant ce type de renseignement ou d'y avoir accès.

Cette démarche de sensibilisation s'inscrivait dans une des principales préoccupations énoncées par la Commission d'accès à l'information dans son rapport publié en juin 1998 *Un défi de taille : Conjuguer la protection des renseignements personnels et les pratiques administratives*. À cette occasion, la Commission avait formulé treize recommandations spécifiques à l'endroit du Ministère, qui a donné suite à cinq

d'entre elles. Quatre autres ne feront pas l'objet d'un suivi par la Commission, puisque les informations fournies par le Ministère lors de la parution du rapport ont satisfait la Commission. À la fin de l'exercice financier, l'application de quatre de ces recommandations demeure en discussion.

La publication de ce rapport a également incité le Ministère à consolider ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels, particulièrement au regard des ententes d'échanges de renseignements avec d'autres ministères et organismes conclues en vertu des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Par la suite, en octobre 1998, la Commission a publié son rapport *La sécurité des renseignements personnels dans l'État québécois – Une démarche bien amorcée*. Ce document recommandait l'utilisation de la méthode MARION pour évaluer le niveau de risque relié à la sécurité et à la confidentialité des renseignements personnels. Il formulait aussi cinq recommandations générales. Le Ministère utilisait déjà cette méthode inscrite au cycle ministériel d'évaluation depuis 1995. Les cinq recommandations d'ordre général ont été intégrées dans les actions du Ministère en vue d'améliorer la sécurité des renseignements personnels dans les ministères et organismes de l'État afin d'assurer, notamment, que les pratiques en matière de sécurité informatique contribuent, de façon optimale, à la protection des renseignements personnels.

### **2.2 Les demandes de renseignements et l'assistance à la clientèle**

Par la position stratégique qu'il occupe, le Bureau des renseignements et plaintes permet de recueillir les commentaires des citoyens pour ensuite les transmettre aux autorités du Ministère. Dans un objectif d'amélioration continue des services à la clientèle, les informations recueillies sont analysées et réinvesties dans l'organisation.

Le Bureau s'assure donc d'analyser toute plainte formulée par un client, un citoyen ou un organisme portant sur une décision ou un service rendu par le Ministère ou par un organisme à qui il en a délégué l'administration. Il informe le demandeur de ses droits, obligations, recours et le dirige vers la ressource adéquate au sein du gouvernement ou dans sa communauté. Dans le cas de dénonciation, il transmet les renseignements aux régions concernées.

### ***Les demandes de renseignements***

Au cours de l'année 1998-1999, le Bureau des renseignements et plaintes a reçu 292 678 appels, soit 22 % de plus que durant l'exercice précédent. Certaines de ces demandes ont trouvé réponse au moyen du système de messagerie vocale informatisée, qui a été utilisé par 65 921 personnes, c'est-à-dire une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, les préposés ont répondu à 186 239 demandes de renseignements, 81 170 sous le volet Emploi-Québec et 105 069 sous le volet sécurité du revenu. Du côté d'Emploi-Québec, la mesure Supplément de retour au travail, qui a généré 9 034 demandes de renseignements, a été le principal motif des appels. En ce qui regarde la sécurité du revenu, ce sont la mise en place du Supplément de la prestation nationale pour enfants et l'émission des relevés 5 qui ont suscité le plus grand nombre de demandes d'information.

### ***La gestion des plaintes***

Pour la dernière année, le Bureau des renseignements et plaintes a reçu 4 951 plaintes téléphoniques qu'il a pu traiter immédiatement par des explications fournies au plaignant, comparativement à 4 861 pour l'année antérieure. Par ailleurs, les plaintes qui ont exigé une recherche plus approfondie et une intervention auprès d'une unité locale ou régionale ont plus que doublé, passant de 1 813 à 3 948. Elles comprennent les plaintes téléphoniques ainsi que les plaintes écrites adressées aux cabinets ou au Bureau par courrier postal ou électronique ou par télécopieur.

### ***Les objectifs poursuivis pour l'amélioration des services***

Le Bureau s'est assuré d'implanter certaines mesures afin de rendre un service à la clientèle efficace et rapide, entre autres en ce qui concerne le suivi des modifications apportées à la loi et au règlement.

Un des objectifs fixés pour assurer la qualité des services fut celui d'une attente en ligne inférieure à deux minutes et d'un taux d'abandon de 10 % ou moins pour les renseignements téléphoniques. Ce dernier objectif a d'ailleurs été atteint. De plus, pour les plaintes, une communication téléphonique est établie avec le plaignant dans les 48 heures de la réception de la plainte au Bureau, et ce, dans une proportion de 90 %. Une des cibles fixées pour le délai de réponse est de régler 60 % des plaintes dans un délai de 0 à 10 jours, cible qui a été dépassée puisque l'objectif a été atteint dans 68 % des cas.

## **2.3 La révision des dossiers**

Le régime de la sécurité du revenu permet à une personne qui n'est pas satisfaite d'une décision ren-

due en première instance d'exiger une révision de la décision. De plus, une personne qui n'est pas satisfaite de la décision rendue en révision peut en appeler de cette décision devant le Tribunal administratif du Québec.

La *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* prévoit, à son article 129, que « les personnes qui effectuent la révision font partie d'un service de révision et relèvent de la même autorité au sein du ministère de la Solidarité sociale ». En prévision de l'entrée en vigueur de cette disposition, le Ministère a créé, dès le printemps 1998, la Direction du service de révision. Cette unité relève directement du Bureau du sous-ministre et non plus des régions. Ce changement organisationnel vise deux objectifs majeurs : conférer une plus grande indépendance aux réviseurs face aux unités qui rendent la décision initiale et assurer la cohérence et l'uniformité des interprétations légales dans toutes les régions.

Ainsi, toute personne visée par une décision peut en demander la révision, être assistée dans la formulation de sa demande, avoir l'occasion de présenter ses observations et voir sa demande traitée avec diligence. Toute personne peut exercer son droit en matière d'aide de dernier recours, d'aide aux parents pour leurs revenus de travail et de réclamations faites par Emploi-Québec. De plus, la Direction du service de révision représente le Ministère auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ) pour toute décision contestée devant ce tribunal.

Au cours de l'année 1998-1999, les réviseurs ont rendu 24 382 décisions en révision, dont 25,1 % ont été favorables aux prestataires. Par ailleurs, 20 % des dossiers traités ont fait l'objet d'une déclaration d'appel au TAQ. Pour ces demandes, 18 % ont été favorables aux prestataires. 17 % des dossiers ont fait l'objet d'un désistement et le Ministère a réglé hors cours ou acquiescé à la demande des prestataires dans 20 % des dossiers.

Le Ministère s'assure donc d'un traitement équitable et uniforme de toute demande de révision conformément à la Loi et aux règlements et il s'engage à traiter avec courtoisie et respect toute personne requérant ses services. De plus, les services de révision en région permettent de donner un service à la clientèle partout au Québec.

## **2.4 La diffusion de l'information**

Pour le Ministère, bien informer la clientèle est une préoccupation constante. Pour ce faire, les moyens les plus efficaces sont utilisés en fonction de la situation et du nombre de personnes à rejoindre. Parmi les moyens retenus, citons :

- un nouveau site Internet, conçu et diffusé au printemps 1998. Un choix d'informations est ainsi mis au service de la population tant sur l'aide financière que sur le marché du travail. Le site offre également la possibilité d'accéder à des formulaires et à des guides;
- la mise en place d'un réseau de guichets Info-emploi. Ces guichets, munis d'un écran tactile, permettent de consulter une banque de données qui présente toutes les offres d'emploi disponibles au Québec et dans le reste du Canada. En 1998-1999, 310 micro-ordinateurs avec écran tactile ont été installés dans 94 des 151 CLE couvrant l'ensemble du territoire québécois;
- la diffusion massive de documents produits par le Ministère, rendus disponibles dans les CLE à travers le Québec ainsi que dans différents organismes. Ces documents peuvent aussi être joints aux envois, prestations régulières, allocations ou autres;
- des rencontres d'information au sein d'organismes, de même que des stands d'information lors d'événements publics;
- des relations de presse suivies, destinées à favoriser la diffusion d'une information la plus exacte possible, de même que des communiqués et conférences de presse qui ont permis de faire connaître certaines activités du Ministère.

De plus, le Ministère doit s'assurer de bien informer l'ensemble de son personnel. Dans ce but, diverses activités de communication interne ont eu lieu au cours de la dernière année :

- la création d'un comité d'orientation des médias internes, incluant des représentants du réseau central et des régions pour une meilleure information du personnel;
- l'utilisation de nouveaux modes de communication, tel l'intranet;
- la publication des médias internes : le journal interne du Ministère (*Le Porte-clés*), un magazine télévisé (*Inter Action*), un bulletin (*Le MSS Express*), *Le MeSSage du sous-ministre*;
- la réalisation de documents audiovisuels décrivant les grands dossiers du Ministère;
- l'organisation d'activités thématiques, dont la Journée internationale des femmes et la Semaine de santé et sécurité au travail.

### ***La politique linguistique***

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration, les ministères et organismes doivent adopter une politique linguistique balisant l'offre de service aux usagers. Un projet de politique, rédigé et validé par les autorités du Ministère, a donc été déposé auprès de l'Office de la langue française. Dès que celle-ci aura approuvé le projet, les moyens appropriés seront déployés pour en informer le personnel et s'assurer de l'application de la politique.

Le Ministère s'est par ailleurs doté d'un processus de révision linguistique des communications avec sa clientèle, et ce, dans un souci constant d'assurer la clarté et la qualité des documents produits.

# Chapitre 3

## Le réseau de la sécurité du revenu

---

### 3.1 L'organisation administrative

Tout comme Emploi-Québec, le réseau de la sécurité du revenu offre des services à la population sur tout le territoire du Québec, cela par l'entremise des centres locaux d'emploi répartis dans chacune des 17 régions administratives. La Direction générale de la sécurité du revenu, sous la responsabilité d'un sous-ministre adjoint, encadre le réseau et s'assure que les ressources fournies et les services offerts par ses directions centrales et les autres directions générales soutiennent celui-ci dans l'atteinte des objectifs de service à la population.

La Direction générale de la sécurité du revenu est composée des directions suivantes :

- Direction générale adjointe de la planification et de la coordination des opérations
- Direction générale adjointe du contrôle, de l'équité et des services centralisés, dont relèvent les directions suivantes :
  - Direction adjointe de la vérification, des enquêtes et de l'évaluation de la conformité réelle
  - Service de l'évaluation médicale et socio-professionnelle
- Direction générale adjointe de l'implantation et de la gestion opérationnelle, dont relèvent les directions suivantes :
  - Direction de l'implantation et du soutien aux opérations
  - Direction conseil sur l'organisation des services
  - Direction du pilotage opérationnel
- Direction générale adjointe des opérations régionales, dont relèvent 12 directions régionales
- Direction générale adjointe des opérations de la Métropole, dont relèvent les cinq directions régionales de la région métropolitaine de Montréal

Par ailleurs, l'organigramme figurant à la fin de ce rapport illustre en détail la structure administrative et les unités composant le réseau de la sécurité du revenu à l'intérieur du Ministère.

### 3.2 Les partenaires

Le réseau de la sécurité du revenu entretient des liens avec plusieurs partenaires gouvernementaux, institutionnels et communautaires pour contrer la pauvreté et l'exclusion sociale. Il sollicite en outre la collaboration des partenaires des réseaux de l'éducation, de l'emploi, de la santé et des services sociaux, notamment les CLSC, le réseau d'aide juridique, les offices municipaux d'habitation et les commissions scolaires. Des précisions concernant les activités de concertation et de partenariat dans chacune des régions sont apportées dans la section sur les particularités régionales.

### 3.3 Les programmes de sécurité du revenu

La sécurité du revenu assure une aide de dernier recours aux personnes privées de leurs moyens de subsistance. Elle correspond au minimum auquel a droit chaque individu, ainsi que le stipule le Règlement sur la sécurité du revenu.

Les prestataires ont également droit à un certain nombre de prestations spéciales liées à la santé ou à des situations particulières, entre autres pour compenser certaines pertes. En 1998-1999, le coût des prestations spéciales supporté par le Ministère est estimé à 67,6 millions de dollars.

Au cours de la dernière année, plusieurs bonifications au régime contribuant à améliorer la situation des prestataires sont entrées en vigueur et ont permis aux personnes concernées de bénéficier d'une augmentation de leur chèque, notamment :

- l'augmentation des revenus de travail permis pour les prestataires aptes au travail;
- l'augmentation du montant de l'exemption de la valeur nette d'une résidence, de 60 000 \$ à 80 000 \$;
- une augmentation de 100 \$ par mois pour les familles monoparentales qui partagent leur logement à la suite de l'abolition de la réduction de la prestation pour partage du logement pour ces familles;
- l'exemption mensuelle des premiers 100 \$ de pension alimentaire lors du calcul de la prestation de sécurité du revenu pour les familles qui ont un enfant de moins de 5 ans.

### ***Le programme Actions positives pour le travail et l'emploi (APTE)***

Le programme APTE aide financièrement les personnes capables de travailler et qui sont temporairement sans ressources, et favorise leur intégration ou leur réintégration au marché du travail. Le programme comprend quatre barèmes :

- le barème de non-participation, qui s'applique à une personne prestataire qui ne participe pas à des mesures de préparation et d'intégration à l'emploi;
- le barème de non-disponibilité, pour les prestataires dans une situation qui les empêche de participer à une mesure;
- le barème de participation, qui s'applique à la personne prestataire qui participe à une mesure offerte;
- le barème mixte, utilisé lorsqu'un même barème ne s'applique pas aux deux conjoints du ménage, par exemple lorsque l'un participe à une mesure alors que l'autre n'est pas disponible pour participer.

En mars 1999, 294 097 ménages étaient inscrits au programme APTE. Ils étaient répartis selon le tableau 9.

### ***Le programme Soutien financier***

Le programme Soutien financier aide financièrement les personnes et les familles incapables de pourvoir à leurs besoins de base parce qu'au moins l'un des adultes du ménage présente des contraintes sévères à l'emploi. En mars 1999, 111 254 ménages étaient inscrits au programme Soutien financier. De plus, 5 203 étaient des personnes hébergées, c'est-à-dire des adultes seuls admis dans un centre hospitalier ou d'hébergement de soins de longue durée, une résidence d'accueil ou un centre de réadaptation et dont la prestation est gérée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

### ***Aide supplémentaire pour les enfants (gestion du dénuement du régime d'allocation familiale et du Supplément de la prestation nationale pour enfants)***

Avec l'entrée en vigueur de l'allocation familiale en septembre 1997 et du Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE) en juillet 1998, les besoins essentiels reconnus des enfants des familles prestataires de la sécurité du revenu sont couverts par l'allocation familiale québécoise et le programme fédéral Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Généralement, une famille prestataire recevra les montants maximaux de ces deux programmes en raison de ses faibles revenus. Cependant, ces allo-

cations étant établies selon le revenu familial de l'année d'imposition précédente, il peut arriver que la famille ne reçoive pas l'un ou l'autre de ces montants ou n'en reçoive qu'une partie.

Afin de combler la différence entre les montants reçus et les montants maximaux que la famille devrait recevoir, le Ministère lui verse une aide qui s'ajoute à sa prestation de base.

En 1998-1999, la clause de dénuement liée à l'allocation familiale a représenté un coût de 24,1 millions de dollars, tandis qu'il en a coûté 3,8 millions pour celle qui compense pour le SPNE depuis sa mise en place.

### ***Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)***

Le programme APPORT aide les familles à faible revenu qui ont des revenus de travail à augmenter leur revenu disponible tout en conservant leur emploi, en plus d'aider les parents qui reçoivent des prestations d'assurance-emploi ou de sécurité du revenu à entrer sur le marché du travail. L'aide offerte par ce programme comprend un soutien financier au revenu familial et, le cas échéant, le remboursement d'une partie des frais de garde admissibles.

Tableau 3  
**Les prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels du Ministère**

	Famille monoparentale	Famille biparentale	Total
Nombre d'enfants			
1 enfant	5 211	4 376	9 587
2 enfants et plus	3 010	7 855	10 865
<b>Total</b>	<b>8 221</b>	<b>12 231</b>	<b>20 452</b>

Note : Les données du programme APPORT se présentent sur la base de l'année civile.

### **3.4 La clientèle**

Ainsi qu'en fait foi le tableau 9, les 661 276 prestataires répartis dans les 410 554 ménages aidés au 31 mars 1999 présentaient les caractéristiques suivantes :

- 67,3 % des ménages étaient des personnes seules (incluant les conjoints d'étudiants);
- 18,8 % étaient des chefs de famille monoparentale;
- 51,7 % des adultes étaient des femmes;
- 22,2 % des adultes avaient moins de 30 ans;
- 41,8 % des adultes présentaient une durée cumulative à l'aide de 10 ans et plus.

Tableau 4  
Les prestataires de la sécurité du revenu au 31 mars 1999

	Adultes <sup>1</sup>	Ménages <sup>2</sup>	Prestataires <sup>3</sup>
<b>Selon la classification</b>			
Personnes hébergées	5 203	5 203	5 203
Soutien financier	112 882	111 254	136 923
APTE	349 765	294 097	519 150
• non disponible	113 854	83 277	149 992
• participant	21 173	17 795	30 394
• non participant	214 738	171 142	254 781
• mixte	S.O.	21 883	83 983
<b>Total</b>	<b>467 850</b>	<b>410 554</b>	<b>661 276</b>
<b>Selon le type de ménage</b>			
Personnes seules	275 160	275 160	275 160
Couples sans enfants	46 838	23 419	46 838
Familles monoparentales	77 095	77 095	200 982
Couples avec enfants	67 754	33 877	137 293
Conjoints d'étudiants <sup>4</sup>	1 003	1 003	1 003
<b>Total</b>	<b>467 850</b>	<b>410 554</b>	<b>661 276</b>
<b>Selon l'âge<sup>5</sup></b>			
Moins de 20 ans <sup>6</sup>	14 345		207 771
De 20 à 24 ans	43 241		43 241
De 25 à 29 ans	46 286		46 286
De 30 à 44 ans	179 695		179 695
De 45 à 54 ans	102 515		102 515
De 55 à 64 ans	77 624		77 624
De 65 ans et plus	4 144		4 144
<b>Total</b>	<b>467 850</b>		<b>661 276</b>
<b>Selon le sexe<sup>5</sup></b>			
Féminin	241 653		336 560
Masculin	226 197		324 716
<b>Total</b>	<b>467 850</b>		<b>661 276</b>

1. Personne qui n'est pas un enfant à charge. Sont considérés comme adultes les personnes seules, les chefs de famille monoparentale, les deux conjoints d'un couple.

2. Appellation générale désignant soit un adulte seul, soit une famille (monoparentale ou couple avec ou sans enfants).

3. Personne dont la subsistance est assurée par la sécurité du revenu. Par exemple, un couple ayant trois enfants représente cinq prestataires.

4. Adulte dont le conjoint étudie à plein temps au postsecondaire. Les besoins de cet étudiant ainsi que ceux de ses enfants à charge sont couverts par l'aide financière du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ). Ces personnes ne sont donc pas prestataires de la sécurité du revenu.

5. Les données sur l'âge et le sexe des ménages, correspondant respectivement à l'âge et au sexe de la personne requérante, ne peuvent être reproduites puisque les fichiers informatiques ne permettent pas d'identifier la personne requérante. C'est pour cette raison que seuls les adultes et les prestataires sont décrits ici, et pas les ménages.

6. Nous avons inclus tous les enfants à charge de 18 ans et plus dans la catégorie des prestataires de moins de 20 ans.

S.O. : Sans objet.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juin 1999.

### 3.5 Le budget

En 1998-1999, le budget consacré aux mesures d'aide financière a été de 3 206 709 000 \$, soit 75,8 % du budget total du Ministère. En plus des budgets d'intervention, ce montant comprend celui de la gestion du réseau de la sécurité du revenu.

### 3.6 Le personnel du réseau de la sécurité du revenu

Pour assurer l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution de son mandat, la Direction générale de la sécurité du revenu comptait cette année 2 926 employés. Le tableau qui suit présente la répartition de l'effectif régulier et occasionnel par région.

S'y ajoutent les 750 employés qui relèvent de la Ville de Montréal, en vertu d'une entente concernant la gestion des services sur ce territoire.

Tableau 5  
Effectif en place au 31 mars 1999 – Réseau de la sécurité du revenu

Direction	Réguliers					Occasionnels					Total général
	Cadres	Professionnels	Techniciens	Employés de soutien	Total	Cadres	Professionnels	Techniciens	Employés de soutien	Total	
Bas-Saint-Laurent	5	3	47	13	68			35	17	52	120
Saguenay–Lac-Saint-Jean	7	3	65	26	101			37	5	42	143
Québec	8	5	99	37	149		1	132	16	149	298
Mauricie	4	3	75	19	101			51	13	64	165
Estrie	5	4	48	20	77		1	60	12	73	150
Centre-du-Québec	4	2	44	9	59			38	9	47	106
Outaouais	6	2	61	19	88		1	58	17	76	164
Abitibi-Témiscamingue	7	2	29	14	52			29	10	39	91
Côte-Nord	5	1	22	9	37			15	4	19	56
Nord-du-Québec	1		4	1	6			11	11	22	28
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	5	2	27	13	47			30	4	34	81
Chaudière-Appalaches	3	4	52	22	81			54	9	63	144
<b>Total Opérations régionales</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>573</b>	<b>202</b>	<b>866</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>550</b>	<b>127</b>	<b>680</b>	<b>1 546</b>
Montréal-banlieue et Laval	13	7	130	39	189		4	265	88	357	546
Lanaudière	5	1	50	15	71			71	21	92	163
Laurentides	8	4	77	24	113			70	26	96	209
Montréal	12	6	187	35	240		1	182	39	222	462
<b>Total Opérations de la Métropole</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>444</b>	<b>113</b>	<b>613</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>588</b>	<b>174</b>	<b>767</b>	<b>1 380</b>

### 3.7 Les résultats

Quelques données significatives en matière de sécurité du revenu :

- En 1998-1999, on comptait une moyenne de 417 011 ménages prestataires, soit une baisse de 7,2 % par rapport à l'an dernier. Il y a donc eu en moyenne 32 218 ménages de moins au cours de l'année.
- Le taux mensuel moyen de sortie de la sécurité du revenu, calculé à la fin de l'année financière, s'établit à 3,04 % en 1998-1999. Ainsi, pour chaque 100 ménages à l'aide sociale au début de chaque mois, 3 ménages en moyenne quittent l'aide sociale avant la fin du mois, notamment pour retourner sur le marché du travail.
- Près de 46 000 personnes prestataires travaillaient, puisqu'elles ont affiché des gains de travail supérieurs à 200 \$ par mois pendant au moins 2 mois consécutifs, soit l'équivalent d'au moins un jour de travail par semaine.

- Un montant de 54,9 millions de dollars d'aide a été versé aux familles avec des enfants en vertu du programme APPORT.

Par ailleurs, durant la dernière année, le réseau de la sécurité du revenu a traité des milliers d'informations dans la gestion des dossiers actifs à la sécurité du revenu et au regard d'un service adapté à l'urgence et aux particularités de chaque situation. Les résultats figurant au tableau suivant reflètent les activités déployées à l'aide financière au cours de cette période.

Tableau 6  
Indicateurs régionaux en matière d'aide financière au 31 mars 1999

Régions	Nombre d'adultes sortis de l'aide pendant deux mois et plus <sup>1</sup>	Adultes de la séc. du rev. à APPORT, 1998 <sup>2</sup>	Nouvelles demandes d'aide (ménages) <sup>3</sup>	Nombre d'acceptations à l'aide (ménages) <sup>4</sup>	Demandes de révision traitées <sup>5</sup>
Bas-Saint-Laurent	5 167	554	4 544	3 158	725
Saguenay–Lac-Saint-Jean	6 786	878	7 231	4 881	706
Québec	13 538	1 552	14 051	10 112	2 264
Mauricie	6 958	1 035	6 765	4 895	971
Estrie	6 482	1 000	6 307	4 434	603
Montréal-banlieue et Laval	21 026	2 071	18 839	12 474	3 487
Service de la séc. du rev. de la Ville de Montréal	42 578	2 897	39 207	30 135	5 908
Outaouais	7 895	506	7 428	5 131	669
Abitibi-Témiscamingue	3 698	335	4 262	3 050	386
Côte-Nord	2 438	199	2 399	1 674	340
Nord-du-Québec	919	20	999	688	9
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	4 159	321	3 309	2 296	381
Chaudière-Appalaches	6 113	786	5 708	3 962	741
Lanaudière	7 072	937	6 836	4 409	1 042
Laurentides	9 925	1 101	9 112	5 892	1 319
Montérégie	21 976	2 339	21 088	14 169	3 271
Centre-du-Québec	4 776	686	4 710	3 146	429
<b>Total réseau</b>	<b>171 506</b>	<b>17 217</b>	<b>162 795</b>	<b>114 506</b>	<b>24 382<sup>6</sup></b>

1. Nombre d'adultes sortis de l'aide pendant deux mois et plus : nombre d'adultes qui ont quitté la sécurité du revenu durant deux mois consécutifs et plus au cours de l'exercice financier 1998-1999. De ce fait, un même adulte peut avoir quitté l'aide plus d'une fois durant l'exercice.
2. Adultes de la sécurité du revenu à APPORT, 1998 : nombre d'adultes différents acceptés au programme APPORT entre janvier et décembre 1998 et qui ont été actifs à l'aide financière au moins un mois au cours de l'année 1997 ou 1998.
3. Nouvelles demandes d'aide (ménages) : nombre de ménages qui ont déposé une demande de sécurité du revenu au cours de l'exercice 1998-1999.
4. Nombre d'acceptations à l'aide (ménages) : nombre de ménages dont la demande de sécurité du revenu a été acceptée pour au moins un mois au cours de l'exercice 1998-1999.
5. Demandes de révision traitées : nombre de décisions du palier local qui ont été contestées par les prestataires et réévaluées par le service de révision au cours de l'exercice 1998-1999.
6. Ce nombre inclut 1 131 demandes traitées par le Bureau des garants défaillants.

### 3.8 L'aide versée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre

En vertu de l'article 25 de la *Loi sur la sécurité du revenu*, le ministre peut accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille inadmissible à la sécurité du revenu s'il estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total.

Il peut également accorder des prestations à une personne prestataire qui cesse d'être admissible à la sécurité du revenu pour permettre à l'adulte seul ou aux membres adultes de la famille de compléter leur intégration ou leur réintégration au marché du travail.

Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> août 1996, à la suite d'une décision du Conseil des ministres, les revendicateurs du statut de réfugié ne sont plus admissibles aux programmes de la sécurité du revenu, et ce, tant qu'ils ne sont pas reconnus réfugiés au sens de la

Convention de Genève ou tant qu'ils n'ont pas obtenu, par une autre voie, le statut de résident permanent.

Toutefois, un revendicateur peut recevoir une prestation en vertu de cet article si le ministre responsable du dossier de l'immigration lui a délivré une attestation d'identité. La prestation ainsi versée ne peut correspondre qu'au barème accordé aux prestataires non participants du programme APTE ou à celui du programme Soutien financier.

Le ministre de la Solidarité sociale doit faire état des prestations accordées en vertu de l'article 25 et des motifs de ces versements dans le rapport annuel du Ministère. Ainsi, en 1998-1999, le ministre a reçu 899 demandes résultant de situations de dénuement total. De ce nombre, 553 ont été acceptées, 331 ont été refusées et il y a eu 15 désistements. Pour les 553 demandes acceptées, le Ministère a versé en prestations un montant total de 593 664 \$, dont 398 444 \$ en aide remboursable et 195 220 \$ en aide non remboursable.

Quant aux prestations accordées aux revendicateurs du statut de réfugié en 1998-1999, une moyenne mensuelle de 7 211 dossiers actifs a exigé le versement de 42 290 225 \$. Au cours de cet exercice financier, les revendicateurs ont déposé 10 553 demandes

d'aide, dont 10 111 ont été acceptées, 393 ont été refusées et 49 constituaient des désistements. Par ailleurs, 6 526 dossiers actifs ont été annulés durant l'année.

Tableau 7

**Article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu – Dénouement, santé ou sécurité compromise : répartition des demandes, des désistements et des sommes versées pour 1998-1999**

	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées <sup>1</sup> (\$)
Carnet de réclamation	9	2	0	11	S.O.
Bien ou avoir liquide cédé	62	49	1	112	90 141
Composition familiale	55	39	1	95	25 800
Contribution parentale	1	2	1	4	1 085
Étudiant (statut, conjoint)	6	21	1	28	5 249
Excédent de biens	225	100	5	330	315 730
Grève ou lock-out	3	4	0	7	5 382
Perte d'argent	23	7	0	30	6 467
Personne seule mineure	1	0	0	1	1 746
Prestation spéciale	54	14	0	68	23 148
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	65	58	4	127	52 789
Refus de faire valoir un droit	0	7	1	8	0
Sans statut légal	40	18	0	58	53 390
Travailleur autonome	9	10	1	20	12 737
<b>Total</b>	<b>553</b>	<b>331</b>	<b>15</b>	<b>899</b>	<b>593 664</b>

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

S.O. : sans objet.

Tableau 8

**Article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu – Revendicateurs du statut de réfugié : répartition des sommes versées, de la moyenne mensuelle de dossiers actifs, des demandes acceptées et des dossiers annulés pour l'exercice financier 1998-1999**

Régions	Sommes versées <sup>1</sup>	Dossiers actifs Moyenne mensuelle		Nombre de demandes acceptées	Nombre de dossiers annulés
	\$	Nombre	%		
Québec	324 552	54	0,75	49	32
Estrie	83 440	15	0,21	26	19
Montréal-banlieue et Laval	8 957 197	1 408	19,53	1 814	1 140
Laurentides-Lanaudière	127 774	30	0,42	16	12
Montérégie	1 159 013	169	2,34	223	124
Ville de Montréal	31 044 833	5 438	75,41	7 862	5 141
Outaouais	468 995	73	1,01	97	37
Autres régions <sup>2</sup>	113 976	17	0,24	22	18
Central (hébergement)	10 445	7	0,10	2	3
<b>Total</b>	<b>42 290 225</b>	<b>7 211</b>	<b>100,00</b>	<b>10 111</b>	<b>6 526</b>

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

2. Comprend les régions suivantes : Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Chaudière-Appalaches, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec, Mauricie-Bois-Francs et Côte-Nord.

### **3.9 Les activités liées au traitement particulier des dossiers**

#### ***La réduction du nombre de dossiers confiés à un agent***

Au cours du présent exercice, le Ministère a étendu le projet entrepris l'année précédente qui consistait à réduire du tiers le nombre de dossiers confiés à un même agent. Ainsi, quelque 625 agents répartis dans 64 CLE étaient responsables d'un nombre réduit de dossiers à la fin de l'exercice 1998-1999. L'implantation progressive de ce projet, qui s'est réalisée CLE par CLE, devrait se terminer durant les premiers mois de l'exercice 1999-2000 pour l'ensemble du réseau. Le réseau de la sécurité du revenu comptera alors 1 457 agents d'aide qui géreront environ 268 dossiers, comparativement à 400 deux ans auparavant.

#### ***La vérification, les enquêtes et les projets spéciaux***

L'équipe des vérificateurs et des enquêteurs chargée d'activités de contrôle vient en aide aux différents intervenants du réseau dans le but de s'assurer de la conformité de l'attribution de l'aide financière. À cette fin, les enquêteurs et les vérificateurs peuvent intervenir auprès des tiers pour clarifier les situations soumises par les agents du réseau.

Au cours du présent exercice, 350 employés du Ministère étaient affectés à ces dossiers à travers le réseau de la sécurité du revenu. Les activités de vérification et d'enquête ont permis d'économiser environ 160 millions de dollars, soit par le non-versement de prestations, soit par la facturation de prestations versées en trop. Au 31 mars, quelque 40 000 activités de vérification et d'enquête avaient été réalisées. Environ la moitié de ces activités ont entraîné la diminution ou l'annulation des prestations.

#### ***La mesure de la conformité réelle***

Le programme de mesure de la conformité réelle établi, à partir de sondages représentatifs, la masse monétaire versée en irrégularité en raison du non-respect de la loi et des règlements sur la sécurité du revenu ou d'une erreur administrative. La mesure de la conformité réelle est effectuée au regard des programmes APTE et Soutien financier. L'évaluation du taux permet de mesurer globalement la performance et la qualité de l'ensemble des activités de contrôle relatives à l'attribution de l'aide financière et de suivre leur évolution.

Ces travaux fournissent également de l'information stratégique sur les anomalies et les processus déficients d'attribution et de gestion de l'aide et facilitent l'identification de mesures préventives ou correctives à instaurer. À titre d'exemple, on a pu relever un certain nombre de processus nécessitant certaines améliorations et proposer des pistes d'action visant à améliorer des informations contenues dans les dossiers et leur mise à jour.

#### ***Le Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle***

Le Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle agit comme soutien auprès du réseau des CLE quant à la reconnaissance de contraintes temporaires ou permanentes à l'emploi lors de demandes d'aide aux programmes Soutien financier et APTE. Le service révisé également les dossiers de prestataires qui contestent un refus d'admission à ces mêmes programmes. Il exerce un rôle-conseil auprès des différentes instances ministérielles et participe à certains dossiers concernant l'amélioration des services aux prestataires.

Cette année, 15 652 dossiers ont porté sur l'étude de l'admissibilité au programme Soutien financier et 58,8 % d'entre eux ont fait l'objet d'une recommandation favorable. Par ailleurs, 15 821 dossiers ont été étudiés pour des cas relevant du barème de non-disponibilité pour raison de santé du programme APTE. Les médecins évaluateurs en ont recommandé l'acceptation dans une proportion de 67,9 %.

Au chapitre du droit à la révision, 3 060 demandes ont été formulées. Les comités de révision ont entendu 1 936 prestataires non satisfaits de la décision initiale en ce qui a trait au programme Soutien financier. Environ la moitié de ces requêtes ont reçu une réponse favorable des membres des comités. En ce qui concerne le barème de non-disponibilité pour raison de santé du programme APTE, 50,3 % des 926 demandes de révision complétées ont obtenu une réponse favorable du comité.

### **3.10 Les particularités régionales**

Le tableau qui suit présente les principales caractéristiques des prestataires de la sécurité du revenu, par région, en mars 1999.

Tableau 9

## Principales caractéristiques des ménages et des adultes à la sécurité du revenu en mars 1999

Caractéristiques		Gaspésie- Îles-de-la- Madeleine	Bas-Saint- Laurent	Saguenay- Lac-Saint-Jean	Québec	Chaudière- Appalaches	Mauricie	Centre-du- Québec	Estrie	Montérégie
Ménages de la sécurité du revenu	<i>Nombre</i>	8 225	12 057	16 494	36 327	13 996	19 855	10 679	15 594	52 327
	<i>% H</i>	2,0 %	2,9 %	4,0 %	8,8 %	3,4 %	4,8 %	2,6 %	3,8 %	12,7 %
	<i>% V</i>	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Ménages du programme APTE	<i>Nombre</i>	5 741	7 699	11 207	25 074	8 567	14 127	7 253	10 418	37 010
	<i>% V</i>	69,8 %	63,9 %	67,9 %	69,0 %	61,2 %	71,2 %	67,9 %	66,8 %	70,7 %
Ménages du programme Soutien financier <sup>1</sup>	<i>Nombre</i>	2 484	4 358	5 287	11 253	5 429	5 728	3 426	5 176	15 317
	<i>% V</i>	30,2 %	36,1 %	32,1 %	31,0 %	38,8 %	28,8 %	32,1 %	33,2 %	29,3 %
Personnes seules <sup>2</sup>	<i>Nombre</i>	5 029	8 154	11 168	26 644	9 829	13 759	7 285	10 768	34 253
	<i>% V</i>	61,1 %	67,6 %	67,7 %	73,3 %	70,2 %	69,3 %	68,2 %	69,1 %	65,5 %
Couples sans enfants	<i>Nombre</i>	899	1 146	1 215	2 020	1 040	1 322	734	1 002	3 004
	<i>% V</i>	10,9 %	9,5 %	7,4 %	5,6 %	7,4 %	6,7 %	6,9 %	6,4 %	5,7 %
Total sans enfants	<i>Nombre</i>	5 928	9 300	12 383	28 664	10 869	15 081	8 019	11 770	37 257
	<i>% V</i>	72,1 %	77,1 %	75,1 %	78,9 %	77,7 %	76,0 %	75,1 %	75,5 %	71,2 %
Familles mono-parentales	<i>Nombre</i>	1 271	1 664	2 730	5 484	2 151	3 398	1 880	2 574	11 037
	<i>% V</i>	15,5 %	13,8 %	16,6 %	15,1 %	15,4 %	17,1 %	17,6 %	16,5 %	21,1 %
Couples avec enfants	<i>Nombre</i>	1 026	1 093	1 381	2 179	976	1 376	780	1 250	4 033
	<i>% V</i>	12,5 %	9,1 %	8,4 %	6,0 %	7,0 %	6,9 %	7,3 %	8,0 %	7,7 %
Total avec enfants	<i>Nombre</i>	2 297	2 757	4 111	7 663	3 127	4 774	2 660	3 824	15 070
	<i>% V</i>	27,9 %	22,9 %	24,9 %	21,1 %	22,3 %	24,0 %	24,9 %	24,5 %	28,8 %
Adultes de la sécurité du revenu	<i>Nombre</i>	10 150	14 296	19 090	40 526	16 012	22 553	12 193	17 846	59 364
	<i>% H</i>	2,2 %	3,1 %	4,1 %	8,7 %	3,4 %	4,8 %	2,6 %	3,8 %	12,7 %
	<i>% V</i>	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Femmes	<i>Nombre</i>	5 049	7 135	9 847	20 110	8 439	11 735	6 383	9 038	31 995
	<i>% V</i>	49,7 %	49,9 %	51,6 %	49,6 %	52,7 %	52,0 %	52,3 %	50,6 %	53,9 %
Hommes	<i>Nombre</i>	5 101	7 161	9 243	20 416	7 573	10 818	5 810	8 808	27 369
	<i>% V</i>	50,3 %	50,1 %	48,4 %	50,4 %	47,3 %	48,0 %	47,7 %	49,4 %	46,1 %
Âgés de moins de 25 ans	<i>Nombre</i>	1 350	1 854	2 774	4 733	1 792	3 046	1 740	2 389	8 131
	<i>% V</i>	13,3 %	13,0 %	14,5 %	11,7 %	11,2 %	13,5 %	14,3 %	13,4 %	13,7 %
25 à 29 ans	<i>Nombre</i>	957	1 148	1 617	3 997	1 322	1 898	1 069	1 683	5 963
	<i>% V</i>	9,4 %	8,0 %	8,5 %	9,9 %	8,3 %	8,4 %	8,8 %	9,4 %	10,0 %
30 à 54 ans	<i>Nombre</i>	6 001	8 540	11 350	24 539	9 626	13 371	7 074	10 640	35 167
	<i>% V</i>	59,1 %	59,7 %	59,5 %	60,6 %	60,1 %	59,3 %	58,0 %	59,6 %	59,2 %
55 ans et plus	<i>Nombre</i>	1 842	2 754	3 349	7 257	3 272	4 238	2 310	3 134	10 103
	<i>% V</i>	18,1 %	19,3 %	17,5 %	17,9 %	20,4 %	18,8 %	18,9 %	17,6 %	17,0 %
Études primaires	<i>Nombre</i>	2 105	1 983	1 813	3 783	2 148	2 825	1 654	2 046	6 966
	<i>% V</i>	20,7 %	13,9 %	9,5 %	9,3 %	13,4 %	12,5 %	13,6 %	11,5 %	11,7 %
Études secondaires 1 <sup>er</sup> cycle	<i>Nombre</i>	2 392	2 772	3 215	5 640	2 401	4 130	2 184	2 802	9 863
	<i>% V</i>	23,6 %	19,4 %	16,8 %	13,9 %	15,0 %	18,3 %	17,9 %	15,7 %	16,6 %
Études secondaires 2 <sup>e</sup> cycle	<i>Nombre</i>	3 379	4 981	7 865	15 833	5 725	9 352	4 749	7 297	24 259
	<i>% V</i>	33,3 %	34,8 %	41,2 %	39,1 %	35,8 %	41,5 %	38,9 %	40,9 %	40,9 %
Études postsecondaires	<i>Nombre</i>	469	1 186	1 780	4 774	1 273	2 083	1 022	1 858	4 404
	<i>% V</i>	4,6 %	8,3 %	9,3 %	11,8 %	8,0 %	9,2 %	8,4 %	10,4 %	7,4 %
Scolarité inconnue	<i>Nombre</i>	1 805	3 374	4 417	10 496	4 465	4 163	2 584	3 843	13 872
	<i>% V</i>	17,8 %	23,6 %	23,1 %	25,9 %	27,9 %	18,5 %	21,2 %	21,5 %	23,4 %
Durée cumulative depuis 1975	<i>Nombre</i>	510	891	1 317	2 871	1 070	1 313	781	1 398	4 252
	<i>% V</i>	5,0 %	6,2 %	6,9 %	7,1 %	6,7 %	5,8 %	6,4 %	7,8 %	7,2 %
Moins d'un an 12 à 23 mois	<i>Nombre</i>	477	751	1 143	2 646	916	1 200	779	1 095	3 744
	<i>% V</i>	4,7 %	5,3 %	6,0 %	6,5 %	5,7 %	5,3 %	6,4 %	6,1 %	6,3 %
24 à 47 mois	<i>Nombre</i>	939	1 454	1 908	4 733	1 698	2 323	1 405	1 943	7 075
	<i>% V</i>	9,3 %	10,2 %	10,0 %	11,7 %	10,6 %	10,3 %	11,5 %	10,9 %	11,9 %
48 à 119 mois	<i>Nombre</i>	2 637	3 625	5 126	11 629	4 315	6 466	3 458	4 991	19 123
	<i>% V</i>	26,0 %	25,4 %	26,9 %	28,7 %	26,9 %	28,7 %	28,4 %	28,0 %	32,2 %
120 mois et plus	<i>Nombre</i>	5 587	7 575	9 596	18 647	8 013	11 251	5 770	8 419	25 170
	<i>% V</i>	55,0 %	53,0 %	50,3 %	46,0 %	50,0 %	49,9 %	47,3 %	47,2 %	42,4 %
Enfants dans les familles	<i>Nombre</i>	3 765	4 608	6 645	12 245	5 162	7 696	4 520	6 772	25 709
	<i>% H</i>	1,9 %	2,4 %	3,4 %	6,3 %	2,7 %	4,0 %	2,3 %	3,5 %	13,3 %
Prestataires de la sécurité du revenu (adultes + enfants)	<i>Nombre</i>	13 915	18 904	25 735	52 771	21 174	30 249	16 713	24 618	85 073
	<i>% H</i>	2,1 %	2,9 %	3,9 %	8,0 %	3,2 %	4,6 %	2,5 %	3,7 %	12,9 %

1. Les personnes hébergées sont incluses dans le total des ménages du programme Soutien financier.

2. Les conjointes ou les conjoints d'étudiants sont regroupés avec les personnes seules.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juin 1999.

Ville de Montréal	Montréal-banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Personnes hébergées (central)	Ensemble du Québec
24,2 % 100,0 %	8,9 % 100,0 %	2,8 % 100,0 %	4,3 % 100,0 %	5,3 % 100,0 %	4,4 % 100,0 %	2,1 % 100,0 %	1,3 % 100,0 %	0,4 % 100,0 %	1,3 % 100,0 %	100,0 % 100,0 %
78 071 78,7 % 21 121 21,3 %	27 950 76,8 % 8 420 23,2 %	8 195 71,7 % 3 228 28,3 %	12 606 71,4 % 5 059 28,6 %	15 581 72,1 % 6 032 27,9 %	13 099 72,4 % 4 989 27,6 %	6 287 72,2 % 2 416 27,8 %	3 953 74,9 % 1 325 25,1 %	1 259 85,9 % 206 14,1 %	0 0,0 % 5 203 100,0 %	294 097 71,6 % 116 457 28,4 %
68 656 69,2 % 4 005 4,0 %	21 897 60,2 % 1 645 4,5 %	7 330 64,2 % 576 5,0 %	11 071 62,7 % 1 299 7,4 %	14 034 64,9 % 1 462 6,8 %	11 029 61,0 % 1 154 6,4 %	5 810 66,8 % 531 6,1 %	3 474 65,8 % 313 5,9 %	770 52,6 % 52 3,5 %	5 203 100,0 % 0 0,0 %	276 163 67,3 % 23 419 5,7 %
72 661 73,3 %	23 542 64,7 %	7 906 69,2 %	12 370 70,0 %	15 496 71,7 %	12 183 67,4 %	6 341 72,9 %	3 787 71,8 %	822 56,1 %	5 203 100,0 %	299 582 73,0 %
18 338 18,5 % 8 193 8,3 %	8 864 24,4 % 3 964 10,9 %	2 523 22,1 % 994 8,7 %	3 688 20,9 % 1 607 9,1 %	4 361 20,2 % 1 756 8,1 %	4 004 22,1 % 1 901 10,5 %	1 596 18,3 % 766 8,8 %	1 079 20,4 % 412 7,8 %	453 30,9 % 190 13,0 %	0 0,0 % 0 0,0 %	77 095 18,8 % 33 877 8,3 %
26 531 26,7 %	12 828 35,3 %	3 517 30,8 %	5 295 30,0 %	6 117 28,3 %	5 905 32,6 %	2 362 27,1 %	1 491 28,2 %	643 43,9 %	0 0,0 %	110 972 27,0 %
111 390 23,8 % 100,0 %	41 979 9,0 % 100,0 %	12 993 2,8 % 100,0 %	20 571 4,4 % 100,0 %	24 831 5,3 % 100,0 %	21 143 4,5 % 100,0 %	10 000 2,1 % 100,0 %	6 003 1,3 % 100,0 %	1 707 0,4 % 100,0 %	5 203 1,1 % 100,0 %	467 850 100,0 % 100,0 %
54 709 49,1 % 56 681 50,9 %	23 735 56,5 % 18 244 43,5 %	7 242 55,7 % 5 751 44,3 %	10 946 53,2 % 9 625 46,8 %	12 955 52,2 % 11 876 47,8 %	10 939 51,7 % 10 204 48,3 %	5 027 50,3 % 4 973 49,7 %	3 128 52,1 % 2 875 47,9 %	964 56,5 % 743 43,5 %	2 277 43,8 % 2 926 56,2 %	241 653 51,7 % 226 197 48,3 %
11 483 10,3 % 11 881 10,7 % 69 164 62,1 % 18 862 16,9 %	4 558 10,9 % 4 457 10,6 % 25 774 61,4 % 7 190 17,1 %	1 442 11,1 % 1 356 10,4 % 7 838 60,3 % 2 357 18,1 %	2 656 12,9 % 1 994 9,7 % 12 306 59,8 % 3 615 17,6 %	3 083 12,4 % 2 375 9,6 % 15 041 60,6 % 4 332 17,4 %	2 961 14,0 % 2 391 11,3 % 12 843 60,7 % 2 948 13,9 %	1 743 17,4 % 1 046 10,5 % 5 699 57,0 % 1 512 15,1 %	1 104 18,4 % 624 10,4 % 3 405 56,7 % 870 14,5 %	511 29,9 % 285 16,7 % 752 44,1 % 159 9,3 %	236 4,5 % 223 4,3 % 3 080 59,2 % 1 664 32,0 %	57 586 12,3 % 46 286 9,9 % 282 210 60,3 % 81 768 17,5 %
12 765 11,5 % 13 894 12,5 % 43 749 39,3 % 18 219 16,4 % 22 763 20,4 %	3 569 8,5 % 4 652 11,1 % 16 535 39,4 % 4 713 11,2 % 12 510 29,8 %	1 313 10,1 % 1 543 11,9 % 5 136 39,5 % 1 140 8,8 % 3 861 29,7 %	2 958 14,4 % 3 704 18,0 % 9 058 44,0 % 1 267 6,2 % 3 584 17,4 %	3 089 12,4 % 3 914 15,8 % 10 526 42,4 % 1 425 5,7 % 5 877 23,7 %	2 579 12,2 % 3 501 16,6 % 7 382 34,9 % 1 009 4,8 % 6 672 31,6 %	1 564 15,6 % 2 214 22,1 % 4 029 40,3 % 515 5,2 % 1 678 16,8 %	955 15,9 % 1 408 23,5 % 2 423 40,4 % 314 5,2 % 903 15,0 %	257 15,1 % 484 28,4 % 613 35,9 % 31 1,8 % 322 18,9 %	218 4,2 % 1 51 2,9 % 395 7,6 % 94 1,8 % 4 345 83,5 %	54 590 11,7 % 70 864 15,1 % 183 286 39,2 % 47 576 10,2 % 111 534 23,8 %
11 274 10,1 % 8 924 8,0 % 15 687 14,1 % 37 128 33,3 % 38 377 34,5 %	3 859 9,2 % 3 408 8,1 % 6 250 14,9 % 14 951 35,6 % 13 511 32,2 %	1 032 7,9 % 997 7,7 % 1 857 14,3 % 4 754 36,6 % 4 353 33,5 %	1 347 6,5 % 1 286 6,3 % 2 496 12,1 % 6 531 31,7 % 8 911 43,3 %	1 601 6,4 % 1 594 6,4 % 3 035 12,2 % 8 170 32,9 % 10 431 42,0 %	1 773 8,4 % 1 637 7,7 % 3 090 14,6 % 6 482 30,7 % 8 161 38,6 %	879 8,8 % 738 7,4 % 1 185 11,9 % 3 131 31,3 % 4 067 40,7 %	432 7,2 % 383 6,4 % 643 10,7 % 1 658 27,6 % 2 887 48,1 %	207 12,1 % 186 10,9 % 262 15,3 % 577 33,8 % 475 27,8 %	69 1,3 % 56 1,1 % 114 2,2 % 547 10,5 % 4 417 84,9 %	36 876 7,9 % 31 960 6,8 % 58 097 12,4 % 145 299 31,1 % 195 618 41,8 %
48 812 25,2 %	23 977 12,4 %	6 212 3,2 %	9 192 4,8 %	10 428 5,4 %	10 060 5,2 %	4 017 2,1 %	2 321 1,2 %	1 285 0,7 %	0 0,0 %	193 426 100,0 %
160 202 24,2 %	65 956 10,0 %	19 205 2,9 %	29 763 4,5 %	35 259 5,3 %	31 203 4,7 %	14 017 2,1 %	8 324 1,3 %	2 992 0,5 %	5 203 0,8 %	661 276 100,0 %

Dans chacune des régions, au cours de la dernière année, des efforts importants ont été consacrés à l'amélioration de l'offre de service d'attribution d'aide financière de même qu'aux processus qui sous-tendent ces activités. Particulièrement en cette année de transition, il faut rappeler l'importance du travail du personnel, lequel assure une qualité des services à la population.

Par ailleurs, en plus des services de base, des activités ont été mises en œuvre afin d'améliorer les services à la clientèle en fonction des particularités du contexte socio-économique de chaque région. Tout comme dans le cas d'Emploi-Québec, chacune des régions a mis l'accent sur les activités de concertation et de partenariat pendant la dernière année.

Ainsi, les directions régionales ont entrepris d'établir des liens plus étroits de collaboration avec leurs partenaires du secteur social qui interviennent auprès de certains groupes de clientèle, entre autres les jeunes, les itinérants et les toxicomanes.

Elles ont également instauré un partenariat social avec les institutions publiques, parapubliques et certains organismes à but non lucratif du milieu qui travaillent à surmonter les problématiques psychosociales et de dénuement qui affectent la population.

Elles ont de plus participé à des mécanismes de concertation régionale pour offrir des services qui répondent aux besoins de la clientèle, notamment le Forum sur le développement social ou les tables d'échange concernant la pauvreté.

L'objectif de leurs interventions auprès des différents organismes est de faire connaître et de favoriser la prise en compte des réalités et des besoins de la clientèle tant au chapitre de la santé, de la violence faite aux femmes, de l'itinérance, de la désintoxication, du logement, de l'aide alimentaire que de la défense des droits.

Il importe toutefois de mentionner, en plus de ces contributions de toutes les régions, quelques activités particulières à certaines d'entre elles.

- Le personnel de la région de Québec a accueilli des délégations étrangères dans le domaine de la sécurité du revenu en provenance de la Belgique et de l'Italie.
- Une présentation de la clientèle, de ses besoins et de ses réalités, de même que des orientations et des services du Ministère à la Conférence administrative régionale et au centre local de développement, a permis aux partenaires de la région de la Chaudière-Appalaches de mieux connaître et de prendre en compte la clientèle de la sécurité du revenu. Cette même présentation a également été faite au palier local par les directeurs

de CLE auprès des divers partenaires travaillant sur le territoire des diverses MRC de la région.

- Dans la région de Montréal-banlieue et Laval, une collaboration avec la Ville de Laval a permis de faire la publicité de la gratuité d'accès aux bibliothèques municipales pour les prestataires de la sécurité du revenu.
- Afin d'améliorer le service à la clientèle de la région de la Ville de Montréal, une entente est intervenue avec le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) pour offrir des services gratuits d'interprétation aux prestataires malentendants.  
Par ailleurs, toujours pour la région de la Ville de Montréal, le Centre spécialisé revendicateurs du statut de réfugié est toujours actif dans son milieu. Sa collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) ainsi qu'avec les organismes d'accueil et de soutien aux personnes immigrantes facilite l'intégration des nouveaux arrivants dans leur pays d'accueil.
- La collaboration avec le Conseil régional de développement de l'Outaouais et avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux a permis l'élaboration d'un plan d'action régional en matière de développement social et la préparation d'un forum régional sous le thème « Jeunesse et pauvreté ».
- En partenariat avec le milieu, la Direction régionale de la sécurité du revenu de l'Abitibi-Témiscamingue a contribué à l'organisation de la Semaine de la famille et a participé à un comité sur l'embauche d'un travailleur de rue.
- La Direction régionale des Laurentides contribue, pour la Direction générale de la sécurité du revenu et auprès de l'Association des CLSC et CHSLD du Québec, à un projet visant à dépister et à orienter les cas de violence conjugale. De plus, le personnel de la sécurité du revenu a participé à l'amélioration des services à la clientèle, entre autres par des mesures permettant des services d'interprétariat visuel et tactile et l'intervention auprès de groupes dits marginaux.

# Chapitre 4

## Emploi-Québec

---

### 4.1 Une unité autonome de service

En tant qu'unité autonome de service, Emploi-Québec se caractérise notamment par un nouveau processus d'allocation des ressources, un effort d'allègement des contrôles centraux et la mise en place d'un modèle de gestion par résultats et de gestion partenariale.

Créée en vertu de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*, cette unité autonome agit à l'intérieur du cadre défini par trois documents :

- Une entente de gestion, convenue avec la ministre et la Commission des partenaires du marché du travail et entérinée par le gouvernement, qui détermine des objectifs de résultats et fixe les paramètres d'évaluation de l'atteinte de ceux-ci. L'entente présente le mandat de l'unité, ses produits et services, les responsabilités de son gestionnaire, les indicateurs de la performance et le cadre de gestion qui lui est propre.
- Un plan d'action annuel, lui aussi approuvé par le gouvernement, qui détermine les grandes orientations d'activités et explicite les cibles de résultats et les moyens pour les atteindre, entre autres la composition et l'importance des ressources nécessaires.
- Un rapport annuel de gestion, qui rend compte des activités réalisées et permet de mesurer l'atteinte des résultats et de comparer la performance de l'unité avec celle des organisations privées ou publiques offrant les mêmes services.

L'unité autonome de service qu'est Emploi-Québec est ainsi chargée de la mise en œuvre et de la gestion, sur les plans national, régional, local et sectoriel, des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi, et ce, selon un mode de gestion par résultats décentralisé et régionalisé.

#### *Les partenaires du marché du travail*

Au sein d'Emploi-Québec, un rôle important est accordé au partenariat. En effet, la restructuration s'appuie sur la mobilisation des partenaires du marché du travail à l'échelle nationale, régionale et locale.

Ainsi, la *Loi créant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* a permis le regroupement de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des organismes communautaires œuvrant dans les secteurs de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi que des représentants issus du milieu de la formation au sein de la Commission des partenaires du marché du travail et des conseils régionaux des partenaires du marché du travail. Ces partenaires jouent un rôle primordial dans l'accomplissement de la mission d'Emploi-Québec.

Le partenariat s'exerce d'abord par l'entremise de la Commission des partenaires du marché du travail qui s'entend avec la ministre notamment sur l'élaboration des politiques et mesures gouvernementales de main-d'œuvre et en matière d'emploi et sur les décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant de la ministre dans ces domaines. La Commission exerce, en outre, les attributions prévues par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*.

Au niveau régional, la définition de la problématique du marché du travail revient aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail, qui ont entre autres pour fonction d'élaborer le plan d'action régional, d'en assurer le suivi et de déterminer les cibles de résultats pour la région. De plus, les conseils régionaux proposent à la Commission des critères de répartition des ressources et ils participent aux comités de sélection des postes d'encadrement.

### 4.2 L'organisation administrative

Emploi-Québec, sous la responsabilité de la ministre d'État au Travail et à l'Emploi, est dirigée par un sous-ministre associé qui agit comme secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail. À ce titre, celui-ci dépend de la Commission des partenaires en ce qui concerne, notamment, l'élaboration de l'entente de gestion ainsi que la préparation et le suivi du plan d'action annuel et du rapport annuel de gestion. L'entente de gestion est conclue par la ministre et la Commission, et le plan d'action annuel est préparé par ces deux instances. Quant au rapport annuel de gestion, il est remis à la ministre après son approbation par la Commission.

## **Structure**

Emploi-Québec est composée des directions suivantes :

- Bureau du sous-ministre associé
- Direction générale adjointe du développement de l'emploi, dont relèvent les directions suivantes :
  - Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
  - Direction des services de placement
  - Direction des mesures d'emploi
  - Direction des ressources communautaires
- Direction générale adjointe de l'apprentissage et de la formation de la main-d'œuvre, dont relèvent les directions suivantes :
  - Direction de l'apprentissage
  - Direction de la formation de la main-d'œuvre
- Direction générale adjointe de la coordination et des projets spéciaux
- Direction générale adjointe de l'intervention sectorielle
- Direction de l'optimisation des processus et du pilotage opérationnel des systèmes informatiques
- Direction de l'Entente Canada-Québec
- Direction générale adjointe de la corporation du 35<sup>e</sup> Mondial des Métiers
- Direction des services aux entreprises
- Direction générale adjointe des opérations régionales, dont relèvent 12 directions régionales
- Direction générale adjointe des opérations de la Métropole, dont relèvent les 5 directions régionales de la région métropolitaine de Montréal

L'unité autonome de service comprend donc 17 directions régionales et offre à l'ensemble de la main-d'œuvre et des entreprises des services dans chacun des 151 CLE, en partenariat avec des organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, de même qu'au développement régional et local.

Par ailleurs, l'organigramme figurant à la fin de ce rapport illustre en détail la structure administrative et les unités composant Emploi-Québec.

### **4.3 Les partenaires institutionnels et les ressources externes en employabilité**

Outre la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux, d'autres partenaires accompagnent Emploi-Québec dans la réalisation de son mandat.

## **Les partenaires institutionnels**

La nature des travaux d'Emploi-Québec implique des relations importantes avec différents ministères et organismes. Ainsi, elle entretient des échanges fréquents avec le ministère de l'Éducation et les établissements d'enseignement, le ministère du Revenu, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Conseil du statut de la femme et l'Office des personnes handicapées du Québec.

### **Les partenaires dans l'offre de service : les ressources externes en employabilité**

Les services publics d'emploi sont offerts en partenariat avec près de 300 organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, de même qu'au développement régional et local. Ces ressources externes sont constituées en majorité d'organismes communautaires, notamment les clubs de recherche d'emploi, les Services externes de main-d'œuvre (SEMO), les entreprises d'insertion et les carrefours jeunesse-emploi. Le recours à ces ressources externes en employabilité permet de compléter l'offre de service en faisant appel à l'expertise particulière qu'elles ont acquise au fil des ans dans l'accompagnement des personnes vers le marché du travail.

En mars 1999, le ministre d'État au Travail et à l'Emploi a publié un énoncé d'orientation pour un recours aux ressources externes afin de compléter les services publics d'emploi. Cet énoncé précise les rôles respectifs de chacune des instances. De plus, le Forum Emploi-Québec/Ressources externes a été créé en janvier 1999. Il réunit les principaux dirigeants d'Emploi-Québec et les représentants de sept regroupements d'organismes externes qui sont en relation avec Emploi-Québec pour offrir des services d'emploi. C'est un lieu d'échange d'information et de discussion sur les enjeux communs dans la perspective d'un positionnement harmonieux des relations de complémentarité des organismes avec le service public d'emploi.

### **Une concertation ciblée**

Les centres locaux de développement (CLD), composés de représentants des milieux des affaires, ainsi que des milieux syndical, communautaire et institutionnel, jouent également un rôle important dans la préparation du plan d'action annuel d'Emploi-Québec au palier local. À cette fin, un protocole entre CLE et CLD a été élaboré afin d'arrimer les processus de planification, de suivi et de réalisation du plan d'action annuel avec celui du volet main-d'œuvre et emploi des plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi.

Par ailleurs, Emploi-Québec a financé et soutenu les travaux de 24 comités sectoriels de main-d'œuvre chargés de déterminer les problématiques et les stratégies de développement de la main-d'œuvre et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre dans 24 secteurs d'activité tels que l'aérospatiale, le tourisme, l'aménagement forestier, la sidérurgie, l'économie sociale et les pêches.

Emploi-Québec participe également à deux comités d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO personnes handicapées et immigrantes) et à quatre comités consultatifs chargés de la conseiller sur les mesures à prendre pour améliorer l'offre de service touchant ces quatre groupes de clientèle : les femmes, les jeunes, les adultes judiciairisés et les travailleurs âgés.

### ***Les carrefours jeunesse-emploi***

Créés en 1996, les carrefours jeunesse-emploi (CJE) sont financés par Emploi-Québec depuis avril 1998. Leur implantation découle de la volonté ministérielle, en réponse à la décision du Conseil des ministres, de fournir des services intégrés et adaptés d'aide à l'intégration sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 35 ans. Partenaires du Ministère dans l'offre de service d'emploi aux jeunes, les 91 CJE soutiennent cette clientèle en lui permettant de se trouver un emploi, de retourner aux études ou de se sensibiliser à l'entrepreneuriat.

## **4.4 Les services et mesures d'Emploi-Québec**

### ***Les services***

Les services d'Emploi-Québec liés à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* comprennent :

- l'information sur le marché du travail, qui contribue à réaliser l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre en rendant disponibles les informations pertinentes et utiles à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux institutions d'enseignement et aux organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement économique;
- les services de placement, qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en donnant accès à des occasions d'emploi et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour pourvoir les postes vacants;
- les mesures actives d'emploi, qui s'articulent autour des cinq axes que sont la préparation à

l'emploi, l'insertion en emploi, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois.

Emploi-Québec offre également d'autres services, notamment ceux liés à la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* et ceux liés à la *Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre* ainsi que ceux liés au Programme des normes interprovinciales en matière de qualification professionnelle dans certains métiers. Certains de ces services génèrent des revenus autonomes. Ceux-ci s'élevaient à près de 2 millions de dollars en 1998-1999.

Basée sur les besoins de la clientèle, la nouvelle offre de service d'emploi se caractérise par l'intégration et la décentralisation des services, de même que par le décloisonnement des clientèles. Elle fait en sorte qu'au sein des CLE des services soient offerts à toutes les personnes et entreprises qui ont des besoins au chapitre de l'emploi. De plus, cette offre est adaptée aux besoins particuliers de la Ville de Montréal liés au volume de la clientèle et aux services à rendre. Ainsi, des CLE d'arrondissement offrent les services de base et les services spécialisés, alors que les CLE de quartier offrent uniquement les services de base tout en étant pourvus de salles multiservices assurant une présence d'Emploi-Québec dans l'ensemble du territoire.

### ***Les mesures actives d'emploi***

Les multiples mesures et programmes qui existaient auparavant ont subi une révision complète, menant à une douzaine de mesures souples et adaptables qui se regroupent ainsi :

#### **• Préparation à l'emploi**

Les mesures de préparation à l'emploi répondent entre autres aux besoins de la clientèle en matière d'orientation, de développement de l'employabilité, de reconnaissance des compétences ainsi que d'aide à la formation générale, professionnelle et technique. La mesure Service d'aide à l'emploi touche uniquement des activités de courte durée et périphérique au placement. La mesure Formation de la main-d'œuvre vise le développement des compétences nécessaires à l'intégration à l'emploi et au maintien en emploi, tandis que la mesure Projets de préparation à l'emploi permet de réaliser des activités intensives, variées, adaptées et intégrées de développement de l'employabilité offertes par des intervenants externes. Près de 152 000 participations aux mesures de l'axe de préparation à l'emploi ont débuté entre le 1<sup>er</sup> avril 1998 et le 31 mars 1999.

- **Insertion en emploi**

Les mesures de cet axe comprennent, notamment, des subventions salariales à l'embauche et des aides à l'acquisition d'expériences professionnelles. La mesure Subventions salariales d'insertion en emploi vise à inciter les employeurs à embaucher des personnes à risque de chômage prolongé qui sont prêtes à intégrer le marché du travail. À cette fin, une subvention salariale est versée à l'employeur pour une période prédéterminée pour couvrir une partie du salaire versé au participant. La mesure Supplément de retour au travail concerne les personnes à faible revenu qui commencent un emploi et doivent faire face à des contraintes financières en raison des coûts supplémentaires liés à un retour en emploi. La mesure Projets locaux de développement des compétences permet la réalisation d'activités qui favorisent à la fois le développement des compétences professionnelles des participants et le développement de la collectivité et de l'économie locale. En effet, cette mesure soutient des projets ponctuels qui s'ajoutent aux activités courantes des organismes promoteurs. L'axe d'insertion en emploi compte 65 894 nouvelles participations entreprises entre le 1<sup>er</sup> avril 1998 et le 31 mars 1999.

- **Maintien en emploi**

Ces mesures, qui s'adressent principalement aux entreprises, concernent notamment la gestion des ressources humaines, l'organisation du travail, dont l'aménagement du temps de travail, et la mise en place de comités d'adaptation de la main-d'œuvre. Au total, Emploi-Québec a conclu des ententes d'aide financière pour la réalisation de 3 223 projets auprès de 2 635 entreprises ou organismes dans les axes de maintien en emploi et de stabilisation de l'emploi.

- **Stabilisation de l'emploi**

Les mesures de cet axe offrent aux entreprises des aides financières, des aides techniques et des services conseils ayant pour but de prolonger la durée des emplois saisonniers, du travail à temps partiel ou précaire.

- **Création d'emplois**

Les mesures de création d'emplois sont destinées aux travailleurs autonomes. Ce sont surtout des aides à la formation ou du soutien du revenu. Ces mesures visent à offrir aux personnes ayant en main des projets prometteurs un soutien et des conseils pour les aider à débiter en affaires, et ce, en concertation avec les intervenants en entrepreneuriat du milieu. L'axe de création d'emplois compte 5 299 nouvelles participations entreprises entre le 1<sup>er</sup> avril 1998 et le 31 mars 1999.

## **4.5 La clientèle**

### ***Les faits saillants sur les participations aux mesures actives d'Emploi-Québec***

Dans le cadre des mesures financées par le Fonds de développement du marché du travail, Emploi-Québec a enregistré cette année, dans les systèmes du Ministère, 236 892 nouvelles participations réparties entre 175 860 participants. S'y ajoutent les 9 049 participations inscrites seulement dans les fichiers du DRHC pour les mesures Achats de formation et Partenariats de création d'emplois, de même que les 8 791 nouvelles participations (8 506 personnes) financées par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Ainsi, le nombre total de nouvelles participations des individus aux mesures gérées par Emploi-Québec en 1998-1999 est de 254 732.

Par ailleurs, dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi, qui vise le maintien ou la stabilisation des emplois, Emploi-Québec a conclu des ententes d'aide financière pour la réalisation de 3 223 projets auprès de 2 635 entreprises ou organismes<sup>1</sup>. La grande majorité de ces projets ont été réalisés dans des entreprises à but lucratif (64 %) ou sans but lucratif (29 %) et dans des entreprises qui comptaient en majorité moins de dix employés (51 %).

Les tableaux des pages qui suivent présentent la répartition de ces nouvelles participations selon la mesure ou le type d'entreprise ou d'organisme.

1. Le nombre d'entreprises présenté ici est légèrement supérieur à celui du rapport de gestion d'Emploi-Québec, puisqu'il provient de fichiers dont la date de mise à jour est ultérieure à celle des fichiers disponibles lors de la rédaction du rapport de gestion, tenant ainsi compte d'avantage des inscriptions rétroactives dans les fichiers ministériels.

Tableau 10

*Clientèle individu***Les participations aux mesures actives d'emploi destinées aux individus,  
du 1<sup>er</sup> avril 1998 au 31 mars 1999**

	<b>Nouvelles participations entreprises depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998</b>	
	<b>Nombre</b>	<b>Proportion selon l'axe</b>
<b>Total général<sup>1</sup></b>	<b>254 732</b>	<b>100 %</b>
<b>Axe de préparation à l'emploi</b>		
Soutien individuel à la formation	50 639	33,3 %
Projets de formation axés sur l'emploi	7 233	4,8 %
Achats de formation <sup>1</sup>	16 464	10,8 %
SPRINT	2 093	1,4 %
Projets de préparation à l'emploi	14 934	9,8 %
Service d'aide à l'emploi	60 635	39,9 %
<b>Total de l'axe de préparation à l'emploi</b>	<b>151 998</b>	<b>100 %</b>
<b>Axe d'insertion en emploi</b>		
Subventions salariales d'insertion en emploi	23 515	35,7 %
Supplément de retour au travail	35 829	54,4 %
Projets locaux de développement des compétences <sup>2</sup>	6 550	9,9 %
<b>Total de l'axe d'insertion en emploi</b>	<b>65 894</b>	<b>100 %</b>
<b>Axe de création d'emplois</b>		
Soutien au travail autonome <sup>3</sup>	5 299	100 %
<b>Total de l'axe de création d'emplois</b>	<b>5 299</b>	<b>100 %</b>
<b>Mesures hors axes</b>		
Recherche et innovation	0	
Insertion sociale (EXTRA)	12 621	
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	8 791	
Options et autres mesures de la sécurité du revenu	10 129	

1. Les données sur le nombre de participations à la mesure Achats de formation proviennent en partie des fichiers du Ministère (n = 12 315) et en partie de ceux du DRHC (n = 4 149).

2. Les données sur le nombre de participations à la mesure Projets locaux de développement des compétences proviennent en partie des fichiers du Ministère (n = 1 650) et en partie de ceux du DRHC (n = 4 900). Ces participations n'ont pas été considérées dans le calcul des résultats du plan d'action annuel présentés dans le rapport de gestion d'Emploi-Québec 1998-1999.

3. Le nombre présenté ici est légèrement supérieur à celui du rapport de gestion d'Emploi-Québec, parce qu'il est issu d'un fichier dont la date de mise à jour est plus récente, tenant ainsi compte davantage des inscriptions rétroactives dans les fichiers ministériels.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, mise à jour du 21 mai 1999.

Tableau 11

*Clientèle entreprise*

**Les entreprises et organismes participant à la mesure Concertation pour l'emploi, du 1<sup>er</sup> avril 1998 au 31 mars 1999<sup>1</sup>**

	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>3 223</b>	<b>100,0</b>	<b>2 635</b>	<b>100,0</b>
<b>Genre d'entreprise ou d'organisme</b>				
Travailleur autonome	1	0,0	1	0,0
Entreprise à but lucratif	2 048	63,5	1 757	66,7
Entreprise sans but lucratif	922	28,6	726	27,6
Municipalité	16	0,5	16	0,6
Organisme gouvernemental	19	0,6	15	0,6
Organisme parapublic	160	5,0	95	3,6
Établissement de formation public	53	1,6	22	0,8
Établissement de formation privé	4	0,1	3	0,1
<b>Taille de l'entreprise ou de l'organisme</b>				
1 à 4 employés	1 101	34,2	925	35,1
5 à 9 employés	528	16,4	428	16,2
10 à 19 employés	376	11,7	306	11,6
20 à 49 employés	354	11,0	293	11,1
50 à 99 employés	178	5,5	152	5,8
100 à 199 employés	178	5,5	127	4,8
200 à 499 employés	111	3,4	89	3,4
500 à 999 employés	62	1,9	32	1,2
1 000 à 1 499 employés	4	0,1	2	0,1
1 500 employés et plus	11	0,3	7	0,3
Aucun employé	252	7,8	214	8,1
Inconnue	68	2,1	60	2,3

1. Seuls les entreprises ou organismes qui ont reçu une aide financière dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi en 1998-1999 sont dénombrés ici.

2. Le nombre présenté ici est légèrement supérieur à celui qui est mentionné dans le rapport de gestion d'Emploi-Québec parce qu'il est issu d'un fichier dont la date de mise à jour est plus récente, tenant ainsi compte davantage des inscriptions rétroactives dans les fichiers ministériels.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, mise à jour du 21 mai 1999.

### ***Les anciennes mesures et les mesures désignées***

Malgré l'instauration des nouvelles mesures, plus de 10 000 nouvelles participations (10 129) ont été enregistrées après le 31 mars 1998 sous les mesures désignées, les mesures d'appoint, le Programme d'aide à l'intégration à l'emploi (PAIE), les services spécialisés OPTIONS et Suivi personnalisé, qui constituaient l'essentiel des anciens services d'aide à l'emploi avant leur regroupement.

#### **4.6 Le budget**

##### ***Le Fonds de développement du marché du travail***

Les sommes disponibles à Emploi-Québec pour la réalisation des mesures actives d'emploi proviennent du Fonds de développement du marché du travail (FDMT). Ce fonds est constitué de crédits votés annuellement par l'Assemblée nationale.

En 1998-1999, les crédits totaux consignés au FDMT s'élevaient à 854,4 millions de dollars, dont 148,2 millions en budget d'administration et 706,2 millions en budget d'intervention. Ces crédits excluent les coûts indirects, les revenus de tarification et les surplus accumulés.

La majeure partie du budget d'intervention du FDMT est administrée par les directions régionales dans le cadre de l'application des mesures actives d'emploi, tandis qu'une faible part en est gérée centralement. Les directions régionales obtiennent en début d'exercice financier une enveloppe budgétaire qu'elles répartissent selon certains critères prédéfinis.

La dépense totale en matière d'intervention s'est établie à 784,3 millions de dollars par rapport au budget autorisé de 706,2 millions. Le dépassement budgétaire a permis d'offrir des services à un plus grand nombre de personnes et, par conséquent, a favorisé leur sortie de l'aide et leur accès à l'autonomie.

Tableau 12  
**Fonds de développement du marché du travail**  
**Dépenses 1998-1999**  
**Mesures centrales et régionales**

	Dépenses en date du 31 mars (k\$)
<b>MESURES RÉGIONALES</b>	
Anciennes mesures du MES	
Mesures désignées	11 115,0
Mesures non désignées	164,6
Programme d'aide à l'intégration à l'emploi	17 011,1
<b>Total</b>	<b>28 290,7</b>
Mesures du DRHC	223 486,0
<b>Total</b>	<b>223 486,0</b>
Nouvelles mesures d'Emploi-Québec	
Achats de formation	59 190,7
Boulot vers	20,0
Concertation pour l'emploi	41 965,5
Ententes avec autochtones	2 166,0
EXTRA (insertion sociale)	11 530,0
Projets de formation axés sur l'emploi	32 459,8
Projets de préparation à l'emploi	57 800,1
Projets locaux de développement des compétences	5 403,0
Recherche et innovation	296,0
Service d'aide à l'emploi	45 946,7
Soutien au travail autonome	23 134,3
Soutien individuel à la formation	99 718,7
Subventions salariales d'insertion en emploi	89 179,8
<b>Total</b>	<b>468 810,6</b>
Autres dépenses non liées à une participation	
Frais d'aide à l'emploi non liés à une activité	7 396,8
Supplément de retour au travail	17 124,9
Prestations spéciales non ventilées	531,1
<b>Total</b>	<b>25 052,8</b>
<b>Total général des mesures régionales</b>	<b>745 640,0</b>
<b>MESURES CENTRALES</b>	
SPRINT	27 138,1
Intervention sectorielle	8 039,1
CSST-PATA	2 480,8
Autres dépenses	1 021,8
<b>Total général des mesures centrales</b>	<b>38 679,8</b>
<b>Total général</b>	<b>784 319,9*</b>

\* Inclut une dépense de 74,5 M\$ versée directement à la clientèle par le DRHC.

La dépense présentée au rapport annuel de gestion 1998-1999 d'Emploi-Québec est de 780,6 M\$. Les données du rapport annuel du Ministère sont basées sur les données réelles des états financiers du Fonds de développement du marché du travail contrairement à des données préliminaires pour le rapport d'Emploi-Québec.

Dans le tableau précédent, qui précise les dépenses par mesure, on note que les mesures Projets de préparation à l'emploi (57,8 millions de dollars), Soutien individuel à la formation (99,7 millions) et Subventions salariales d'insertion en emploi (89,2 millions) accaparent plus de la moitié des dépenses reliées aux nouvelles mesures (246,7 millions sur 468,8 millions). Si l'on examine plutôt les données par région, on constate que l'Île-de-Montréal, la Montérégie et la région de Québec sont responsables à elles seules de près de la moitié des dépenses totales effectuées par l'ensemble des régions.

Tableau 13  
**Fonds de développement du marché du travail**  
**Dépenses 1998-1999 par région**

Régions	Dépenses en date du 31 mars (k\$)
Abitibi-Témiscamingue	20 767,8
Bas-Saint-Laurent	35 410,9
Centre-du-Québec	24 959,2
Chaudière-Appalaches	33 952,7
Côte-Nord	10 317,5
Estrie	32 247,6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	31 044,6
Île-de-Montréal	190 387,9
Lanaudière	31 292,6
Laurentides	38 782,2
Laval	27 830,0
Mauricie	37 656,1
Montérégie	96 314,7
Nord-du-Québec	4 821,3
Outaouais	28 869,7
Québec	63 928,4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	40 997,0
Autres ajustements	(462,7)
Total des ajustements nets mesures du DRHC	(3 477,4)
<b>Total</b>	<b>745 640*</b>

\* Inclut la portion régionale de la dépense de 74,5 M\$ versée directement à la clientèle par le DRHC.

La dépense présentée au rapport annuel de gestion 1998-1999 d'Emploi-Québec est de 741,6 M\$. Les données du rapport annuel du Ministère sont basées sur les données réelles des états financiers du Fonds de développement du marché du travail contrairement à des données préliminaires pour le rapport d'Emploi-Québec.

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

La *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, dont l'objectif principal est d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre et, ainsi, de favoriser l'emploi, stipule que tout employeur dont la masse salariale est d'au moins 250 000 dollars est tenu de consacrer l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale au développement de la formation de ses employés, y compris les apprentis et les stagiaires qu'il accueille. À défaut de se conformer à cette obligation, le montant total ou le solde de la somme non investi est versé au Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

L'administration de ce fonds relève d'Emploi-Québec, alors que le ministère du Revenu du Québec en gère la portion fiscale. Celui-ci reçoit et traite les formulaires contenant les déclarations des employeurs relatives à leurs dépenses de formation. Par ailleurs, il perçoit les sommes qui n'ont pas été investies en formation et les remet au Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

En place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1996, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre fait connaître et soutient financièrement ou techniquement des actions de formation de la main-d'œuvre, de même que des initiatives prises en ce domaine en vertu du plan d'affectation annuel défini par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par la ministre responsable.

En ce qui a trait aux dépenses totales, qui comprennent les subventions aux employeurs et les autres frais reliés à la gestion et à la promotion du Fonds, elles passent de 3,1 millions de dollars en 1997-1998 à 7 millions en 1998-1999. Au 31 mars 1999, le solde du Fonds se situait à 42,9 millions.

Les résultats<sup>1</sup> suivants portent sur les employeurs assujettis en 1996, soit ceux ayant déclaré une masse salariale d'au moins un million de dollars.

Nombre d'employeurs	8 107
Nombre d'employés	2 619 523
Masse salariale	52,1 MM\$
Dépenses de formation	1,2 MM\$
Rapport dépenses de formation/masse salariale	2,26 %
Cotisations versées au Fonds national de formation de la main-d'œuvre	14,5 M\$
Rapport cotisations au Fonds/dépenses de formation	1,23 %

Ces résultats attestent le bien-fondé de cette loi, puisque la part des cotisations versées par ces employeurs au Fonds ne représente que 1,23 % des sommes totales investies en formation. Il est également intéressant de constater que les employeurs dont la masse salariale est égale ou supérieure à un million de dollars consentent à leurs employés des dépenses de formation plus de deux fois plus élevées que le minimum fixé par la loi.

1. Quoique ces données se rapportent à une large majorité d'employeurs assujettis en 1996, elles ne seront définitives qu'à l'expiration du délai dont dispose le ministère du Revenu pour procéder à leur vérification. De plus, les données sur les dépenses de formation déclarées pourraient être inférieures à celles qui ont été effectivement engagées si les employeurs n'ont pas déposé au ministère du Revenu un relevé exhaustif de ces dépenses, se contentant de ne déclarer que celles correspondant à 1 % de leur masse salariale. Par contre, les dépenses déclarées pourraient aussi bien être surestimées si plusieurs employeurs se sont prévalus de la disposition légale leur permettant de comptabiliser les dépenses faites en 1995, année précédant celle du début de leur assujettissement à la loi.

#### 4.7 Le personnel affecté à Emploi-Québec

Pour assurer l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution de son mandat, Emploi-Québec comptait un effectif total de 2 744 personnes au 31 mars 1999. Le tableau qui suit présente la répartition de l'effectif régulier et occasionnel par région.

En outre, des ententes de service avec les unités centrales du Ministère prévoient l'affectation de per-

sonnel pour la réalisation d'activités requises par Emploi-Québec, notamment en matière de ressources informationnelles, humaines, financières, matérielles et de communication. L'ensemble de ces ententes prévoyait l'affectation de quelque 127 ETC pour l'année 1998-1999.

À cet effectif s'ajoutent les 268 employés prêtés à long terme au Ministère par la Ville de Montréal, en vertu d'une convention concernant l'organisation des services d'emploi sur ce territoire.

Tableau 14  
Effectif en place au 31 mars 1999 – Réseau d'Emploi-Québec

Direction	Réguliers					Occasionnels					Total général
	Cadres	Professionnels	Techniciens	Employés de soutien	Total	Cadres	Professionnels	Techniciens	Employés de soutien	Total	
Bas-Saint-Laurent	6	22	56	12	96		1	19	7	27	123
Saguenay-Lac-Saint-Jean	5	25	74	14	118		2	16	7	25	143
Québec	12	18	119	48	197		6	45	23	74	271
Mauricie	3	21	65	25	114		1	19	11	31	145
Estrie	4	18	48	22	92		8	20	5	33	125
Centre-du-Québec	3	10	39	13	65		1	12	6	19	84
Outaouais	5	21	58	17	101			26	6	32	133
Abitibi-Témiscamingue	4	21	32	22	79		2	11	5	18	97
Côte-Nord	2	13	32	14	61		1	7	7	15	76
Nord-du-Québec	0	1	2		3			3		3	6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	4	13	35	12	64		2	13	7	22	86
Chaudière-Appalaches	6	17	64	18	105		6	18	17	41	146
<b>Total Opérations régionales</b>	<b>54</b>	<b>200</b>	<b>624</b>	<b>217</b>	<b>1 095</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>209</b>	<b>101</b>	<b>340</b>	<b>1 435</b>
Montréal-banlieue	16	53	221	88	378		12	59	43	114	492
Laval	6	10	46	14	76		1	15	16	32	108
Lanaudière	6	12	56	16	90		1	24	10	35	125
Laurentides	2	19	66	32	119		1	29	23	53	172
Montérégie	14	42	204	56	316		12	58	26	96	412
<b>Total Opérations de la Métropole</b>	<b>44</b>	<b>136</b>	<b>593</b>	<b>206</b>	<b>979</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>185</b>	<b>118</b>	<b>330</b>	<b>1 309</b>

## 4.8 Les résultats

Il importe de préciser d'entrée de jeu que les résultats détaillés concernant l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec se retrouvent dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec. Le lecteur pourra consulter ce document pour obtenir une information plus approfondie, dont voici seulement quelques éléments.

Le Plan d'action annuel d'Emploi-Québec 1998-1999 contenait plusieurs indicateurs de résultats, alors que le Plan annuel en vertu de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail* n'en contenait que trois. Dans certains cas, en raison de l'absence de données historiques comparables, des cibles n'ont pu être fixées.

Tableau 15  
**Indicateurs du Plan d'action annuel d'Emploi-Québec 1998-1999**

Indicateur	Objectif	Résultats	Pourcentage
1. Nombre de prises d'offres d'emploi effectuées par les services de placement	155 000	162 863	105,1
2. Nombre de participations à une mesure active			
- Services d'aide à l'emploi <sup>1</sup>	120 000	60 635	N.D.
- Autres mesures <sup>2</sup>	184 000	189 197	102,8
3. Nombre de participations des jeunes de moins de 30 ans	80 000	97 754	122,2
Le nombre de jeunes de moins de trente ans représente 40 % des participations totales.			
4. Proportion de prestataires de la sécurité du revenu responsables de familles monoparentales qui ont entrepris une participation aux mesures actives	26,1 %	27,5 %	105,4 %

1. Ces résultats sont partiels en raison de certaines difficultés de compilation, résolues depuis lors.

2. Au moment de la production du Rapport annuel de gestion 1998-1999, 4 900 participations inscrites seulement dans les systèmes du ministère du Développement des ressources humaines du Canada n'avaient pas été retenues pour le calcul de cet indicateur.

N. D. : non disponible.

Tableau 16  
**Indicateurs du plan annuel et annexe annuelle 1998-1999**  
*(Entente Canada-Québec relative au marché du travail)*

Indicateur	Objectif	Résultats	Pourcentage
1. Nombre de participants à l'assurance-emploi aux mesures actives	133 410	124 947	93,7
2. Nombre de participants à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention	43 261	49 645	114,8
3. Économies au Compte d'assurance-emploi à la suite d'une intervention	106 943 439 \$	109 717 320 \$	102,6

#### **4.9 Les particularités régionales**

Dans chacune des régions, un conseil régional des partenaires du marché du travail prépare un plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi. De plus, le Conseil adapte aux réalités régionales les mesures, programmes et fonds de main-d'œuvre et d'emploi, et ce, dans la mesure où les conditions de leur mise en œuvre le permettent. De même, toujours en ce qui a trait à la main-d'œuvre et à l'emploi le Conseil définit des stratégies et des objectifs régionaux et il identifie des dossiers susceptibles de faire l'objet d'ententes spécifiques régionales avec le conseil régional de développement.

Ces fonctions attribuées aux conseils régionaux font en sorte que chacune des 17 régions jouit d'une spécificité qui s'exprime à travers l'ensemble des interventions d'Emploi-Québec.

Par ailleurs, le tableau qui suit présente les principales caractéristiques liées aux participations aux mesures actives d'Emploi-Québec destinées aux individus inscrites dans les fichiers du Ministère par région.

Tableau 17

Caractéristiques liées aux participations aux mesures actives d'Emploi-Québec destinées aux individus<sup>1</sup>

		Gaspésie- Îles-de-la- Madeleine	Bas-St- Laurent	Saguenay- Lac-St-Jean	Québec	Chaudière- Appalaches	Mauricie	Centre-du- Québec	Estrie	Montréal- banlieue	Laurentides
<b>TOTAL</b>	<i>Nombre</i>	10 303	8 956	11 595	20 141	9 608	13 016	6 684	9 152	16 346	19 620
	<i>% H</i>	4,2 %	3,6 %	4,7 %	8,2 %	3,9 %	5,3 %	2,7 %	3,7 %	6,7 %	8,0 %
	<i>% V</i>	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
<b>SEXE</b>											
Féminin	<i>Nombre</i>	4 425	3 966	4 871	9 619	4 842	6 049	3 430	4 591	8 567	10 027
	<i>%</i>	42,9 %	44,3 %	42,0 %	47,8 %	50,4 %	46,5 %	51,3 %	50,2 %	52,4 %	51,1 %
Masculin	<i>Nombre</i>	5 878	4 990	6 724	10 522	4 766	6 967	3 254	4 561	7 779	9 593
	<i>%</i>	57,1 %	55,7 %	58,0 %	52,2 %	49,6 %	53,5 %	48,7 %	49,8 %	47,6 %	48,9 %
<b>GROUPE D'ÂGE</b>											
Moins de 25 ans	<i>Nombre</i>	2 336	2 528	3 880	4 377	2 156	3 743	1 812	2 359	3 348	4 477
	<i>%</i>	22,7 %	28,2 %	33,5 %	21,7 %	22,4 %	28,8 %	27,1 %	25,8 %	20,5 %	22,8 %
25 à 29 ans	<i>Nombre</i>	1 319	1 363	1 745	3 572	1 462	1 851	1 030	1 317	2 512	2 856
	<i>%</i>	12,8 %	15,2 %	15,0 %	17,7 %	15,2 %	14,2 %	15,4 %	14,4 %	15,4 %	14,6 %
30 à 54 ans	<i>Nombre</i>	6 180	4 872	5 792	11 870	5 796	7 189	3 697	5 289	10 046	11 673
	<i>%</i>	60,0 %	54,4 %	50,0 %	58,9 %	60,3 %	55,2 %	55,3 %	57,8 %	61,5 %	59,5 %
55 ans et plus	<i>Nombre</i>	468	193	178	322	194	233	145	187	440	613
	<i>%</i>	4,5 %	2,2 %	1,5 %	1,6 %	2,0 %	1,8 %	2,2 %	2,0 %	2,7 %	3,1 %
Inconnu	<i>Nombre</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	<i>%</i>	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>MONOPARENTALITÉ</b>											
Oui	<i>Nombre</i>	795	939	1 358	2 436	1 323	1 756	953	1 306	3 060	2 795
	<i>%</i>	7,7 %	10,5 %	11,7 %	12,1 %	13,8 %	13,5 %	14,3 %	14,3 %	18,7 %	14,2 %
Non	<i>Nombre</i>	9 086	7 616	9 607	16 432	7 834	10 466	5 227	7 109	11 974	16 112
	<i>%</i>	88,2 %	85,0 %	82,9 %	81,6 %	81,5 %	80,4 %	78,2 %	77,7 %	73,3 %	82,1 %
Inconnue	<i>Nombre</i>	422	401	630	1 273	451	794	504	737	1 312	713
	<i>%</i>	4,1 %	4,5 %	5,4 %	6,3 %	4,7 %	6,1 %	7,5 %	8,1 %	8,0 %	3,6 %
<b>SCOLARITÉ<sup>3</sup></b>											
Primaire	<i>Nombre</i>	616	296	297	343	259	318	248	167	383	628
	<i>%</i>	6,0 %	3,3 %	2,6 %	1,7 %	2,7 %	2,4 %	3,7 %	1,8 %	2,3 %	3,2 %
Secondaire	<i>Nombre</i>	5 315	5 202	7 077	10 727	5 271	7 109	3 822	5 210	8 099	11 859
	<i>%</i>	51,6 %	58,1 %	61,0 %	53,3 %	54,9 %	54,6 %	57,2 %	56,9 %	49,5 %	60,4 %
Collégial	<i>Nombre</i>	809	1 232	1 629	2 820	1 458	1 522	944	1 039	1 621	1 964
	<i>%</i>	7,9 %	13,8 %	14,0 %	14,0 %	15,2 %	11,7 %	14,1 %	11,4 %	9,9 %	10,0 %
Universitaire	<i>Nombre</i>	197	502	722	1 934	704	685	401	864	1 729	794
	<i>%</i>	1,9 %	5,6 %	6,2 %	9,6 %	7,3 %	5,3 %	6,0 %	9,4 %	10,6 %	4,0 %
Inconnue	<i>Nombre</i>	3 366	1 724	1 870	4 317	1 916	3 382	1 269	1 872	4 514	4 375
	<i>%</i>	32,7 %	19,2 %	16,1 %	21,4 %	19,9 %	26,0 %	19,0 %	20,5 %	27,6 %	22,3 %
<b>STATUT À LA SEC. DU REV. ET À L'ASSURANCE-EMPLOI<sup>4</sup></b>											
Actif à la séc. du rev. et à l'ass.-emploi <sup>5</sup>	<i>Nombre</i>	211	202	424	521	304	354	226	254	389	540
	<i>%</i>	2,0 %	2,3 %	3,7 %	2,6 %	3,2 %	2,7 %	3,4 %	2,8 %	2,4 %	2,8 %
Actif à la séc. du rev. et admissible à l'a.-e. <sup>6</sup>	<i>Nombre</i>	1 333	948	1 308	2 338	1 037	1 510	781	939	1 867	1 841
	<i>%</i>	12,9 %	10,6 %	11,3 %	11,6 %	10,8 %	11,6 %	11,7 %	10,3 %	11,4 %	9,4 %
Actif à la séc. du rev. seulement	<i>Nombre</i>	3 167	3 415	4 751	8 610	3 195	5 892	2 779	4 199	8 473	5 966
	<i>%</i>	30,7 %	38,1 %	41,0 %	42,7 %	33,3 %	45,3 %	41,6 %	45,9 %	51,8 %	30,4 %
Actif à l'ass.-emploi seulement	<i>Nombre</i>	2 249	2 291	3 080	5 129	2 696	2 791	1 497	2 148	2 897	7 475
	<i>%</i>	21,8 %	25,6 %	26,6 %	25,5 %	28,1 %	21,4 %	22,4 %	23,5 %	17,7 %	38,1 %
Admissible à l'ass.- emploi seulement <sup>7</sup>	<i>Nombre</i>	2 568	1 508	1 383	2 420	1 484	1 548	819	951	1 599	2 426
	<i>%</i>	24,9 %	16,8 %	11,9 %	12,0 %	15,4 %	11,9 %	12,3 %	10,4 %	9,8 %	12,4 %
Sans soutien du revenu <sup>8</sup>	<i>Nombre</i>	775	592	649	1 123	892	921	582	661	1 121	1 372
	<i>%</i>	7,5 %	6,6 %	5,6 %	5,6 %	9,3 %	7,1 %	8,7 %	7,2 %	6,9 %	7,0 %

1. Seules les participations inscrites dans les fichiers du MSS sont décrites dans ce tableau.

2. La région est inconnue parce que ces participations n'ont pu être associées à une région en particulier.

3. La scolarité indiquée dans le tableau correspond à l'ordre d'enseignement le plus élevé atteint par la personne.

4. Statut de la personne par rapport à l'assurance-emploi et la sécurité du revenu au moment du début de la participation à chaque mesure active.

5. Prestataire de la sécurité du revenu qui, au moment du début de la participation, touchait aussi des prestations d'assurance-emploi.

Montérégie	Lanaudière	Laval	Ville de Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Central	Inconnue <sup>2</sup>	Ensemble du Québec
34 978 14,2 % 100,0 %	9 735 4,0 % 100,0 %	8 126 3,3 % 100,0 %	45 990 18,7 % 100,0 %	9 821 4,0 % 100,0 %	6 686 2,7 % 100,0 %	4 048 1,6 % 100,0 %	787 0,3 % 100,0 %	29 0,0 % 100,0 %	62 0,0 % 100,0 %	<b>245 683</b> 100,0 %
18 019 51,5 % 16 959 48,5 %	5 075 52,1 % 4 660 47,9 %	4 251 52,3 % 3 875 47,7 %	22 546 49,0 % 23 444 51,0 %	5 027 51,2 % 4 794 48,8 %	2 834 42,4 % 3 852 57,6 %	1 929 47,7 % 2 119 52,3 %	321 40,8 % 466 59,2 %	12 41,4 % 17 58,6 %	26 41,9 % 36 58,1 %	<b>120 427</b> 49,0 % <b>125 256</b> 51,0 %
8 902 25,5 % 5 352 15,3 % 19 872 56,8 % 851 2,4 % 1 0,0 %	2 812 28,9 % 1 578 16,2 % 5 173 53,1 % 170 1,7 % 2 0,0 %	1 637 20,1 % 1 140 14,0 % 5 006 61,6 % 343 4,2 % 0 0,0 %	9 520 20,7 % 7 543 16,4 % 27 969 60,8 % 958 2,1 % 0 0,0 %	2 504 25,5 % 1 721 17,5 % 5 432 55,3 % 164 1,7 % 0 0,0 %	1 793 26,8 % 1 006 15,0 % 3 791 56,7 % 96 1,4 % 0 0,0 %	1 121 27,7 % 620 15,3 % 2 230 55,1 % 77 1,9 % 0 0,0 %	280 35,6 % 135 17,2 % 362 46,0 % 10 1,3 % 0 0,0 %	12 41,4 % 10 34,5 % 7 24,1 % 0 0,0 % 0 0,0 %	10 16,1 % 15 24,2 % 37 59,7 % 0 0,0 % 0 0,0 %	<b>59 607</b> 24,3 % <b>38 147</b> 15,5 % <b>142 283</b> 57,9 % <b>5 642</b> 2,3 % <b>4</b> 0,0 %
5 285 15,1 % 27 883 79,7 % 1 810 5,2 %	1 408 14,5 % 7 667 78,8 % 660 6,8 %	1 158 14,3 % 6 475 79,7 % 493 6,1 %	7 012 15,2 % 35 600 77,4 % 3 378 7,3 %	1 682 17,1 % 7 625 77,6 % 514 5,2 %	889 13,3 % 5 462 81,7 % 335 5,0 %	588 14,5 % 3 253 80,4 % 207 5,1 %	117 14,9 % 624 79,3 % 46 5,8 %	1 3,4 % 28 96,6 % 0 0,0 %	5 8,1 % 56 90,3 % 1 1,6 %	<b>34 866</b> 14,2 % <b>196 136</b> 79,8 % <b>14 681</b> 6,0 %
17 434 49,8 % 3 321 9,5 % 1 836 5,2 % 11 588 33,1 %	5 937 61,0 % 1 071 11,0 % 358 3,7 % 2 137 22,0 %	3 790 46,6 % 803 9,9 % 559 6,9 % 2 771 34,1 %	21 500 46,7 % 5 383 11,7 % 6 780 14,7 % 11 027 24,0 %	5 355 54,5 % 791 8,1 % 551 5,6 % 2 887 29,4 %	3 976 59,5 % 471 7,0 % 227 3,4 % 1 722 25,8 %	2 572 63,5 % 385 9,5 % 92 2,3 % 869 21,5 %	571 72,6 % 31 3,9 % 11 1,4 % 143 18,2 %	12 41,4 % 3 10,3 % 2 6,9 % 12 41,4 %	36 58,1 % 16 25,8 % 10 16,1 % 0 0,0 %	<b>130 874</b> 53,3 % <b>27 313</b> 11,1 % <b>18 958</b> 7,7 % <b>61 761</b> 25,1 %
955 2,7 % 3 179 9,1 % 12 494 35,7 % 9 945 28,4 % 5 277 15,1 % 3 128 8,9 %	270 2,8 % 1 007 10,3 % 3 475 35,7 % 2 708 27,8 % 1 459 15,0 % 816 8,4 %	189 2,3 % 745 9,2 % 2 775 34,1 % 2 406 29,6 % 1 243 15,3 % 768 9,5 %	1 594 3,5 % 5 257 11,4 % 25 971 56,5 % 7 006 15,2 % 3 636 7,9 % 2 526 5,5 %	248 2,5 % 833 8,5 % 4 620 47,0 % 2 088 21,3 % 1 028 10,5 % 1 004 10,2 %	129 1,9 % 927 13,9 % 2 481 37,1 % 1 816 27,2 % 875 13,1 % 458 6,9 %	90 2,2 % 557 13,8 % 1 509 37,3 % 1 152 28,5 % 505 12,5 % 235 5,8 %	21 2,7 % 75 9,5 % 353 44,9 % 173 22,0 % 103 13,1 % 62 7,9 %	0 0,0 % 1 3,4 % 28 96,6 % 0 0,0 % 0 0,0 %	1 1,6 % 3 4,8 % 3 4,8 % 20 32,3 % 13 21,0 % 22 35,5 %	<b>6 922</b> 2,8 % <b>26 486</b> 10,8 % <b>104 156</b> 42,4 % <b>59 567</b> 24,2 % <b>30 845</b> 12,6 % <b>17 707</b> 7,2 %

6. Personne prestataire de la sécurité du revenu qui commence une participation dans les 36 mois (60 mois dans le cas de congé parental ou de maternité) suivant la fin de ses prestations d'assurance-emploi, la rendant ainsi admissible aux fonds de l'assurance-emploi
7. Personne qui, au début de sa participation, ne recevait aucune prestation de la sécurité du revenu ni de l'assurance-emploi et qui commence une participation dans les 36 mois suivant la fin de ses prestations d'assurance-emploi (60 mois dans le cas de
8. Personne qui, au début de sa participation, n'était ni prestataire de la sécurité du revenu ni prestataire de l'assurance-emploi et pour laquelle aucune période de prestation d'assurance-emploi n'avait été établie ou n'avait pris fin dans les 36 derniers mois (60 derniers mois pour les prestations de maternité ou d'adoption).

Il importe également de souligner l'accent mis par chacune des régions sur les activités de concertation et de partenariat au cours de la dernière année.

Que ce soit au sein des conseils régionaux de partenaires, avec les conseils régionaux de développement ou les centres locaux de développement, en concertation avec les organismes externes, les carrefours jeunesse-emploi ou les ministères à vocation connexe (MAPAQ, MIC, ministère des Régions), les activités de concertation ont fait l'objet d'un investissement important dans toutes les régions. Le renouvellement et la conclusion des ententes spécifiques de partenariat avec les ministères et organismes en région ont également nécessité un apport à signaler, de même que les échanges avec les conférences administratives régionales.

Il faut aussi mentionner, à titre d'illustration, quelques activités spécifiques qui ont contribué, chacune à sa façon, à un meilleur fonctionnement du marché du travail :

- La région du Bas-Saint-Laurent a établi un partenariat solide avec le Conseil régional de concertation et de développement (CRCD) et l'ensemble des établissements de formation au regard du plan triennal de formation professionnelle et technique. L'initiative de la région à cet égard est unique au Québec.
- La région du Saguenay–Lac-Saint-Jean a négocié l'Entente spécifique sur la condition féminine avec le CRCD, négociation qui a mené à la signature, par tous les ministères concernés, de l'entente d'une durée de cinq ans. La direction régionale contribuera au volet spécifique de la main-d'œuvre féminine de cette entente qui fut une première au Québec.
- Avec différents partenaires, la Direction régionale de Québec a participé à divers concours régionaux, tels les Fidéides et le Gala des 500. Elle s'est de plus grandement engagée dans la réalisation d'activités promotionnelles, dont le Salon Action Emploi Jeunesse (près de 5 000 participants).  
Elle a aussi organisé, en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie du Québec métropolitain et la Direction régionale d'Emploi-Québec de la Chaudière-Appalaches, la Foire de l'emploi, qui a connu un grand succès.
- La Direction régionale de la Chaudière-Appalaches a été très active dans le soutien ou la participation à des événements visant à promouvoir l'emploi sur le territoire de la région. Parmi ces activités, il faut noter le Quiz de l'emploi à Thetford Mines, le Rendez-vous de l'emploi (4 000 visiteurs), l'organisation de Carrefour-Emploi (120 emplois pourvus).

- La Direction régionale de la Mauricie a largement contribué à la réalisation de *Plein Emploi*, gagnante du prix de la meilleure émission d'affaires publiques produite au Canada par une télévision privée.
- La Direction régionale du Centre-du-Québec, en collaboration avec celle de la Mauricie, a participé activement à la réalisation de l'émission *Plein Emploi*. Des activités de promotion de l'emploi ont été organisées, comme Défi-Emploi à Drummondville (3 000 participants, dont 800 ayant pu se trouver un emploi) et Action Emploi, réalisée conjointement par les CLE de Victoriaville et d'Arthabaska. Ces activités avaient pour objectif de faire connaître les perspectives d'emploi de ces MRC afin de garder la main-d'œuvre locale qualifiée dans la région.
- Pour une troisième année consécutive, la Direction régionale de l'Estrie a organisé, en septembre 1998, l'opération Priorité-Emploi. Plus de 1 400 emplois ont été offerts aux chercheurs d'emploi; mille personnes ont participé au Salon Priorité-Emploi dans le cadre duquel étaient proposés des ateliers pour l'utilisation des outils électroniques de recherche d'emploi et des rencontres avec des employeurs.
- La Direction régionale de l'Île-de-Montréal a participé activement au Salon de l'emploi au métro Berri-UQAM, à la réalisation d'un projet expérimental d'arrimage des clientèles en recherche d'emploi dans le domaine des centres d'appels et à l'organisation de la Foire des centres d'appels. De plus, une journée d'harmonisation CLE-CLD du territoire de la Ville de Montréal a été organisée dans le but de jeter les bases d'une collaboration soutenue.

# Chapitre 5

## Le Centre de recouvrement

---

### 5.1 Une unité autonome de service

Le Centre de recouvrement a été reconnu officiellement comme unité autonome de service par le Conseil du trésor le 21 août 1996. Ses activités et ressources sont régies, entre autres, par la *Loi sur la fonction publique*, par la *Loi sur l'administration financière*, par la *Loi sur la sécurité du revenu* et par la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

À titre d'unité autonome de service, sa mise en place s'articule autour de trois documents : l'entente de gestion, qui présente ses mandats, produits et services, le plan d'action annuel, qui fixe, notamment, les résultats à atteindre, de même que le rapport de gestion annuel, qui rend compte de l'atteinte des résultats.

### 5.2 L'organisation administrative

Le Centre de recouvrement est constitué d'une unité centrale située à Québec et de plusieurs unités satellites réparties dans les différentes régions administratives. En plus de réaliser les activités propres au recouvrement, l'unité centrale supporte les opérations des unités satellites et assume la conception et l'élaboration des politiques et des procédures. Elle est proactive dans la mise en œuvre de moyens pour effectuer du recouvrement et dans la recherche de nouvelles pistes de revenus et recettes. Elle intervient également dans l'application de certaines mesures dans des dossiers transférés par les régions.

Le Centre relève du sous-ministre de la Solidarité sociale et est encadré d'un point de vue administratif par le sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle du Ministère.

### 5.3 Les partenaires

Le Centre a comme partenaires privilégiés la Direction générale de la sécurité du revenu, Emploi-Québec ainsi que les directions régionales. Ces dernières effectuent la facturation des créances d'aide de dernier recours et d'aide à l'emploi et ont la responsabilité de réaliser les premières interventions de recouvrement auprès des débiteurs.

De plus, un comité consultatif a été constitué pour conseiller le sous-ministre sur différents aspects touchant la gestion du Centre. Ce comité se compose des cinq personnes suivantes :

- le directeur du recouvrement d'une institution financière (Banque Nationale);
- le directeur général du Centre de perception fiscale du ministère du Revenu (MRQ);
- un représentant d'une association coopérative d'économie familiale (ACEF);
- un directeur régional du réseau des CLE;
- un représentant du Syndicat de la fonction publique du Québec.

Le directeur du Centre et le sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle du Ministère assistent aux séances du comité.

Par ailleurs, des ententes avec certains ministères et organismes (MRQ, SAAQ) prévoient des échanges de renseignements qui permettent, entre autres, d'établir la solvabilité des débiteurs.

### 5.4 Le budget

Pour réaliser sa mission, le Centre a engagé en 1998-1999 des dépenses totales de 17,7 millions de dollars, incluant les ressources utilisées dans le réseau pour des activités de recouvrement ainsi que les services rendus par les différentes directions générales du Ministère.

### 5.5 Le personnel

Le nombre total de personnes-années ayant travaillé pour le Centre de recouvrement durant l'année 1998-1999, y compris à la Ville de Montréal, est de 352, soit 177 en région et 175 au bureau central.

De plus, ainsi qu'il est prévu dans l'entente de gestion, certaines unités administratives du ministère de la Solidarité sociale fournissent au Centre des services de soutien dans différents secteurs, notamment les technologies de l'information, les communications, le support normatif, la gestion des ressources humaines et matérielles.

### 5.6 Le mandat et les activités

Dans un souci d'équité et parallèlement à la recherche constante de conformité des dossiers, le Centre de recouvrement s'est vu confier l'administration de quatre grandes catégories de créances dues au Ministère :

- La première concerne les créances d'aide de dernier recours. Il s'agit des sommes versées en trop aux prestataires de la sécurité du revenu. Il a le mandat d'en faire le recouvrement.
- Une autre catégorie a trait aux dossiers de pensions alimentaires. Celles-ci portent sur les sommes versées aux prestataires de la sécurité du revenu qui ont fait l'objet d'une subrogation du Ministère, lors d'un défaut de paiement de la part des débiteurs alimentaires. Le Centre fait ainsi les interventions nécessaires dans ces dossiers pour ensuite les transmettre au MRQ pour recouvrement.
- La troisième vise la facturation et le recouvrement, auprès des garants défaillants<sup>1</sup>, de prestations de sécurité du revenu versées à des immigrants qui ont fait l'objet d'un parrainage. Cette activité a été confiée à la Direction régionale de Montréal-banlieue et Laval.  
note
- La dernière catégorie existe depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998. Le Centre s'est alors vu confier le recouvrement des créances découlant des trop-payés au regard des programmes d'aide à l'emploi administrés par Emploi-Québec. Ces nouvelles responsabilités, décidées avec Emploi-Québec, se sont ajoutées au recouvrement de créances dont le Centre avait déjà la responsabilité pour les programmes Soutien à l'emploi autonome et SPRINT (Interventions et prêts individuels des travailleurs et des travailleuses), en vertu d'une entente administrative conclue avec l'ancienne Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

## 5.7 Les résultats

Au besoin, le lecteur pourra consulter le rapport annuel du Centre de recouvrement pour obtenir des résultats plus détaillés quant à l'atteinte des objectifs de cette unité autonome de service.

### *Au regard de l'aide de dernier recours*

En 1998-1999, la facturation totale nette inscrite aux comptes à recevoir d'aide de dernier recours s'élevait à 185,2 millions de dollars. Cette facturation nette tient compte des réclamations déposées, des réductions ou annulations de ces réclamations après les demandes de révision ou appels adressés au Tribunal administratif du Québec et des réductions des créances par suite des offres de règlement final acceptées

dans le cadre des activités de recouvrement. Elle tient compte également des intérêts et frais réclamés aux débiteurs.

Après application des normes comptables du gouvernement, cette facturation a permis l'enregistrement de 66,4 millions de dollars en revenus d'aide de dernier recours et de 28,3 millions en revenus d'intérêts et frais. Le Ministère a également encaissé 129,1 millions par compensation et ententes de remboursement auprès des débiteurs. Ce montant inclut cependant une somme d'environ 15,2 millions en provenance de la Régie des rentes du Québec en remboursement de la nouvelle allocation familiale. Les radiations nettes des créances irrécouvrables s'élèvent à 7,8 millions, alors que le solde des comptes à recevoir au 31 mars 1999 atteint 596,9 millions.

### *Au regard des pensions alimentaires*

En 1998-1999, le Ministère a encaissé 23,3 millions de dollars provenant de la perception des pensions alimentaires dues à des prestataires de la sécurité du revenu, soit 4,6 millions ou 24,6 % de plus qu'en 1997-1998. Au 31 mars 1999, le solde des arrérages atteignait 215,3 millions de dollars comparativement à 208,5 millions au 31 mars 1998. Le Ministère a transféré au ministère du Revenu du Québec 7 458 nouveaux dossiers pour lesquels il y avait un défaut de paiement. De plus, il a mis à jour les dossiers et répondu aux demandes d'information du ministère du Revenu du Québec. L'augmentation de la valeur de réalisation de ces arrérages, ajoutée aux encaissements, a permis de générer des revenus de 25,2 millions de dollars.

### *Au regard des garants défaillants*

Afin de faciliter les réclamations qui concernent les garants défaillants, le gouvernement adoptait en décembre 1995 une nouvelle mesure lui permettant d'appliquer aux garants défaillants, à partir d'avril 1996, les mêmes règles de recouvrement qu'aux débiteurs de l'aide de dernier recours. En 1998-1999, le Ministère a facturé 35,0 millions de dollars et recouvré 7,3 millions pour porter le solde de ces comptes à 117,7 millions. Les résultats en ce qui a trait à la facturation sont inférieurs à la prévision, car le Ministère a dû appliquer rétroactivement aux réclamations déjà effectuées une nouvelle méthode de calcul qui est venue affecter à la baisse le niveau de facturation pour une grande partie des dossiers. L'augmentation de la valeur de réalisation de ces comptes à recevoir, ajoutée aux encaissements, a permis de générer des revenus de 20,6 millions.

1. Un garant défaillant est une personne qui ne respecte pas l'obligation de subvenir aux besoins essentiels du ressortissant étranger qu'elle a parrainé.

### *Tableau synthèse*

Le tableau qui suit présente une synthèse de l'atteinte des résultats, pour quelques-uns des indicateurs du plan d'action du Centre.

Tableau 18

#### **Indicateurs du plan d'action 1998-1999 du Centre de recouvrement**

<b>Indicateur</b>	<b>Objectif</b>	<b>Résultat</b>	<b>Pourcentage</b>
1. Recouvrement de créances d'aide de dernier recours	103,5 M\$	129,1 M\$	124,7
2. Taux de recouvrement des créances d'aide de dernier recours	17,2 %	26,0 %	
3. Dossiers de pension alimentaire transmis au MRQ	7 200	7 458	104
4. Arrérages de pension alimentaire recouvrés	22,4 M\$	23,3 M\$	104
5. Recouvrement, auprès des garants, de l'aide de dernier recours versée aux parrainés	7 M\$	7,3 M\$	104,3
6. Avis de réclamation aux garants	55 M\$	35,0 M\$	64

# Chapitre 6

## Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec

---

### 6.1 Le Secrétariat

Mis en place en 1995, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (SACA) est venu concrétiser la volonté du gouvernement du Québec de reconnaître l'action communautaire et de soutenir son développement.

Le Secrétariat a le mandat de soutenir financièrement les organismes communautaires dans l'action qu'ils mènent auprès de milliers de Québécoises et de Québécois, de développer les connaissances et l'expertise en matière d'action communautaire autonome et de promouvoir la reconnaissance de cette action, en plus de fournir des avis quant au soutien gouvernemental qui doit être accordé aux organismes communautaires. Il administre le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. C'est le ministre de la Solidarité sociale qui est responsable de l'application de la section III.1 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* relative à l'action communautaire autonome.

#### *La politique de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome*

Lors du Sommet sur l'économie et l'emploi, le gouvernement du Québec et les partenaires socio-économiques ont convenu de la nécessité d'élaborer une politique de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome. C'est le ministre de la Solidarité sociale qui s'est vu confier la responsabilité de présider à l'élaboration de la première politique québécoise de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome.

Relevant de la responsabilité du Secrétariat, les travaux entourant l'élaboration de cette politique sont réalisés par un comité d'orientation composé de représentants du Comité aviseur et du gouvernement. Ces travaux, qui sont bien engagés, ont jusqu'à maintenant permis de prendre acte des attentes du milieu communautaire.

### 6.2 Les partenaires

Le Comité aviseur du Secrétariat a le mandat de formuler des avis et des conseils au ministre de la Solidarité sociale en ce qui a trait aux orientations d'une politique de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome ainsi qu'aux programmes d'aide financière administrés par le Secrétariat.

Composé de représentants de vingt secteurs du milieu communautaire autonome, ce comité a formulé des avis au ministre et au Secrétariat au cours de l'année sur les règles d'attribution du Fonds d'aide, de même que sur la démarche et les travaux d'élaboration de la politique de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome.

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 1999, quatre réunions ont eu lieu entre le ministre de la Solidarité sociale, le Comité aviseur et la directrice générale du Secrétariat. De plus, le Secrétariat a tenu plusieurs rencontres avec des représentants du Comité aviseur, lesquelles ont porté sur les programmes d'aide financière ainsi que sur la politique de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome.

### 6.3 Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les revenus du Fonds proviennent de la Société des loteries du Québec et représentent 5 % du bénéfice net réalisé durant l'exercice financier précédent relativement à l'exploitation des casinos d'État et des commerces qui y contribuent. De plus, 1 % supplémentaire est perçu pour l'aide à l'action humanitaire internationale.

Au cours du dernier exercice financier, le Fonds a engagé des dépenses de 17,5 millions de dollars, dont 1,7 million en frais administratifs, 3,3 millions dans le cadre du programme d'aide humanitaire internationale qui relève de la ministre des Relations internationales et 12,5 millions en paiements de transfert pour l'action communautaire autonome. Un rapport annuel spécifique est produit par le SACA et déposé à l'Assemblée nationale.

### 6.4 Le personnel

Pour accomplir sa mission, le Secrétariat à l'action communautaire autonome compte sur un effectif de 21 employés, soit un cadre, 11 professionnels et 9 techniciens et employés de soutien.

### 6.5 Les résultats

La répartition des sommes allouées s'est faite de la façon suivante :

- En tout, 661 organismes ont pu bénéficier de l'aide du Secrétariat.

- 6 209 900 \$ ont été accordés dans le cadre du programme Soutien à la défense collective des droits, dont 1 368 000 \$ alloués à 31 corporations de développement communautaire (CDC) et 800 000 \$ à 16 tables de concertation de groupes de femmes. En vertu de ce programme, 261 organismes ont reçu une aide financière.
- 5 492 000 \$ ont été accordés dans le cadre du programme Soutien aux cibles prioritaires, dont 448 000 \$ à des centres communautaires de loisir membres de la Fédération québécoise des centres communautaires de loisir, de même qu'à cette fédération. En vertu de ce programme, 362 organismes ont reçu une réponse favorable à leur demande de soutien financier.
- 821 400 \$ ont été versés dans le cadre du programme Soutien aux projets de développement de l'action communautaire autonome. Trente-huit organismes ont ainsi pu bénéficier de l'aide du Secrétariat pour réaliser des projets de développement de l'action communautaire autonome.

## Chapitre 7

# Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail a été créé lors du Sommet sur l'économie et l'emploi de novembre 1996. Le Fonds vise à favoriser l'accès à l'emploi des personnes économiquement démunies. Il est financé par une contribution spéciale de 250 millions de dollars sur trois ans, provenant en parts égales des particuliers et des sociétés.

Le premier ministre, responsable de la *Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail*, a créé un comité consultatif, constitué de représentants des organismes communautaires et de l'entreprise privée, afin de le conseiller sur les orientations devant guider l'utilisation du Fonds.

Le ministre de la Solidarité sociale a été désigné ministre responsable de l'administration de la *Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail*. À cette fin, la ministre d'État au Travail et à l'Emploi, responsable d'Emploi-Québec, et le ministre de la Solidarité sociale ont signé une entente de service relative à la gestion des projets régionaux et locaux dans le cadre du Fonds. Les sommes administrées à cet effet le sont en sus des crédits déjà votés pour le Ministère.

Des comités d'approbation des projets ont été mis sur pied, formés de représentants du gouvernement et du secteur communautaire. Ces comités définissent les priorités d'intervention sur leur territoire, font la promotion du Fonds, analysent et approuvent des projets. On dénombre 17 comités régionaux, un dans chaque région, 12 comités locaux sur l'Île-de-Montréal et un aux Îles-de-la-Madeleine, et un comité national qui analyse des projets ayant des incidences dans plusieurs régions.

En 1998-1999, les comités d'approbation des projets ont accepté d'accorder des subventions totalisant 77 722 128 \$ pour soutenir 1 074 projets et 8 389 emplois ou places de formation ou d'insertion. Plus précisément, les projets se répartissent comme suit, selon la répartition régionale :

Tableau 19  
**Projets du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail selon la répartition régionale**

Projets acceptés par les comités d'approbation (national, régionaux et locaux)			
Région	Projets acceptés	Montant accordé (\$)	Nombre de postes ou places*
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	48	1 139 694	250
Bas-Saint-Laurent	25	1 194 467	101
Saguenay-Lac-Saint-Jean	45	2 892 160	222
Québec	88	5 256 348	165
Chaudière-Appalaches	33	1 750 268	175
Mauricie	107	2 961 009	205
Centre-du-Québec	43	1 093 019	61
Estrie	44	1 914 211	206
Île-de-Montréal	218	16 758 212	3 389
Laval	27	1 099 304	246
Laurentides	106	4 199 312	241
Lanaudière	76	3 326 174	226
Montréal	115	6 131 626	338
Outaouais	26	1 730 737	102
Abitibi-Témiscamingue	36	1 276 262	107
Côte-Nord	20	681 906	128
Nord-du-Québec	9	281 806	22
<b>Total</b>	<b>1 066</b>	<b>53 686 515</b>	<b>6 184</b>
Projets concernant plusieurs régions	8	24 035 613	2 205
<b>Total général</b>	<b>1 074</b>	<b>77 722 128</b>	<b>8 389</b>

\* Le nombre de postes ou de places présenté ici est la somme des postes, ou emplois, et places de formation et d'insertion acceptés dans le cadre des projets.

Sources : Registres des directions régionales d'Emploi-Québec, au 19 mars 1999.

Fichiers du ministère de la Solidarité sociale, mars 1999.

Il importe de souligner que le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail produit son propre rapport d'activité et que les participations liées à ces projets sont incluses dans le calcul des participations aux mesures gérées par Emploi-Québec (mesures hors axes).

# Chapitre 8

## Le soutien administratif

---

### 8.1 Les ressources humaines

Le Ministère compte sur d'importantes ressources pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle.

#### *L'intégration et le reclassement du nouveau personnel*

Dans le cadre de l'intégration des employés fédéraux et à la suite de revendications de leurs représentants syndicaux, un comité paritaire a été créé et chargé de procéder à une révision du classement attribué, lors de leur transfert, à trois groupes d'employés (CR-4, PM-2 et PM-3) comptant 540 personnes. Les travaux de ce comité se sont échelonnés d'avril 1998 à mars 1999 et ont entraîné une révision à la hausse du classement de 387 personnes. Le rapport final publié le 8 mars 1999 fait état des conditions d'intégration du personnel provenant du gouvernement fédéral.

#### *L'organisation du travail*

À la fin de l'automne 1998, Emploi-Québec a entrepris de définir l'organisation du travail dans les CLE. Un document d'orientation a été élaboré entre janvier et avril 1999, permettant notamment de clarifier, à partir de l'ensemble des activités d'un CLE, le partage des responsabilités entre les différentes catégories d'employés. Une consultation sur ces travaux a été menée, tant auprès des gestionnaires que des représentants syndicaux du SFPQ et du SPGQ. Ces derniers ont été associés aux travaux dans le cadre d'un sous-comité issu du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT). Un large consensus s'est dégagé autour des principes directeurs sur l'organisation du travail dans les CLE à Emploi-Québec. C'est au cours de l'année 1999-2000 que les CLE seront réorganisés sur la base de ces orientations.

#### *Les emplois d'encadrement*

La création du Ministère a entraîné des activités majeures de dotation visant les emplois d'encadrement, entre autres la tenue de concours de mutation ou de promotion de cadres supérieurs, pour compléter l'équipe de gestion de la structure supérieure du Ministère.

Par ailleurs, la mise en place des structures régionales et locales d'Emploi-Québec et la révision de celles du réseau de la sécurité du revenu ont nécessité

l'évaluation ou la réévaluation de plus de 250 emplois d'encadrement. Un processus de dotation a été enclenché ayant pour but la nomination de titulaires permanents dans chacun des postes d'encadrement des réseaux.

#### *La formation du personnel*

L'intégration des changements a constitué durant la dernière année l'essentiel des investissements en formation. Pour l'année fiscale, cet investissement totalise plus de 7 052 084 \$, ce qui représente un effort de 2,9 % de la masse salariale de l'ensemble du Ministère.

Afin d'assurer une mise en place adéquate des services publics d'emploi, une formation intensive a été offerte au personnel, lui permettant d'utiliser efficacement le nouvel ensemble de mesures et de services d'emploi ainsi que les outils appropriés. En outre, les employés se sont appropriés les divers aspects du nouveau cadre de gestion par lequel Emploi-Québec peut adapter ses interventions aux besoins de sa clientèle et aux réalités du marché du travail.

#### *La santé et la sécurité au travail*

Au cours de l'année 1998-1999, le Ministère a poursuivi ses activités en santé et sécurité du travail autour des trois axes que sont la prévention, le financement et la réparation.

En matière de prévention, dans le cadre de la mise en place du ministère de la Solidarité sociale, l'effort a été consacré à redéfinir l'organisation de l'encadrement de la santé et de la sécurité et à mettre en place les comités de santé et de sécurité dans chaque CLE.

Au point de vue du financement, le Ministère, par ses actions de prévention et par le suivi rigoureux des absences en accident du travail, a maintenu un taux de cotisation inférieur au taux fixé pour l'unité, soit 0,65 \$ du 100 \$ de masse salariale assurable comparativement à 0,69 \$.

En 1998, 107 accidents du travail ont été déclarés, causés principalement par des chutes et des incidents violents. De ce nombre, 54 n'ont occasionné aucune absence, 36 ont totalisé 735 jours de travail perdus et 17 réclamations ont été refusées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

## Le Programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés (PAE) existe depuis 1991. Il vise à aider les membres du personnel aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels qui affecte ou sont susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail.

En 1998-1999, 8,4 % de l'effectif a utilisé les services du programme d'aide. Ce taux d'utilisation se compare à celui des ministères qui ont une mission, une clientèle ainsi qu'une organisation administrative s'apparentant à celles de notre ministère. Les résultats observés auprès de 575 personnes ayant bénéficié d'interventions ont permis de constater l'influence positive du programme sur leur rendement, leur comportement et leur sentiment d'appartenance.

## L'application de la Politique de protection des non-fumeurs

Le 16 juin 1998, dans le cadre de la révision de la politique ministérielle en matière de protection des non-fumeurs, le Comité exécutif reconduisait celle-ci et abrogeait la disposition permettant au sous-ministre, à la demande d'un gestionnaire, de désigner un local où il était permis de fumer.

La politique révisée précisait qu'il est interdit de fumer en tout temps au Ministère. Une période de transition a été prévue jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre 1998. De plus, au cours de l'été 1998, de même qu'en janvier 1999, le Ministère a tenu une campagne de sensibilisation et de promotion de la politique.

Par ailleurs, 35 personnes ont bénéficié du programme de soutien à l'abandon du tabac offert par le Ministère.

## 8.2 Les ressources financières et matérielles

Les tableaux qui suivent présentent les dépenses du Ministère par programme, ainsi que l'évolution de ses revenus, pour l'exercice financier 1998-1999.

## Les ressources financières

### Les dépenses par programme

Tableau 20  
Les dépenses par programme

Programme	Dépenses (000 \$)
Mesures d'aide à l'emploi	
• Emploi-Québec	
– Fonctionnement	148 168,9*
– Interventions	706 186,9
• Carrefours jeunesse-emploi	24 996,7
<b>Total</b>	<b>879 352,5</b>
Mesures d'aide financière	
• Gestion du réseau de la sécurité du revenu	177 674,8
• APTE	1 921 212,2
• Soutien financier	935 120,8
• Gestion du dénuement	32 744,4
• APPORT	43 802,6
• Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	16 095,5
• Allocations de maternité	6 501,3
<b>Total</b>	<b>3 133 151,6</b>
Développement des politiques et soutien	
• Direction	16 270,9
• Politiques (emploi et sécurité du revenu)	9 453,6
• Soutien à la gestion	110 872,5
• Centre de recouvrement	7 114,1
<b>Total</b>	<b>143 711,1</b>
<b>Total général</b>	<b>4 156 215,2</b>

Note : Les dépenses pour la Condition féminine ne sont pas considérées, étant donné que la responsabilité a été transférée au ministère de la Justice le 15 décembre 1998. De plus, en ce qui concerne le Secrétariat à la concertation, le montant est inclus au programme Développement des politiques et soutien, à l'élément « Politique » (1,3 M\$).

Les données pour 1998-1999 ne sont pas officielles, puisque le Contrôleur des finances peut procéder à certains ajustements jusqu'à la production des états financiers du gouvernement.

\* Les dépenses présentées au rapport annuel de gestion 1998-1999 d'Emploi-Québec se situent à 162,1 M\$ comparativement à 148,2 M\$ dans ce présent rapport. L'écart de 13,9 M\$ vient principalement de l'imputation au Fonds de développement du marché du travail (FDMT) de certaines dépenses à partir d'autres budgets du Ministère, dont notamment les effectifs affectés à la gestion des mesures par la Ville de Montréal, les dépenses d'aménagement et d'implantation du réseau, la variation des provisions de vacances et maladie, les contributions aux régimes de retraite et d'autres ajustements.

Quant à la dépense apparaissant aux états financiers du FDMT au 31 mars 1999, elle se situe à 212,9 M\$. L'écart de 50,8 M\$ par rapport au rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec est attribuable principalement à l'imputation des coûts indirects du ministère de la Solidarité sociale imposés au FDMT.

## L'évolution des revenus

Au cours de l'exercice 1998-1999, le Ministère a géré des revenus de 645,7 millions de dollars répartis en deux catégories : les revenus autonomes et les paiements de transfert du gouvernement fédéral. Le tableau qui suit résume les différents types de revenus.

Tableau 21  
Les revenus du Ministère (en milliers de dollars)

Types de revenus	1997-1998	1998-1999
<b>Revenus autonomes</b>		
Aide de dernier recours – prestataires	90 587,9	66 420,2
Aide de dernier recours – garants défaillants	30 374,2	20 608,9
Aide de dernier recours – pensions alimentaires	45 070,4	25 214,6
Aide de dernier recours – RRQ	5 466,1	5 166,2
Aide de dernier recours – Intérêts et frais	20 625,5	28 827,8
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	1 636,0	439,0
Autres revenus	123,9	(1,5)
<b>Total</b>	<b>193 884,0</b>	<b>146 675,2</b>
<b>Revenus provenant des transferts du gouvernement fédéral</b>		
Initiatives stratégiques <sup>1</sup>	15 903,3	(17,0)
Planification de l'emploi <sup>1</sup>	97,8	0
Formation des adultes	86 717,0	(26,2) <sup>2</sup>
Entente relative au marché du travail		480 026,5
Entente spécifique à la conception et mise en place des systèmes informatiques	5 933,7	19 066,3
<b>Total</b>	<b>108 651,8</b>	<b>499 049,6</b>
<b>Total général</b>	<b>302 535,8</b>	<b>645 724,8<sup>3</sup></b>

1. Ces ententes sont échues au 31 mars 1998.

2. Fait partie de la rubrique « Entente relative au marché du travail » depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998.

3. Les données de 1998-1999 ne sont pas les données officielles, puisque le Contrôleur des finances peut effectuer certains ajustements jusqu'à la production des états financiers.

### • Les revenus autonomes

Les revenus autonomes sont constitués presque exclusivement de créances d'aide de dernier recours versée à des prestataires, mais dont le remboursement est réclamé à divers débiteurs. Ils comprennent aussi des frais liés au recouvrement de ces créances.

Ainsi, les montants réclamés à des prestataires et versés au cours d'exercices antérieurs atteignent 66,4 millions de dollars. Les montants réclamés à des garants d'immigrants parrainés (reconnus comme revenus au plan comptable) sont de 20,6 millions. En ce qui concerne les montants accordés à des prestataires pour des pensions alimentaires non versées par les ex-conjoints (reconnus comme revenus au plan comptable), ils s'établissent à 25,2 millions. De plus, les montants versés à certaines catégories de prestataires et réclamés à 50 % à la RRQ conformément aux directives de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* sont de 5,1 millions. Finalement, tous les frais et intérêts reliés au recouvrement des montants réclamés aux prestataires eux-mêmes (28,3 M\$) et les intérêts réclamés aux garants d'immigrants parrainés (0,5 M\$) totalisent 28,8 millions.

### • Les revenus de transfert

L'année 1998-1999 marque le début de l'entrée en vigueur de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*, qui a pour effet d'augmenter les revenus de transfert du gouvernement du Canada à 499,0 millions de dollars. Ces revenus sont constitués des montants affectés antérieurement à la formation des adultes (87,6 M\$), des budgets (392,4 M\$) se rapportant aux mesures actives d'emploi, aux frais d'administration de ces mesures, aux frais d'emménagement des employés fédéraux transférés au Québec et aux coûts des loyers des espaces libérés, à la suite du transfert au Québec des ressources humaines fédérales. Enfin, des revenus de 19,1 millions de dollars représentent la dernière tranche d'un montant de 25,0 millions de dollars découlant essentiellement de l'entente spécifique Canada-Québec. Ce montant concerne la conception et la mise en place des systèmes informatiques devant permettre de récupérer certains coûts informatiques liés à la gestion des mesures actives d'emploi par le Québec depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998.

## Les ressources matérielles

### La gestion des immeubles

En 1998-1999, le paiement des loyers a représenté un coût de 32,7 millions de dollars, comparativement à 23,8 millions en 1997-1998. Ce montant comprend une somme de 5,8 millions au titre des aménagements.

L'écart de 8,9 millions est attribuable à la mise en place du nouveau réseau des CLE, qui a entraîné une augmentation importante de la superficie locative. En effet, celle-ci est passée de 119 711 mètres carrés en 1997-1998 à 195 543 mètres carrés en 1998-1999.

Ces changements ont été rendus nécessaires, d'une part, afin de répondre aux besoins d'une vingtaine de nouveaux sites et, d'autre part, afin d'agrandir les sites existants pour y accueillir le personnel des modules Emploi-Québec.

Une légère augmentation de la superficie locative est à prévoir, jusqu'à ce que l'ensemble du réseau permanent des CLE soit mis en place.

### **8.3 Les ressources informationnelles**

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

Institué en avril 1996, le Fonds des technologies de l'information permet au ministère de la Solidarité sociale de capitaliser, d'amortir et de financer tous les projets de développement, d'amélioration et de mise à niveau des actifs informationnels. Ainsi, les coûts imputés au Fonds concernent les dépenses directes et indirectes de rémunération du personnel affecté aux développements informatiques, le coût des contrats de services reliés à ces développements, le coût du matériel et des logiciels de même que les coûts d'installation de ces équipements.

Les coûts d'amortissement et les frais d'intérêts de gestion sont payés par le Ministère à même ses crédits réguliers seulement à compter de la date d'implantation des systèmes nouvellement développés ou modifiés et de la date d'utilisation des équipements acquis. Ainsi, de telles dépenses peuvent être étalées sur une période correspondant à la durée de vie utile prévue de ces actifs.

Pour l'exercice 1998-1999, ce fonds aura permis de réaliser des investissements en technologies de l'information de l'ordre de 58 millions de dollars. Au 31 mars 1999, le solde net des immobilisations serait de l'ordre de 71 millions. Le Fonds des technologies de l'information produira dans les prochains mois ses états financiers vérifiés pour la période se terminant le 31 mars 1999.

#### ***L'application du plan de sécurité de l'information corporative***

L'implantation de la nouvelle infrastructure technologique a eu de nombreux impacts sur la sécurité de l'information. Ces changements ont nécessité les réalisations suivantes :

- une révision complète des procédures en matière de sécurité de l'information;
- la mise sur pied du Comité ministériel sur la sécurité de l'information ayant pour but d'orienter et de mettre en œuvre le plan de sécurité du Ministère;

- un nouveau partage des responsabilités pour la gestion des accès aux systèmes informatiques;
- la révision des procédures de reprise et des mesures d'urgence pour la plate-forme centrale;
- la mise en place de mécanismes de surveillance pour les nouvelles technologies et la correction des lacunes détectées;
- la mise à jour des résultats de la performance du Ministère concernant les risques informatiques dans le cadre des travaux de la Commission d'accès à l'information.

#### ***Les principaux projets ministériels***

##### **Les nouvelles technologies de l'information et le déploiement des outils**

L'implantation des nouvelles technologies a nécessité la réalisation de plusieurs activités, dont :

- la révision des orientations reliées aux environnements de développement;
- la sélection des outils de programmation;
- le démarrage du développement d'applications de fonctions horizontales;
- l'adaptation des processus de travail.

La modernisation de l'infrastructure qui accompagne l'implantation des nouvelles technologies vise, entre autres choses, à doter tous les employés du Ministère de micro-ordinateurs. Les micro-ordinateurs ont été équipés de services Web et de travail de groupe, c'est-à-dire le courrier interne et Internet, la navigation sur l'intranet ministériel, la navigation contrôlée sur Internet et l'accès à d'autres services de travail de groupe, tels que l'agenda et les dépôts documentaires. Cette nouvelle infrastructure rendra disponible des outils performants pour l'organisation du travail et la gestion.

##### **Les projets spécifiques**

Les travaux liés aux modifications réglementaires de la sécurité du revenu

Ces travaux ont porté sur :

- la nouvelle structure de barèmes;
- l'exclusion des revenus de pension alimentaire;
- l'imposition des prestations de sécurité du revenu;
- le calcul de la majoration du Supplément de la prestation nationale pour enfants;
- la « nouvelle allocation familiale », visant à couvrir les besoins des enfants au moyen d'une allocation distincte de l'aide sociale.

## Les travaux liés à l'implantation d'Emploi-Québec

- Mise en place d'un réseau de guichets Info-emploi afin d'offrir un outil convivial pour la diffusion des offres d'emploi.
- Pour les services aux individus, développement d'outils concernant :
  - la démarche d'intervention;
  - la gestion du parcours;
  - la gestion des aspects financiers du dossier d'aide à l'emploi.
- Pour les services aux entreprises :
  - préparation et approbation de conceptions administratives pour le développement des nouveaux systèmes « Identification et caractérisation des entreprises » et « Mesures et services aux entreprises ».

## Les perspectives de 1999-2000

Dans un contexte de lutte au chômage et à l'exclusion sociale, le Ministère devra, au cours de la prochaine année, s'attaquer à la réalisation de tâches d'importance : ainsi, la poursuite de la réforme de la sécurité du revenu et de la mise en place des CLE, la participation du Ministère à la préparation du Sommet du Québec et de la jeunesse, la mise en œuvre de stratégies pour assurer l'essor du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et l'achèvement de l'élaboration de la politique de reconnaissance et de financement de l'action communautaire autonome seront au cœur de ses activités en 1999-2000.

De même, le Ministère verra à raffermir le partenariat, notamment avec la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail ainsi qu'avec les ressources externes partenaires dans la prestation de service. De plus, après une première année de transition et d'implantation, le Ministère mettra davantage l'accent sur l'arrimage entre les CLE et les partenaires locaux présents au sein du conseil d'administration des centres locaux de développement, arrimage exigé par la réorganisation des services publics d'emploi.

L'implantation de la réforme de la sécurité du revenu s'échelonnera en fonction de la date d'entrée en vigueur des différentes mesures. Axée sur le développement de même que sur l'insertion sociale et économique des prestataires de la sécurité du revenu, cette nouvelle législation créera un moment propice à la réflexion et à la révision des façons de faire dans le secteur de la sécurité du revenu.

Par ailleurs, dans le but d'aider un plus grand nombre de parents à accéder au marché du travail et à y demeurer, le Ministère entreprendra une révision en profondeur du programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT).

En matière d'emploi, la formation, le développement et l'adaptation de la main-d'œuvre en emploi et sans emploi en fonction des nouvelles réalités du marché du travail s'appuieront notamment sur le renouvellement de l'offre de formation de la main-d'œuvre et sur une politique gouvernementale de formation continue. De plus, la mobilisation en faveur de l'emploi des jeunes exigera une participation significative du Ministère en vue de la préparation du Sommet prévu pour l'hiver 2000.

En outre, la consolidation, la promotion, l'optimisation du réseau des centres locaux d'emploi demeure un enjeu fondamental que le Ministère devra relever pour rendre les services publics d'emploi plus efficaces, accessibles et mieux adaptés à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux du Québec et répondant aux besoins des personnes et des entreprises. Cette consolidation repose sur le renforcement des liens entre le module de la sécurité du revenu et le module Emploi-Québec ainsi que sur la définition et la gestion des services qui leur sont communs.

Des investissements significatifs devront être consentis non seulement dans les technologies de l'information et dans l'aménagement destiné à parachever le déploiement physique des locaux, mais également dans les modes organisationnels, les manières de faire, l'établissement d'objectifs de résultats et de critères de services à la population et la formation du personnel pour optimiser le fonctionnement des CLE, améliorer la qualité des produits et services et les rapprocher de la clientèle. D'autres investissements devront également être consentis du côté d'Emploi-Québec afin de resserrer les mécanismes de contrôle des activités et de mettre en place un système d'information de gestion.

En somme, les défis sont de taille et l'accent portera sur l'amélioration de l'efficacité et de la qualité des services des réseaux de l'emploi et de la sécurité du revenu.

# Annexes

## Annexe 1

### *Liste des lois et règlements administrés par la ministre d'État au Travail et à l'Emploi en matière de main-d'œuvre et d'emploi au 1<sup>er</sup> avril 1999<sup>1</sup>*

Lois <sup>2</sup>	Règlements <sup>3</sup>
Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)	Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation Décret 764-97 du 11 juin 1997 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 0.1]  Règlement sur les dépenses de formation admissibles Décret 1586-95 du 6 décembre 1995 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 1]  Règlement sur la détermination de la masse salariale Décret 1585-95 du 6 décembre 1995 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 2]  Règlement sur les frais exigibles en vertu de l'article 23 de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre Décision du 22 février 1996, G.O.Q. 1996, page 1902 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 3]  Règlement sur les organismes collecteurs Décret 874-97 du 2 juillet 1997 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 3.1]  Règlement sur les placements du Fonds national de formation de la main-d'œuvre Décret 796-97 du 18 juin 1997 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 4]  Règlement sur le régime d'apprentissage Décret 129-98 du 4 février 1998 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 5]
Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre <sup>4</sup> (L.R.Q., c. F-5)	Règlement sur les appareils sous pression [R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 0.1] <i>(Les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 du présent règlement, en ce qui concerne la qualification personnelle de soudeur et la qualification d'inspecteurs, demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces dispositions sont réputées avoir été adoptées en vertu de cette loi.)</i>

Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail<sup>5</sup>

(L.Q., 1997, c. 63)

[L.R.Q., c. M-15.001]

Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik<sup>7</sup>

(L.R.Q., c. V-6.1)

Ordonnance sur les certificats de compétence en matière de gaz

[R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 1.1]

*(La présente ordonnance à l'exception de la catégorie 311 du titre « 300-Distribution » de l'article 1, de l'Annexe A et de la liste des catégories de l'Annexe B demeure en vigueur dans la mesure où elle est compatible avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Cette ordonnance est réputée avoir été adoptée en vertu de cette loi.)*

Règlement sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre s'appliquant aux métiers d'électricien, de tuyauteur, de mécanicien d'ascenseur et d'opérateur de machines électriques dans les secteurs autres que celui de la construction

(R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 4)

Règlement sur le gaz et la sécurité publique

[R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 4.01]

*(Les articles 17 et 32 du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces articles sont réputés avoir été adoptés en vertu de cette loi.)*

Règlement sur les mécaniciens de machines fixes

[R.R.Q., 1981, F-5, r. 4.02]

*(Les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'Annexe D du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces dispositions sont réputées avoir été adoptées en vertu de cette loi.)*

Règlement sur les frais exigibles pour certains services offerts par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre

Décret 1238-93 du 1<sup>er</sup> septembre 1993

[R.R.Q., 1981, c. S-22.001, r. 1]<sup>6</sup>

1. Date de la dernière *Gazette officielle du Québec* disponible.

2. Les lois sont regroupées par ordre alphanumérique. Chaque titre de loi est suivi de sa référence officielle entre parenthèses ou de sa référence administrative entre crochets et des règlements qui en découlent.

3. Le titre de chaque règlement est suivi soit de sa référence aux *Règlements refondus du Québec 1981*, soit de la référence initiale et administrative édictée après la refonte.

4. La ministre d'État au Travail et à l'Emploi est chargée de l'application de cette loi.

5. La ministre d'État au Travail et à l'Emploi exerce les fonctions du ministre de l'Emploi et de la Solidarité en matière de main-d'œuvre et d'emploi, notamment celles prévues à l'article 2 et, dans la mesure où elles concernent ces matières, celles prévues aux articles 3, 4, 5, 6, 9, 11 à 15 et au chapitre V, ainsi que celles prévues aux chapitres II, III, IV et VI de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* (1997, c. 63).

6. En vertu de l'article 140 de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* (1997, c. 63), ce règlement est réputé être un règlement de la Commission des partenaires du marché du travail pris en application de l'article 36, et ce, à compter du 1<sup>er</sup> avril 1998.

7. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

## Annexe 2

### *Liste des lois et règlements administrés par le ministre de la Solidarité sociale au 1<sup>er</sup> avril 1999<sup>1</sup>*

Lois <sup>2</sup>	Règlements <sup>3</sup>
Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (L.Q., 1997, c. 28) <sup>4</sup>	Concernant la date de cessation d'effet de la Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail Décret 382-99 du 31 mars 1999
Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.Q., 1997, c. 63) [L.R.Q., c. M-15.001]	Règlement d'application du Protocole d'entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française relatif à la protection sociale des étudiants et des participants à la coopération Décret 1318-86 du 27 août 1986 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 0.1]  Règlement sur la mise en œuvre de l'Avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française, ainsi que de l'Arrangement administratif s'y rapportant Décret 1042-89 du 28 juin 1989 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 1]  Règlement sur la mise en œuvre d'un Avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg Décret 1670-92 du 25 novembre 1992 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 2]  Règlement sur la mise en œuvre d'un Avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche Décret 143-97 du 5 février 1997 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 3]  Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente complémentaire en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Portugal Décret 1182-92 du 12 août 1992 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 1.2]  Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et la Confédération suisse Décret 918-95 du 28 juin 1995 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 4]  Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'Irlande Décret 274-94 du 16 février 1994 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 5]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche

Décret 251-94 du 9 février 1994  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 6]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Chypre

Décret 1092-91 du 31 juillet 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 7]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Finlande

Décret 1739-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 2.1]

Règlement sur la mise en œuvre d'un Avenant à l'Entente et d'un Avenant à l'Arrangement administratif en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Finlande

Décret 95-97 du 29 janvier 1997  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 1.01]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Malte  
Décret 1625-91 du 27 novembre 1991

[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 8]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Commonwealth de la Dominique

Décret 1791-88 du 30 novembre 1988  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 9]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg

Décret 1920-89 du 13 décembre 1989  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 10]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Jamaïque

Décret 1792-88 du 30 novembre 1988  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 11]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Norvège

Décret 1743-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.1]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif<sup>5</sup>  
(L.R.Q., c. M-30)  
Loi sur le régime de rentes du Québec  
(L.R.Q., c. R-9)

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume du Danemark

Décret 1738-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.2]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Suède

Décret 1745-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.4]

Règlement sur la mise en œuvre d'une Entente et d'un Arrangement administratif en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines.

Décret 1255-98 du 30 septembre 1998

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République du Chili ainsi que l'Arrangement administratif pour l'application de cette entente

Décret 847-99 du 7 juillet 1999  
G.O.Q. 1999, p. 3085

Règlement sur la signature de certains documents du ministère de l'Emploi et de la Solidarité

Décret 359-98 du 25 mars 1998  
[R.R.Q., 1981, c. M-15.001, r.0.1]

Décret concernant la signature de certains documents relatifs au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Décret 1338-97 du 15 octobre 1997, G.O.Q., 1997, p. 6714

Règlement sur l'attribution du numéro d'assurance sociale

[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 1]

Règlement sur la mise en œuvre d'un Avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg

Décret 1670-92 du 25 novembre 1992  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 2]

Règlement sur les contributions au régime de rentes du Québec

(R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2)

Délégation de pouvoirs par la Régie des rentes du Québec en vertu de la Loi sur le régime de rentes du Québec, de la Loi sur les allocations d'aide aux familles et de la Loi sur les prestations familiales  
Décision du 22 août 1997, p. 5830  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2.01]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et la Confédération suisse  
Décret 918-95 du 28 juin 1995  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 4]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'Irlande  
Décret 274-94 du 16 février 1994  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 5]

Règlement sur la mise en application de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Barbade  
Décret 2678-85 du 16 décembre 1985  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2.1]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche  
Décret 251-94 du 9 février 1994  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 6]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Chypre  
Décret 1092-91 du 31 juillet 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 7]

Règlement sur une entente en matière de sécurité sociale entre les gouvernements du Québec et de l'Italie  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République fédérale d'Allemagne  
Décret 1736-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.01]

Règlement sur une entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République hellénique  
Décret 2094-83 du 12 octobre 1983  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Malte  
Décret 1625-91 du 27 novembre 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 8]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg  
Décret 1920-89 du 13 décembre 1989  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 10]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Norvège  
Décret 1743-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.1]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume du Danemark  
Décret 1738-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.2]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de Sainte-Lucie  
Décret 1744-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.3]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Suède  
Décret 1745-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.4]

Règlement sur l'Entente en matière de sécurité sociale entre les gouvernements du Québec et des États-Unis d'Amérique  
Décret 1555-84 du 27 juin 1984  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.2]

Règlement sur la mise en œuvre d'une Entente et d'un Arrangement administratif en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines  
Décret 1255-98 du 30 septembre 1998

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République du Chili ainsi que l'Arrangement administratif pour l'application de cette entente  
Décret 847-99 du 7 juillet 1999  
G.O.Q. 1999, p. 3085

Lois <sup>2</sup>	Règlements <sup>3</sup>
Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)	Règlement sur l'exclusion du travail d'un membre d'un ordre religieux [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 4]
	Règlement sur les prestations Décret 967-94 du 22 juin 1994 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 5.1]
	Règlement de régie interne de la Régie des rentes du Québec Décret 1308-97 du 8 octobre 1997 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 6.1]
	Règles de procédure de la Commission d'appel des pensions [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 7]
	Règlement sur le travail visé [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 8]
	Règlement sur l'arbitrage relatif aux excédents d'actif des régimes complémentaires de retraite Décret 1894-93 du 15 décembre 1993 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.01]
	Délégation de pouvoirs par la Régie des rentes du Québec suivant les articles 250 et 251 de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite Décision du 12 février 1999 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.1]
	Plafonds des frais relatifs à la cession de droits entre conjoints Arrêté ministériel du 29 juin 1996, G.O.Q., 1996, p. 4126 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.2]
	Règlement sur les régimes complémentaires de retraite Décret 1158-90 du 8 août 1990 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 1]
	Règlement sur les régimes soustraits à l'application de certaines dispositions de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite Décret 1160-90 du 8 août 1990 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 2]
Loi sur les régimes supplémentaires de rentes (L.R.Q., c. R-17)	Règles de preuve et de procédure du Comité de révision en matière de régimes de retraite Décret 267-96 du 28 février 1996 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 3]
	Règlement général sur les régimes supplémentaires de rentes [R.R.Q., 1981, c. R-17, r. 1]

Lois <sup>2</sup>	Règlements <sup>3</sup>
Loi sur la sécurité du revenu (L.R.Q., c. S-3.1.1)	Règlement de délégation de pouvoirs de la Régie des rentes du Québec en matière de régimes supplémentaires de rentes Décision du 16 août 1996, G.O.Q. 1996, p. 5316 Règlement sur la sécurité du revenu Décret 922-89 du 14 juin 1989 [R.R.Q., 1981, c. S-3.1.1, r. 2]
Loi sur la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris bénéficiaires de la Convention de la Baie James et du Nord québécois (L.R.Q., c. S-3.2)	Règlement sur les conditions et les modalités de remboursement du trop-perçu de prestations Décret 1989-89 du 20 décembre 1989 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 1] Règlement déterminant le montant de revenus provenant de la vente de fourrures Décret 1507-92 du 7 octobre 1992 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 1.01] Règlement sur les prestations de maternité Décret 1450-90 du 3 octobre 1990 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 1.1] Règlement sur les sources de revenus exclus Décret 1990-89 du 20 décembre 1989 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 2]

1. Date de la dernière *Gazette officielle du Québec* disponible.

2. Les lois sont regroupées par ordre alphanumérique. Chaque titre de loi est suivi de sa référence officielle entre parenthèses ou de sa référence administrative entre crochets et des règlements qui en découlent.

3. Le titre de chaque règlement est suivi soit de sa référence aux *Règlements refondus du Québec 1981*, soit de la référence initiale et administrative édictée après la refonte.

4. Le ministre de la Solidarité sociale a été désigné comme responsable de l'administration de cette loi dont l'application relève du premier ministre.

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

## Annexe 3

### *Les directions régionales de la sécurité du revenu et d'Emploi-Québec*

#### **ABITIBI-TÉMISCAMINGUE**

##### **Sécurité du revenu et Emploi-Québec**

180, boulevard Rideau  
Rez-de-chaussée, bureau 01  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9  
Téléphone : (819) 762-3226  
Télécopieur : (819) 763-3738

#### **BAS-SAINT-LAURENT**

##### **Sécurité du revenu**

337, rue Moreault, bureau 26  
Rimouski (Québec) G5L 1P4  
Téléphone : (418) 727-3850  
Télécopieur : (418) 727-3809

##### **Emploi-Québec**

350, boulevard Arthur-Buies Ouest  
Rimouski (Québec) G5L 5C7  
Téléphone : (418) 725-6232  
Télécopieur : (418) 722-4856

#### **CENTRE-DU-QUÉBEC**

##### **Sécurité du revenu**

28, rue Saint-Augustin, 2<sup>e</sup> étage  
Victoriaville (Québec) G6P 3K7  
Téléphone : (819) 758-4170  
Télécopieur : (819) 758-3049

##### **Emploi-Québec**

Rez-de-chaussée, bureau 20  
1680, boulevard Saint-Joseph  
Drummondville (Québec) J2C 2G3  
Téléphone : (819) 475-8702  
Télécopieur : (819) 475-8781

#### **CHAUDIÈRE-APPALACHES**

##### **Sécurité du revenu**

5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300  
Lévis (Québec) G6V 9L3  
Téléphone : (418) 838-1116 ou 1 800 561-8198  
Télécopieur : (418) 837-5915

##### **Emploi-Québec**

5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300  
Lévis (Québec) G6V 9L3  
Téléphone : (418) 838-2605 ou 1 800 463-5907  
Télééc. (418) 833-0726

#### **CÔTE-NORD**

##### **Sécurité du revenu**

550, boulevard Blanche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3  
Téléphone : (418) 295-4151  
Télécopieur : (418) 589-8736

##### **Emploi-Québec**

550, boulevard Blanche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3  
Téléphone : (418) 295-4038 ou 1 800 463-6443  
Télécopieur : (418) 295-4437

#### **ESTRIE**

##### **Sécurité du revenu**

Rez-de-chaussée, bureau 10  
200, rue Belvédère Nord  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9  
Téléphone : (819) 820-3760  
Télécopieur : (819) 820-3977

##### **Emploi-Québec**

891, rue Bowen Sud, Sherbrooke (Québec) J1G 2G3  
Téléphone : (819) 569-9761  
Télécopieur : (819) 566-0005

#### **GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE**

##### **Sécurité du revenu**

11, rue de la Cathédrale  
Gaspé (Québec) G4X 2W1  
Téléphone : (418) 360-8119  
Télécopieur : (418) 360-8008

##### **Emploi-Québec**

205, boulevard York Ouest, bureau 327  
Gaspé (Québec) G4X 2V8  
Téléphone : (418) 360-8661  
Télécopieur : (418) 360-8482

#### **LANAUDIÈRE**

##### **Sécurité du revenu**

1385, boulevard Firestone  
Joliette (Québec) J6E 2W4  
Téléphone : (450) 752-6888  
Télécopieur : (450) 752-6942

##### **Emploi-Québec**

1385, boulevard Firestone  
Joliette (Québec) J6E 2W4  
Téléphone : (450) 752-6888  
Télécopieur : (450) 755-1926

**LAURENTIDES****Sécurité du revenu**

55, rue Castonguay, 2<sup>e</sup> étage  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9  
Téléphone : (450) 569-3097 ou 1 800 561-2687  
Télécopieur : (450) 569-3074

**Emploi-Québec**

55, rue Castonguay, 2<sup>e</sup> étage  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9  
Téléphone : (450) 569-7575  
Télécopieur : (450) 436-4934

**MONTRÉAL-BANLIEUE ET LAVAL****Sécurité du revenu**

1435, boulevard Saint-Martin Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Laval (Québec) H7S 2C6  
Téléphone : (450) 972-3133  
Télécopieur : (450) 669-0809

**Emploi-Québec (Laval)**

3400, boulevard du Souvenir, bureau 110  
Laval (Québec) H7V 3Z2  
Téléphone : (450) 682-5505  
Télécopieur : (450) 681-8153

**MAURICIE****Sécurité du revenu**

225, rue des Forges, 5<sup>e</sup> étage, bureau 501  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5  
Téléphone : (819) 371-6422  
Télécopieur : (819) 371-6994

**Emploi-Québec**

225, rue des Forges, 5<sup>e</sup> étage, bureau 501  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5  
Téléphone : (819) 371-4945; ou 1 800 567-7959  
Télécopieur : (819) 371-6509

**MONTÉRÉGIE****Sécurité du revenu**

201, place Charles-Le Moynes, bureau 1.12  
Longueuil (Québec) J4K 2T5  
Téléphone : (450) 928-7524  
Télécopieur : (450) 928-7709

**Emploi-Québec**

600, boulevard Casavant Est  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2  
Téléphone : (450) 773-7463  
Télécopieur : (450) 773-3614

**MONTRÉAL****Sécurité du revenu**

1125, rue Ontario Est, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2L 1R2  
Téléphone : (514) 872-4940  
Télécopieur : (514) 872-6020

**Emploi-Québec**

5350, rue Lafond  
Montréal (Québec) H1X 2X2  
Téléphone : (514) 725-5221  
Télécopieur : (514) 725-2939

**NORD-DU-QUÉBEC****Sécurité du revenu et Emploi-Québec**

333, 3<sup>e</sup> Rue, Chibougamau (Québec) G8P 1N4  
Téléphone : (418) 748-7643  
Télécopieur : (418) 748-2177

**OUTAOUAIS****Sécurité du revenu**

245, boulevard de la Cité-des-Jeunes  
Hull (Québec) J8Y 6L2  
Téléphone : (819) 772-3035  
Télécopieur : (819) 772-3987

**Emploi-Québec**

245, boulevard de la Cité-des-Jeunes  
Hull (Québec) J8Y 6L2  
Téléphone : (819) 772-3035  
Télécopieur : (819) 772-3250

**QUÉBEC****Sécurité du revenu**

1010, rue Borne  
Québec (Québec) G1N 1L9  
Téléphone : (418) 643-6875  
Télécopieur : (418) 646-5456

**Emploi-Québec**

1010, rue Borne  
Québec (Québec) G1N 1L9  
Téléphone : (418) 687-3540  
Télécopieur : (418) 688-8725

**SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN****Sécurité du revenu**

210, rue des Oblats Ouest, 1<sup>er</sup> étage  
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1  
Téléphone : (418) 698-3585  
Télécopieur : (418) 698-3607

**Emploi-Québec**

210, rue des Oblats Ouest  
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1  
Téléphone : (418) 549-0595 ou 1 800 463-9641  
Télécopieur : (418) 549-1403

## Annexe 4

### Les centres locaux d'emploi (CLE)

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
<b>BAS-SAINT-LAURENT</b>		
Amqui	Amqui	(418) 629-2225 (frais virés acceptés)
Cabano	Cabano	(418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
La Pocatière	La Pocatière	(418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
Matane	Matane	(418) 562-0893
Mont-Joli	Mont-Joli	(418) 775-7246
Rimouski-Neigette	Rimouski	(418) 727-3661 ou 1 800 463-2636
Rivière-du-Loup	Rivière-du-Loup	(418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
Trois-Pistoles	Trois-Pistoles	(418) 851-1432 (frais virés acceptés)
<b>SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN</b>		
Chicoutimi	Chicoutimi	(418) 698-3592 ou 1 800 267-3592
Jonquière	Jonquière	(418) 695-7898 ou 1 800 567-9262
La Baie	La Baie	(418) 544-3378
Lac-Saint-Jean-Est	Alma	(418) 668-5281 ou 1 800 668-5281
Maria-Chapdelaine	Dolbeau-Mistassini	(418) 276-3560 ou 1 800 268-3560
Roberval	Roberval	(418) 275-3742 ou 1 800 567-7493 (SR) (418) 275-5442 (EQ)
<b>QUÉBEC</b>		
Baie-Saint-Paul	Baie-Saint-Paul	(418) 435-5590
Beauport	Beauport	(418) 646-3350
Charlesbourg	Charlesbourg	(418) 644-1266
Des Quartiers-Historiques	Québec	(418) 643-3300
Duburger	Duburger	(418) 646-1950
La Côte-de-Beaupré	Sainte-Anne-de-Beaupré	(418) 827-6730
La Malbaie	La Malbaie	(418) 665-4491 ou 1 800 567-8004
Limoilou	Limoilou	(418) 646-0050
Loretteville	Loretteville	(418) 840-2900
Portneuf	Donnacona	(418) 285-2622 ou 1 800 463-3886
Sainte-Foy	Sainte-Foy	(418) 646-8066
<b>MAURICIE</b>		
Cap-de-la-Maleleine	Cap-de-la-Madeleine	(819) 371-6031 ou 1 800 263-0214
Grand-Mère	Grand-Mère	(819) 538-0762 ou 1 800 263-9829
La Tuque	La Tuque	(819) 523-9541 ou 1 800 567-4449
Louiseville	Louiseville	(819) 228-9465 ou 1 800 567-7635
Sainte-Geneviève-de-Batiscan	Sainte-Geneviève-de-Batiscan	(418) 362-2850 ou 1 877 833-3224
Sainte-Thècle	Sainte-Thècle	(418) 289-2405 ou 1 877 314-8152
Shawinigan	Shawinigan	(819) 536-2601 ou 1 800 663-3059
Trois-Rivières	Trois-Rivières	(819) 371-6880 ou 1 800 668-6538

Note : SR : sécurité du revenu  
EQ : Emploi-Québec

<b>CLE</b>	<b>VILLE</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE</b>
<b>ESTRIE</b>		
Asbestos	Asbestos	(819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
Coaticook	Coaticook	(819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
East Angus	East Angus	(819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
Lac-Mégantic	Lac-Mégantic	(819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
Magog	Magog	(819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
Sherbrooke-Est	Sherbrooke	(819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
Sherbrooke-Ouest	Sherbrooke	(819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
Windsor	Windsor	(819) 845-2717 ou 1 800 563-9127
<b>MONTRÉAL-BANLIEUE</b>		
Anjou-Montréal-Est	Anjou	(514) 864-6633
Lachine	Lachine	(514) 634-2425
LaSalle	LaSalle	(514) 365-4543
Montréal-Nord	Montréal-Nord	(514) 321-5665
Ouest-de-l'Île	Pointe-Claire	(514) 694-9494
Saint-Laurent	Saint-Laurent (SR)	(514) 744-5818 (SR)
	Côte-Saint-Luc (EQ)	(514) 345-0131 (EQ)
Saint-Léonard	Saint-Léonard	(514) 864-6161
Verdun	Verdun	(514) 864-6646
<b>MONTRÉAL</b>		
Ahuntsic	Montréal	(514) 872-4949
Côte-des-Neiges	Montréal	(514) 872-6530
Crémazie	Montréal	(514) 872-5500 (SR)
		(514) 872-5050 (EQ)
Fleury	Montréal	(514) 872-5000 (SR)
		(514) 872-4949 (EQ)
Hochelaga-Maisonneuve	Montréal	(514) 872-3100
Lorimier	Montréal	(514) 872-6480 (SR)
		(514) 872-4922 (EQ)
Mercier	Montréal	(514) 872-4747 (SR)
		(514) 872-3100 (EQ)
Notre-Dame-de-Grâce	Montréal	(514) 872-5180 (SR)
		(514) 872-5050 (EQ)
Parc-Extension	Montréal	(514) 872-3188 (SR)
		(514) 872-5050 (EQ)
Plateau-Mont-Royal	Montréal	(514) 872-4922
Pointe-aux-Trembles	Montréal	(514) 872-7524
Pointe-Saint-Charles	Montréal	(514) 872-6426
Rivière-des-Prairies	Montréal	(514) 872-4969
Rosemont-Petite-Patrie	Montréal	(514) 872-4434 (SR)
(bureau avenue du Parc)		(514) 872-6550 (EQ)
Rosemont-Petite-Patrie	Montréal	(514) 872-5005 (SR)
(bureau Beaubien)		(514) 872-6550 (EQ)
Rosemont-Petite-Patrie	Montréal	(514) 872-6550
(bureau Iberville)		
Saint-Alexandre	Montréal	(514) 872-4310
Sainte-Marie-Centre-Sud	Montréal	(514) 872-2326 (SR)
		(514) 872-4922 (EQ)
Saint-Michel	Montréal	(514) 872-5050
Ville-Émard	Montréal	(514) 872-6600

<b>CLE</b>	<b>VILLE</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE</b>
<b>OUTAOUAIS</b>		
Aylmer	Aylmer	(819) 682-0362 ou 1 800 567-9678
Buckingham	Buckingham	(819) 986-8596 ou 1 800 567-9694
Campbell's Bay	Campbell's Bay	(819) 648-2132 ou 1 800 567-9685
Gatineau	Gatineau	(819) 568-6500
Hull	Hull	(819) 772-3502
Maniwaki	Maniwaki	(819) 449-4284 ou 1 800 567-9209
Papineauville	Papineauville	(819) 427-6878 ou 1 877 639-0739
<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>		
Amos	Amos	(819) 732-8287 ou 1 800 567-6507
La Sarre	La Sarre	(819) 339-7901 (frais virés acceptés)
Rouyn-Noranda	Rouyn-Noranda	(819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
Senneterre	Senneterre	(819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
Val-d'Or	Val-d'Or	(819) 825-6842
Ville-Marie	Ville-Marie	(819) 629-6213 ou 1 800 463-3931
<b>CÔTE-NORD</b>		
Baie-Comeau	Baie-Comeau	(418) 589-3710 ou 1 800 463-8542
Forestville	Forestville	(418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
Havre-Saint-Pierre	Havre-Saint-Pierre	(418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
Les Escoumins	Les Escoumins	(418) 233-2501
Port-Cartier	Port-Cartier	(418) 766-6932
Sept-Îles	Sept-Îles	(418) 962-6545 ou 1 800 663-1934
<b>NORD-DU-QUÉBEC</b>		
Baie-James	Chibougamau	(418) 748-7643 (frais virés acceptés)
Inukjuak	Inukjuak	(819) 254-8760 (SR)
Kuujuuaq	Kuujuuaq	(819) 964-2909 ou 1 877 964-2961 (SR)
Chisasibi	Chisasibi	(819) 855-2894 ou 1 800 567-4385
<b>GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>		
Avignon	Carleton	(418) 364-3324
Bonaventure	Bonaventure	(418) 534-2823 ou 1 800 463-0997
Denis-Riverin	Sainte-Anne-des-Monts	(418) 763-3391 ou 1 800 663-3595
Rocher-Percé	Chandler	(418) 689-2201
La Côte-de-Beaupré	Gaspé	(418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
Les Îles-de-la-Madeleine	Cap-aux-Meules	(418) 986-4411
<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>		
Les Chutes-de-la-Chaudière	Saint-Romuald	(418) 839-0717 ou 1 800 626-8055
Lac-Étchemin	Lac-Étchemin	(418) 625-6801
Lévis	Lévis	(418) 835-1500 ou 1 800 561-4380 (SR) (418) 833-8200 ou 1 877 226-7288 (EQ)
L'Islet	L'Islet	(418) 247-3954 ou 1 800 663-2226
Montmagny	Montmagny	(418) 248-0163 ou 1 800 663-2106
Sainte-Croix	Sainte-Croix	(418) 926-3580 ou 1 800 663-2127
Saint-Georges	Saint-Georges	(418) 228-9711 ou 1 800 463-3024
Saint-Joseph	Saint-Joseph-de-Beauce	(418) 397-4391 ou 1 800 663-0223
Saint-Lazare	Saint-Lazare	(418) 883-3307 ou 1 800 663-0351
Sainte-Marie	Sainte-Marie	(418) 386-8784
Thetford Mines	Thetford Mines	(418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

<b>CLE</b>	<b>VILLE</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE</b>
<b>LAVAL</b>		
Laval-des-Rapides	Laval	(450) 972-3050
Sainte-Dorothée	Laval	(450) 680-6400
Sainte-Rose-de-Laval	Laval	(450) 628-8066
Saint-Vincent-de-Paul	Laval	(450) 972-3100
<b>LANAUDIÈRE</b>		
Berthierville	Berthierville	(450) 836-6261 ou 1 800 461-6261
Joliette	Joliette	(450) 752-6999 ou 1 800 463-5434
Rawdon	Rawdon	(450) 834-4453 ou 1 877 502-4128
Repentigny	Repentigny	(450) 585-6640
Saint-Jean-de-Matha	Saint-Jean-de-Matha	(450) 886-1826 ou 1 888 872-0048
Sainte-Julienne	Sainte-Julienne	(450) 831-4222 ou 1 800 363-8645
Terrebonne	Terrebonne	(450) 471-3666
<b>LAURENTIDES</b>		
Lachute	Lachute	(450) 562-8533 ou 1 800 263-2732
Mirabel–Saint-Janvier	Mirabel	(450) 979-2313
Mont-Laurier	Mont-Laurier	(819) 623-4610 ou 1 800 567-4562
Sainte-Adèle	Sainte-Adèle	(450) 229-6560 ou 1 800 363-7011
Sainte-Agathe	Sainte-Agathe-des-Monts	(819) 326-5861 ou 1 800 567-8334
Saint-Eustache	Saint-Eustache	(450) 472-2311
Saint-Jérôme	Saint-Jérôme	(450) 569-3075 ou 1 800 561-0692
Sainte-Thérèse	Sainte-Thérèse	(450) 435-3667
<b>MONTÉRÉGIE</b>		
Acton Vale	Acton Vale	(450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
Boucherville	Boucherville	(450) 655-5646
Brossard	Brossard	(450) 445-1944
Châteauguay	Châteauguay	(450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
Contrecoeur	Contrecoeur	(450) 587-5555
Brome-Missisquoi	Cowansville	(450) 263-1515 ou 1 877 849-5930
La Haute-Yamaska	Granby	(450) 776-7134 (SR) (450) 776-7276 (EQ)
Huntingdon	Huntingdon	(450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
La Vallée-du-Richelieu	Belœil	(450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
Le Haut-Richelieu	Saint-Jean-sur-Richelieu	(450) 348-9294 ou 1 800 567-3627
Longueuil-Est	Longueuil	(450) 647-1324
Longueuil-Ouest	Longueuil	(450) 677-5517 (SR) (450) 928-7767 (EQ)
Marieville	Marieville	(450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
Saint-Constant	Saint-Constant	(450) 635-6221
Saint-Hubert	Saint-Hubert	(450) 676-7952
Saint-Hyacinthe	Saint-Hyacinthe	(450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
Saint-Rémi	Saint-Rémi	(450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
Sorel	Sorel	(450) 742-5941 (SR) (450) 742-5651 (EQ)
Valleyfield	Salaberry-de-Valleyfield	(450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
Vaudreuil	Vaudreuil-Dorion	(450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

<b>CLE</b>	<b>VILLE</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE</b>
<b>CENTRE-DU-QUÉBEC</b>		
Bécancour	Bécancour	(819) 298-3000 ou 1 800 463-5273
Drummondville	Drummondville	(819) 475-8431 (SR)
		(819) 475-8733 ou 1 800 567-3868 (EQ)
L'Érable	Plessisville	(819) 621-0373 ou 1 877 714-5586
Nicolet	Nicolet	(819) 293-4501 ou 1 800 663-6201
Victoriaville	Victoriaville	(819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

Le 1<sup>er</sup> mars 2000

Composition typographique : Mono•Lino inc.  
Achévé d'imprimer en mars 2000  
sur les presses de l'imprimerie  
Laurentide inc. à Loretteville