Les PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Ministère de la Sécurité du revenu

Rapport annuel 1996-1997

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère de la Sécurité du revenu. Ce rapport annuel
peut être consulté sur le site Internet du ministère
de l'Emploi et de la Solidarité :
http://www.msr.gouv.qc.ca/

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

Dépôt légal — 1997
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-17739-1
ISSN 1204-7694

© Gouvernement du Québec

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

Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur le ministère de la Sécurité du revenu*, je suis heureuse de vous transmettre le rapport annuel du Ministère pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1997.

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

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

La ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité,
ministre responsable de la Condition féminine
et de l'Action communautaire autonome,

Louise Harel

Québec, novembre 1997

Madame Louise Harel
Ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité,
ministre responsable de la Condition féminine
et de l'Action communautaire autonome
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)
G1R 4Z1

Madame la Ministre,

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport des activités du ministère de la Sécurité du revenu pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1997.

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

Le sous-ministre,

Michel Noël de Tilly

Québec, novembre 1997

Message du sous-ministre

L'année 1996-1997 s'est avérée une période marquante dans l'évolution de la sécurité du revenu. L'année 1997-1998 se présente donc comme une année de gestion du changement dans un contexte organisationnel de transition. Elle sera marquée par la mise en place de changements importants tels la création du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, l'adoption d'un nouveau régime de la sécurité du revenu, l'aboutissement de la négociation relative au marché du travail entre le Canada et le Québec.

Elle mettra au défi l'administration de poursuivre son opération pour fournir à chaque personne le soutien et le suivi auxquels elle a droit, tout en s'assurant de l'appropriation et de l'introduction des nouvelles mesures.

Les prochaines années nous réservent d'importants défis ; le Ministère amorce donc l'année 1997-1998 avec un programme fort chargé.

Je tiens à souligner la contribution et le soutien des membres du Comité exécutif et de l'ensemble du personnel pour les efforts constants dans la préparation de ces changements et pour son souci du service et de la qualité.

Le sous-ministre,

Michel Noël de Tilly

Table des matières

Message du sous-ministre

1. Profil du Ministère 11

1.1 Le ministère de la Sécurité du revenu **11**
1.2 La mission **11**
1.3 Les valeurs à l'appui de l'action **11**
1.4 Les orientations stratégiques **11**
1.5 Des personnes à servir : diverses et multiples **11**
1.6 Un personnel dévoué et compétent **11**
1.7 Des partenaires nombreux et de divers milieux **12**
1.8 Un rôle social et économique important **12**

2. Le Ministère et ses programmes 13

2.1 Programmes de sécurité du revenu **13**
2.2 Autres programmes **17**
2.3 Programmes et mesures en développement de l'employabilité et en intégration à l'emploi **19**

3. Le Ministère, les prestataires et les partenaires 23

3.1 Appuyer davantage les personnes dans leur cheminement vers l'emploi en mettant à contribution les partenaires **23**
3.2 Favoriser l'autonomie financière des prestataires **23**
3.3 Protéger le filet de la sécurité du revenu **24**
3.4 Rechercher une plus grande équité **25**
3.5 Réorienter les interventions en matière d'intégration à l'emploi **26**
3.6 Développer des interventions en matière d'insertion sociale et au regard de l'économie sociale **26**
3.7 Engager davantage des partenaires dans la création d'emplois **27**

4. Le Ministère et sa gestion 29

4.1 Assurer des services de qualité au meilleur coût **29**
4.2 Adapter le développement de l'organisation à la disponibilité des ressources et aux besoins des clientèles **30**
4.3 Assurer l'intégration de la gestion rigoureuse des projets **31**

5. Le Ministère et son personnel 33

5.1 Accroître la responsabilisation du personnel dans un climat de confiance **33**
5.2 Appuyer le personnel pour faciliter l'adaptation aux changements **33**

6. Le Ministère et les objectifs gouvernementaux 35

6.1 La régionalisation pour une responsabilisation locale et régionale **35**
6.2 Fonctionnement et travaux du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) **35**
6.3 Application du plan de sécurité de l'information corporative **36**
6.4 Rapport sur l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* **36**
6.5 Application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics* **36**
6.6 Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration **36**
6.7 Mandat gouvernemental de développement de l'autoroute de l'information **36**

7. Le Ministère et le Centre de recouvrement en sécurité du revenu 39

7.1 Le mandat du Centre **39**
7.2 Le recouvrement des comptes à recevoir d'aide de dernier recours **39**
7.3 Le recouvrement des arrérages de pension alimentaire **39**
7.4 Le recouvrement des créances dues par les garants défaillants **39**
7.5 Le recouvrement des créances par la réalisation de projets spéciaux **42**
7.6 La qualité des services **42**
7.7 Les ressources humaines et financières **42**
7.8 Les perspectives pour 1997-1998 **42**

8. Le Ministère en région 43

8.1 Caractéristiques des prestataires **43**
8.2 Résultats liés à l'aide financière **46**
8.3 Résultats des mesures actives de préparation et d'intégration à l'emploi **47**
8.4 Particularités régionales **48**

9. Le Ministère, sa structure et ses ressources 63

9.1 La nouvelle structure administrative **63**
9.2 La direction du Ministère **63**
9.3 Le mandat des unités administratives **63**
9.4 Le mandat des instances décisionnelles et consultatives **66**
9.5 Les ressources humaines **66**
9.6 Les ressources financières **66**
9.7 Les ressources informationnelles **67**
9.8 Les revenus **67**

Annexes **71**

I. Titulaire de fonctions de direction au 31 mars 1997 **71**

II. Liste des lois et règlements administrés par la ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité, au 31 mars 1997 **73**

III. Liste des lois et des règlements administrés par le ministère de la Sécurité du revenu ou par un organisme relevant du Ministère, au 31 mars 1997 **75**

Organigramme du Ministère **40**

Carte du réseau Travail-Québec

1. Profil du Ministère

1.1 Le ministère de la Sécurité du revenu

Le ministère de la Sécurité du revenu est connu sous cette appellation depuis janvier 1994. Il consacre ses efforts et ses ressources au soutien et au maintien du revenu des prestataires de la sécurité du revenu et à leur intégration sociale et professionnelle.

Il s'occupe, par ailleurs, de trois groupes distincts : des prestataires de l'aide de dernier recours ayant de graves contraintes à l'emploi, des prestataires aptes au travail qui sont dans l'attente d'une formation ou de leur réintégration sur le marché de l'emploi et des familles à faible revenu qui ont droit à un supplément de revenu de travail.

Depuis le 29 janvier 1996, la ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité est ministre de la Sécurité du revenu.

1.2 La mission

La mission définit la raison d'être et la finalité d'une organisation. En accord avec les orientations gouvernementales, avec les balises de la *Loi sur la sécurité du revenu* et les ressources qui leur sont consenties, le Ministère a ainsi pour mission en 1996-1997 :

- d'assumer le leadership en matière de lutte contre la pauvreté ;
- de favoriser la pleine contribution des ressources humaines par leur intégration au marché du travail et dans la société ;
- d'assurer à chaque personne et à chaque famille la sécurité financière qui lui permette une vie convenable dans la dignité.

1.3 Les valeurs à l'appui de l'action

Le ministère de la Sécurité du revenu a retenu sept valeurs pour se guider comme organisation dans la gestion de ses activités :

- la solidarité et le partenariat ;
- la responsabilité et la confiance ;
- l'esprit d'ouverture et la transparence ;
- le sens de l'équité ;
- le respect des personnes ;
- l'esprit de créativité ;
- le souci de la qualité et de l'excellence.

1.4 Les orientations stratégiques

Le ministère de la Sécurité du revenu a, au début de 1995, repositionné sa planification stratégique.

Ses actions en 1996-1997 ont reposé sur les orientations stratégiques suivantes :

- développer une plus grande solidarité sociale à l'endroit des prestataires de la sécurité du revenu ;
- intensifier les efforts pour réduire la pauvreté ;
- privilégier les interventions et mobiliser ses partenaires pour l'intégration à l'emploi et l'insertion sociale ;
- accroître la performance de l'organisation ;
- accorder au personnel une place stratégique dans l'organisation.

1.5 Des personnes à servir : diverses et multiples

Au mois de mars 1997, le Ministère avait assuré, en 1996-1997, une aide financière à 794 400 Québécois et Québécoises, dont 250 000 enfants. Cette clientèle se compose de 544 400 adultes, dont 432 300 sont considérés aptes et disponibles au travail, alors que 112 100 ont des contraintes sévères à l'emploi.

Des 794 400 personnes bénéficiant d'une aide financière, 131 900 sont de jeunes adultes de moins de 30 ans. 189 600 ont 45 ans et plus et 98 300 sont des chefs de famille monoparentale regroupant environ 156 100 enfants.

Au 31 mars 1997, le Ministère administrait également 49 374 dossiers de personnes hébergées, dont 6 000 recevaient l'aide de dernier recours.

Dans le cadre du programme d'exonération pour frais de garde, le Ministère a, au cours de l'année 1996-1997, enregistré 48 995 enfants en service de garde.

Enfin, au cours de l'année 1996, le Ministère a donné un supplément au revenu de travail à 31 127 ménages distincts inscrits au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT).

1.6 Un personnel dévoué et compétent

Pour réaliser son mandat, le Ministère compte sur une organisation de l'ordre de 4 418 personnes, en plus d'environ 1 083 personnes du Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal. Les services sont accessibles dans 129 centres Travail-

Québec et 14 directions régionales. Des équipes en région et au central agissent en soutien au Réseau pour l'interprétation et l'instrumentation dans la gestion de la loi, des règlements et des programmes, pour certaines interventions de recouvrement et pour l'ensemble de la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.

1.7 Des partenaires nombreux et de divers milieux

Outre celle avec la Ville de Montréal, le Ministère contracte aussi des ententes avec des organismes externes pour l'offre de services, notamment avec 52 services externes de main-d'œuvre (SEMO). Il sollicite également la collaboration de partenaires des réseaux de l'éducation, de l'emploi et de la santé et des services sociaux, ainsi que celle de partenaires sociaux et économiques pour faciliter l'intégration sociale et professionnelle des prestataires. Il favorise également des liens étroits avec les Carrefours jeunesse-emploi, les entreprises d'insertion et d'économie sociale.

1.8 Un rôle social et économique important

Le gouvernement apporte un soutien important aux personnes démunies, par l'intermédiaire de sommes imposantes dont 869,9 millions de dollars pour des personnes présentant de graves contraintes à l'emploi et 2 636,4 millions pour des personnes aptes au travail. Au total, il aura consenti 3 758,3 millions de dollars à l'ensemble des programmes du Ministère, incluant le coût du traitement des 3 066 appels provenant des prestataires de la sécurité du revenu et soumis à la Commission des affaires sociales. De plus, 281,4 millions de dollars ont été dépensés en 1996-1997 pour l'administration des programmes du ministère de la Sécurité du revenu, incluant les dépenses afférentes à l'administration déléguée à la Régie des rentes du Québec et à la Ville de Montréal.

2. Le Ministère et ses programmes

Le ministère de la Sécurité du revenu offre aux personnes démunies, par ses nombreux programmes et mesures, une multitude de services dans le domaine de la sécurité du revenu et de l'aide à l'emploi.

Entrée en vigueur le 1er août 1989, la *Loi sur la sécurité du revenu* a remplacé la *Loi sur l'aide sociale*. Le régime de la sécurité du revenu prévoit une aide financière de dernier recours pour les personnes privées de leurs moyens de subsistance. Elle correspond au minimum auquel chacun a droit dans la société afin de subvenir à ses besoins de base. En plus de soutenir financièrement les personnes se trouvant dans l'incapacité d'assurer leur autonomie financière par un emploi, le régime vise à améliorer l'employabilité et à favoriser l'intégration à l'emploi ou le maintien au travail de celles qui en ont la capacité.

2.1 Programmes de sécurité du revenu

En mars 1997, le Ministère comptait 471 300 ménages à la sécurité du revenu, soit calculée selon les données ajustées[1], une baisse annuelle de 1,5 %.

Actions positives pour le travail et l'emploi (APTE)

Le programme APTE s'adresse aux personnes en mesure de travailler. Il a pour principaux objectifs d'aider financièrement les personnes qui sont temporairement sans ressources et de favoriser leur intégration ou leur réintégration au marché du travail.

Il comprend quatre barèmes depuis l'abolition le 1er avril 1996 du barème de disponibilité :

- non-participation : accordé lorsque la personne prestataire ne participe pas à des mesures de préparation et d'intégration à l'emploi (201 700 ménages en mars 1997) ;
- non-disponibilité : accordé lorsque la situation actuelle de la personne prestataire l'empêche de participer à une mesure (100 100 ménages en mars 1997) ;
- participation : accordé lorsque la personne prestataire participe à une mesure offerte (27 900 ménages en mars 1997) ;
- mixte : accordé lorsque les deux conjoints ne sont pas dans la même catégorie de classification (31 700 ménages en mars 1997).

En mars 1997, 361 400 ménages étaient inscrits au programme APTE. Le réseau Travail-Québec avait comme objectif en 1996-1997 l'intégration au marché du travail et la mise en mouvement d'un plus grand nombre de prestataires aptes. Le taux de sortie de l'aide des adultes passe de 2,61 % en 1995-1996 à 2,71 % en 1996-1997 pour une augmentation de 3,83 %. En outre, 45 280 adultes ont obtenu un revenu d'emploi sans sortie de l'aide avec un revenu de travail de 200 $ et plus par mois.

Soutien financier

Le programme Soutien financier a pour objectif d'aider 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 1997, 109 900 ménages étaient inscrits au programme Soutien financier. De ce nombre 6 000 étaient des personnes hébergées, c'est-à-dire des adultes seuls admis dans un centre hospitalier ou un centre d'hébergement, d'accueil ou de réadaptation.

L'assistance-maladie

Le programme d'Assistance-maladie a été transféré à la Régie de l'assurance-maladie du Québec le 1er avril 1996.

La prestation spéciale « Soutien aux frais de préparation lactée » fait désormais partie du programme APTE.

Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)

Le programme APPORT a pour objectifs :

- d'augmenter le revenu disponible des parents qui ont de faibles revenus de travail ;
- d'aider les parents qui ont de faibles revenus de travail à demeurer sur le marché du travail ;
- 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, qui tient compte de la situation familiale et financière des personnes, comprend un soutien au revenu familial et, le cas échéant, un remboursement d'une partie des frais de garde admissibles.

1. En raison de la refonte des systèmes informatiques, seules les données de 1997 sur les ménages peuvent, après ajustement, être comparées à celles de 1996.

Pour l'année 1996, le programme APPORT a versé des acomptes à 31 127 ménages. En mars 1997, 49,8 % des prestataires potentiels de la sécurité du revenu étaient enregistrés au programme APPORT.

Programme d'allocation de maternité (PRALMA)

Le Programme d'allocation de maternité a pour objectif d'apporter une compensation financière de 360 $ à la travailleuse salariée qui doit s'absenter du travail pour cause de grossesse.

Pour être admissible à ce programme, la travailleuse doit s'absenter de son travail pour raison de grossesse, être admissible aux prestations d'assurance-emploi maternité et résider au Québec depuis au moins 12 mois à la date du début de son congé de maternité. De plus, le revenu total de la famille doit être inférieur à 55 000 $.

Du 1er avril 1996 au 31 mars 1997, 21 433 travailleuses ont bénéficié de l'allocation de maternité.

Tableau 1

La sécurité du revenu

Programme	Dépenses 1996-1997[1]	Nombre de ménages[2]
Sécurité du revenu :	3 506 297 300 $	471 300[3]
• APTE	2 636 436 600 $	361 400[3]
• Soutien financier	869 860 700 $	109 900[3]
APPORT	65 565 900 $[4]	31 127[5]
Allocation de maternité	7 716 000 $	21 433
Sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	14 502 800 $	1 187[6]

1. Les dépenses de 1996-1997 ne sont pas les dépenses officielles puisque le Contrôleur des finances peut procéder à certains ajustements jusqu'à la production des états financiers du gouvernement.
2. Appellation générale désignant soit un adulte seul soit une famille (famille monoparentale ou couple avec ou sans enfants).
3. Nombre de ménages estimé au mois de mars 1997.
4. Inclut un montant de 26,1 millions de dollars au regard de la conciliation annuelle avec Revenu Québec et un montant de 6,6 millions de dollars pour l'allocation-logement.
5. Nombre de ménages ayant reçu au moins un acompte pour l'année civile 1996.
6. Nombre d'inscriptions au mois d'avril 1997.

Tableau 2

Les prestataires de la sécurité du revenu au 31 mars 1997 (estimations)

	Adultes[1]	Ménages[2]	Prestataires[3]
Selon la classification			
Personnes hébergées	6 000	6 000	6 000
Soutien financier	106 100	103 900	130 200
APTE	432 300	361 400	658 200
• non disponibles	141 200	100 100	189 600
• participants	33 600	27 900	45 900
• non participants	257 500	201 700	300 400
• mixtes	N. A.	31 700	122 300
Total	**544 400**	**471 300**	**794 400**
Selon le type de ménage			
Personnes seules	298 800	298 800	298 800
Couples sans enfants	52 200	26 100	52 200
Familles monoparentales	98 300	98 300	254 400
Couples avec enfants	94 000	47 000	187 900
Conjoints d'étudiant[4]	1 100	1 100	1 100
Total	**544 400**	**471 300**	**794 400**
Selon l'âge[5]			
Moins de 20 ans	16 400		260 700
20 - 24 ans	53 000		58 400
25 - 29 ans	62 500		62 800
30 - 44 ans	222 900		222 900
45 - 54 ans	107 000		107 000
55 - 64 ans	77 200		77 200
65 ans et plus	5 400		5 400
Total	**544 400**		**794 400**
Selon le sexe[5]			
Féminin	282 500		404 800
Masculin	261 900		389 600
Total	**544 400**		**794 400**

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 (famille monoparentale ou couple avec ou sans enfants).
3. Personne dont la subsistance est assurée par la sécurité du revenu. Par exemple, un couple avec trois enfants à charge représente cinq personnes.
4. Adulte dont le conjoint étudie à plein temps au postsecondaire. Ce conjoint ainsi que les enfants à charge sont pris en charge par l'aide financière du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et 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 plus être produites, puisque les fichiers informatiques ne permettent plus d'identifier la personne requérante.

N. A. : Non applicable.

Tableau 3

Les prestataires de la sécurité du revenu dans chaque région, au 31 mars 1997 (estimations)

Région	Nombre d'adultes	Nombre de ménages	Nombre d'enfants	Nombre de personnes
1A Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12 300	9 900	5 100	17 400
1B Bas-Saint-Laurent	17 000	14 000	6 700	23 700
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	22 300	18 900	9 000	31 300
3A Québec	45 000	40 000	15 800	60 800
3B Chaudière-Appalaches	18 900	16 300	7 600	26 500
04 Mauricie–Bois-Francs	39 600	34 100	16 100	55 700
05 Estrie	20 800	17 800	9 200	30 000
6A Montréal-Banlieue	49 000	42 100	29 300	78 300
6B Laurentides	30 200	25 800	14 700	44 900
6C Montérégie	70 000	60 800	34 500	104 500
6D Lanaudière	23 900	20 200	12 300	36 200
6E Laval	15 700	13 600	8 300	24 000
6F Ville de Montréal	130 200	114 800	59 700	189 900
07 Outaouais	24 400	20 600	12 400	36 800
08 Abitibi-Témiscamingue	10 800	9 300	5 000	15 800
09 Côte-Nord	7 000	6 000	3 100	10 100
10 Nord-du-Québec	1 300	1 100	1 200	2 500
Central (Personnes hébergées)	6 000	6 000	0	6 000
Total	**544 400**	**471 300**	**250 000**	**794 400**

Tableau 4

Les prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels du Ministère

	1996[1]		
	Famille monoparentale	Famille biparentale	Total
Nombre d'enfants			
1 enfant	7 789	5 676	13 465
2 enfants et plus	5 287	12 375	17 662
Total	**13 076**	**18 051**	**31 127**

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

2.2 Autres programmes

Le programme Exonération et aide financière pour un enfant en service de garde

Ce programme permet aux parents qui résident au Québec et dont les revenus sont insuffisants pour leur permettre d'assumer seuls les coûts de garde exigés par les services de garde reconnus de se voir exonérer d'une partie des frais réellement encourus pour la garde de leurs enfants, que ce soit en garderie, en milieu familial ou en milieu scolaire. L'aide financière correspondant à l'exonération accordée aux parents est versée directement au service de garde reconnu, les parents n'ayant qu'à débourser la différence entre la contribution exigée et le montant d'aide accordée.

Le Ministère administre ce programme pour le compte de l'Office des services de garde à l'enfance.

Le nombre de familles bénéficiant de l'exonération a atteint une moyenne de 33 573 en 1996-1997. Le nombre de services de garde enregistré en 1996-1997 était de 2 113.

Par ailleurs, tout au cours de l'année des travaux ont été réalisés en vue du transfert de ce programme à l'Office des services de garde à l'enfance à compter du 1er avril 1997.

Le programme de contribution des adultes hébergés dans le Réseau des services de santé et de services sociaux du Québec

Le Ministère administre, pour le compte du ministère de la Santé et des Services sociaux, le programme de contribution des adultes hébergés dans le Réseau des services de santé et de services sociaux du Québec.

Ce programme consiste à fixer le montant de contribution d'un adulte hébergé dans un centre d'accueil ou un département de soins prolongés dans un centre hospitalier. Le montant de cette contribution est déterminé en fonction de la capacité financière de la personne à contribuer mensuellement aux coûts de son hébergement.

Le nombre d'adultes inscrits à ce programme en 1996-1997, se chiffrait à 50 138 dossiers actifs.

Article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu

En vertu de l'article 25 de la *Loi sur la sécurité du revenu* :

La ministre peut accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille qui est inadmissible à un programme ou qui, bien qu'étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations si elle 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.

Elle peut également, dans les circonstances et selon les conditions déterminées par règlement, accorder des prestations à la personne prestataire qui cesse d'être admissible à un programme pour permettre à l'adulte seul ou aux membres adultes de la famille de compléter leur intégration ou leur réintégration au marché du travail.

Depuis le 1er août 1996, à la suite d'une décision du Conseil des ministres du 12 juin 1996, les revendicateurs du statut de réfugié ne sont plus admissibles aux programmes de la Sécurité du revenu en vertu des articles 7 et 12 de la loi, 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 la discrétion ministérielle, le présent article, si le ministre responsable du dossier de l'immigration lui a émis 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.

La ministre doit faire état des prestations accordées en vertu du premier alinéa et des motifs de ces versements dans le rapport annuel qu'elle doit produire en vertu de l'article 5 de la *Loi sur le ministère de la Sécurité du revenu*.

Ainsi, en 1996-1997, dans le cadre de l'article 25, la ministre a reçu 998 demandes résultant de situations de dénuement total, de santé ou de sécurité compromise. De ce nombre, 526 ont été acceptées, 434 ont été refusées et il y a eu 38 désistements. Pour les 526 demandes acceptées, le Ministère a versé en prestations un montant total de 580 971 $, dont 461 444 $ en aide remboursable et 119 527 $ en aide gratuite.

Quant aux prestations accordées aux revendicateurs de statut de réfugié en vertu de l'article 25, elles ne couvrent que cinq mois du premier exercice financier, soit de novembre 1996 à mars 1997 inclusivement, puisque cette mesure ne s'est appliquée à l'ensemble des revendicateurs qu'à compter du 1er novembre 1996. Une moyenne mensuelle de 10 236 dossiers actifs a nécessité le versement de 29 337 534 $. Pour cette période, les revendicateurs déposaient 5 421 demandes d'aide dont 5 271 étaient acceptées, 136 étaient refusées et 14 constituaient des désistements. Par ailleurs, 2 762 dossiers étaient annulés dans le cadre de la gestion des dossiers actifs.

Tableau 5

Article 25 de la *Loi sur la sécurité du revenu* — Dénuement, santé ou sécurité compromise : répartition des demandes, des désistements et des sommes versées pour 1996-1997

	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées[1]
Carnet de réclamation	31	4	0	35	S. O.
Bien ou avoir liquide cédé	54	72	9	135	74 596 $
Composition familiale	81	66	5	152	33 380 $
Contribution parentale	0	4	0	4	0 $
Étudiant (statut, conjoint)	3	15	0	18	2 686 $
Excédent de biens	246	177	16	439	346 221 $
Grève ou lock-out	3	2	0	5	6 908 $
Perte d'argent	11	2	2	15	4 826 $
Personne seule mineure	2	2	0	4	1 916 $
Prestation spéciale	7	6	0	13	3 712 $
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	29	51	4	84	37 503 $
Refus de faire valoir un droit	3	13	0	16	2 265 $
Sans statut légal	48	10	1	59	57 142 $
Travailleur autonome	8	10	1	19	9 816 $
Total	**526**	**434**	**38**	**998**	**580 971 $**

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 6

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 les 5 mois du premier exercice financier 1996-1997

	Sommes versées	Dossiers actifs (moyenne mensuelle)		Nombre de demandes acceptées	Nombre de dossiers annulés
Régions	**$**	**Nombre**	**%**		
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	4 940	1	0,01	0	0
Bas–Saint-Laurent	3 272	1	0,01	1	0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9 760	4	0,04	8	5
Québec	310 316	104	1,01	50	18
Chaudière-Appalaches	18 163	5	0,05	1	1
Mauricie–Bois-Francs	39 765	15	0,15	7	5
Estrie	91 431	37	0,36	19	7
Montréal–Banlieue et Laval	6 418 505	2 080	20,33	1 008	451
Laurentides-Lanaudière	134 828	39	0,38	18	7
Montérégie	1 250 071	400	3,91	150	98
Ville de Montréal	20 783 172	7 457	72,85	3 976	2 154
Outaouais	263 299	86	0,84	31	15
Abitibi-Témisc. et N.-du-Québec	5 678	1	0,01	0	0
Côte-Nord	729	1	0,01	1	0
Central (Hébergement)	3 605	5	0,05	1	1
Total	**29 337 534**	**10 236**	**100,0**	**5 271**	**2 762**

2.3 Programmes et mesures en développement de l'employabilité et en intégration à l'emploi

Au regard de la participation des prestataires aux mesures de développement de l'employabilité, le Ministère s'est donné au cours de l'année 1996-1997 certains objectifs particuliers notamment au chapitre du ciblage et de l'encadrement des participants :

- Privilégier les personnes qui ont davantage de contraintes face à l'emploi, notamment celles dont la présence consécutive à l'aide est de 12 mois et plus.
- Maintenir un taux de persistance de 70 % pour l'ensemble des activités en développement de l'employabilité et d'intégration à l'emploi.

Programme d'aide à l'intégration à l'emploi (PAIE)

Ce programme vise à aider les prestataires de la sécurité du revenu à intégrer le marché du travail en accordant une subvention salariale aux employeurs qui les embauchent.

La mesure Corporation intermédiaire de travail (CIT) est intégrée à ce programme. Elle vise la création d'emplois dans de nouveaux créneaux.

La mesure Soutien à l'emploi autonome (SEA), qui permet à des prestataires de créer leur propre entreprise, constitue également un volet du programme.

En 1996-1997, 17 000 prestataires de la sécurité du revenu ont participé au programme PAIE. Depuis le printemps 1996, ce programme n'est plus accessible à l'entreprise privée, à l'exception de certains projets spéciaux.

Sur la base des données de décembre 1996, 51,5 % de l'ensemble des participants sont des hommes ; 51 % ont entre 30 et 44 ans et 62,2 % sont des personnes seules.

Expérience de travail (EXTRA)

Ce programme vise à fournir aux prestataires de la sécurité du revenu des occasions pour acquérir des expériences, des connaissances et des habiletés susceptibles de développer et d'accroître leur potentiel face à un emploi éventuel. Les prestataires participent à des activités communautaires qui sont utiles à une collectivité ; ils augmentent ainsi leurs possibilités d'accéder au marché du travail.

Au cours de l'année 1996-1997, 26 800 prestataires ont participé à la mesure EXTRA. Chaque mois, une moyenne de 10 526 prestataires ont participé à cette mesure. En 1996-1997, 2 975 organismes promoteurs ont géré des projets dans le cadre de la mesure EXTRA.

Stages en milieu de travail

Cette mesure vise à faire acquérir aux personnes participantes des connaissances, des habiletés et une expérience professionnelle qui favoriseront leur intégration dans des professions semi-qualifiées ou qualifiées. Quelque 2 500 prestataires ont participé à la mesure en 1996-1997.

Services externes de main-d'œuvre (SEMO)

Cette mesure vise à faciliter, au moyen de services de main-d'œuvre adaptés, l'intégration professionnelle de la personne éprouvant des difficultés particulières à s'intégrer au marché du travail (personnes handicapées, ex-toxicomanes, jeunes en difficulté, etc.).

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 1996, 8 599 personnes devaient être admises dans les organismes, selon les objectifs fixés aux contrats.

Les principaux changements apportés cette année concernent la régionalisation de la gestion du programme vers les directions régionales du ministère de la Sécurité du revenu ainsi que l'évaluation des organismes selon leur performance globale quant aux résultats obtenus, au respect des engagements envers le Ministère et à leur gestion. Cette évaluation à partir des données de 1993-1994 a permis, d'une part, d'ordonnancer les SEMO selon le niveau de difficulté de leur clientèle et, d'autre part, d'évaluer s'ils ont fait suffisamment de placements. Environ trois SEMO sur quatre performent selon l'un ou l'autre des deux principaux indices de performance établis, dont plus de 50 % selon l'indice le plus rapproché des définitions du cadre normatif.

Rattrapage scolaire

Cette mesure vise à permettre aux prestataires ayant quitté les études régulières à plein temps depuis au moins 24 mois et ayant besoin de formation de compléter une formation générale ou professionnelle de niveau secondaire dans le but de faciliter leur intégration professionnelle et d'acquérir leur autonomie financière.

Le nombre de participants en 1996-1997 a été de 30 200.

Retour aux études postsecondaires pour les chefs de famille monoparentale (REPS)

Cette mesure vise à favoriser le retour aux études de niveau postsecondaire des responsables de famille monoparentale, prestataires de la sécurité du revenu pendant 24 mois au cours des 36 derniers mois, et dont l'accroissement des possibilités d'intégration au marché du travail passe par une formation scolaire accrue.

Le nombre de participants en 1996-1997 a été de 1 900.

Reconnaissance des activités de développement de l'employabilité (RADE)

Cette mesure vise à favoriser l'accès le plus large possible des prestataires à diverses activités de développement de l'employabilité existant dans la communauté afin de faciliter leur intégration éventuelle au marché du travail.

Au cours de l'année 1996-1997, quelques 22 000 prestataires ont participé à des activités de développement de l'employabilité à l'intérieur de la mesure RADE.

Tableau 7

L'aide à l'emploi

Programme	Dépenses 1996-1997	Nombre de participants
Services externes de main-d'oeuvre (SEMO)	13 277 600 $	8 599[1]
Aide à l'intégration en emploi (PAIE)	62 235 500 $	17 000[3]
• PAIE régulier	30 693 400 $[2]	9 600
• Soutien à l'emploi autonome	10 307 100 $	1 800
• Corporations intermédiaires de travail	14 542 800 $	4 200
• Impact Jeunesse	3 141 700 $	600
• Maintien à domicile	2 990 800 $	500
• Relance et Soutien à l'emploi municipal	559 700 $	400

1. Estimations selon les objectifs prévus au contrat 1996-1997.
2. Ce montant inclut une somme de 27,8 millions de dollars au regard du plan d'action concerté pour la création d'emploi et le développement économique.
3. Le Ministère a signé 11 422 nouveaux contrats avec les entreprises en 1996-1997. Ce chiffre représente le nombre de nouvelles participations pour l'ensemble des volets PAIE.

Tableau 8

Le développement de l'employabilité

Programme	Dépenses[1] 1996-1997	Nombre de participants
Rattrapage scolaire	28 501 800 $	30 200
Stages en milieu de travail	1 178 400 $	2 500
Expérience de travail (EXTRA)	19 789 200 $[2]	26 800
Retour aux études postsecondaires	3 427 900 $	1 900
Reconnaissance des activités de développement de l'employabilité (RADE)	12 514 900 $	22 000
Autres	17 342 000 $[3]	N. D.

1. Les dépenses sont évaluées par le Ministère en se basant sur les statistiques des clientèles et les coûts marginaux de participation et de disponibilité établis sur le coût d'un non-participant.
2. Exclut un montant de 6,7 millions de dollars en 1996-1997 afférent aux frais de fonctionnement dépensés par les ministères sectoriels pour la mesure EXTRA.
3. Ce montant est constitué des dépenses liées à la participation à certaines mesures désignées (SEMO, Jeunes Volontaires, etc.).

N. D. : non disponible.

Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FRAIE)

À sa deuxième année d'existence, le Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FRAIE) a permis de consolider le développement de services nouveaux et adaptés aux besoins des prestataires et des communautés. Il a également permis d'assurer une continuité dans le développement de partenariats.

Depuis la création du FRAIE en mai 1995, 454 projets ont été acceptés (dont 205 en 1996-1997) et 5613 prestataires ont participé dans le cadre du FRAIE. Parmi ceux-ci, 4 562 personnes ont terminé leur participation. Par ailleurs, 57,5 % des personnes ont atteint les objectifs prévus par les projets et 18 % ont commencé une participation à une autre mesure de développement de l'employabilité ou d'intégration à l'emploi.

Toutes ces activités ont atteint les groupes cibles déterminés. En effet, 17,8 % des participants étaient des responsables de famille monoparentale, 49,6 % étaient âgés de moins de 30 ans et 70,3 % avaient une durée de présence à l'aide de plus de 12 mois consécutifs.

Fonds d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FAIE)

Le Fonds vise à soutenir l'expérimentation et l'innovation dans les domaines de la formation professionnelle, de la sécurité du revenu et de l'aide à l'emploi.

Il apporte une aide financière à des organismes sans but lucratif qui travaillent dans le champ de responsabilité du Ministère et dont les activités de protection et d'amélioration des conditions de vie des clientèles des programmes du Ministère ou dont les activités liées à l'aide ou au développement de l'employabilité ou à la formation professionnelle sont jugées d'un intérêt certain par rapport à la mission du Ministère.

Au cours de l'année 1996-1997, 43 demandes de subventions ont été acceptées.

AGIR

L'activité de groupe pour l'intégration par la recherche d'emploi (AGIR) s'adresse au prestataire non participant et jugé prêt à intégrer le marché du travail. Cette activité d'encadrement à la recherche d'emploi vise à motiver et à outiller le prestataire dans ses démarches individuelles de recherche d'emploi. Cette mesure est en place dans le Réseau depuis environ deux ans.

Pour 1996-1997, on visait à rejoindre 60 000 prestataires, dont une bonne partie serait référée à la suite d'activités d'accompagnement auprès des jeunes. D'avril 1996 à février 1997, l'activité a rejoint 60 442 personnes ; de ce groupe, 40 918 (67,7 %) ont participé à l'activité et 11 676 (19,3 %) sont sorties de l'aide ou se sont insérées en emploi.

3. Le Ministère, les prestataires et les partenaires

Au regard des prestataires et des partenaires, le Ministère a axé ses actions sur les objectifs suivants :

3.1 Appuyer davantage les personnes dans leur cheminement vers l'emploi en mettant à contribution les partenaires

Meilleur soutien aux personnes dans leur démarche d'intégration à l'emploi et d'intégration sociale

La préoccupation du Ministère d'assurer un meilleur soutien aux personnes dans leur démarche d'intégration à l'emploi et d'intégration sociale s'est traduite au cours de l'année 1996-1997 par la poursuite en régions d'interventions auprès des partenaires pour mieux faire connaître les caractéristiques de la clientèle de la sécurité du revenu, soit par des échanges avec les partenaires aux tables de concertation, la conception des profils régionaux axés notamment sur les clientèles ciblées, la participation à des études portant sur le comportement des prestataires, ainsi que la mise en valeur du potentiel d'intégration à l'emploi de la clientèle.

Par ailleurs, dans le but d'améliorer les services aux prestataires ayant des contraintes à l'emploi dues à des problèmes d'ordre psychosocial ou de santé, le Ministère a amorcé un rapprochement au niveau local avec les divers intervenants intéressés. Ainsi, en novembre 1996, un comité tripartite, composé de représentants des centres Travail-Québec, des centres locaux de services communautaires (CLSC) et d'organismes communautaires, a été formé. Ce comité avait pour mandat d'élaborer, pour le printemps 1997, une stratégie de collaboration locale afin d'inscrire l'offre de service dans un continuum allant de l'intervention psychosociale aux services d'intégration.

Également préoccupé par la situation particulière des travailleurs saisonniers dans le secteur agricole, le Ministère s'est joint à un comité de partenaires du secteur agricole dans le but de créer des moyens afin de prolonger la durée d'un travail occasionnel sur une plus longue période de temps et de contrer le travail au noir. Certaines hypothèses sont actuellement à l'étude.

Révision de l'organisation du travail pour un meilleur service aux divers groupes de prestataires

Dans la foulée d'une relance de l'emploi au Québec, le Ministère a effectué une réorganisation de ses services en matière de développement de l'employabilité. C'est ainsi qu'il a été décidé de spécialiser une partie du personnel du réseau Travail-Québec en matière de développement de l'employabilité et de l'intégration.

Au cours des six premiers mois de l'année, le Ministère a mis en place des équipes dédiées au développement de l'employabilité et à l'intégration à l'emploi.

3.2 Favoriser l'autonomie financière des prestataires

Introduction de nouvelles mesures adaptées

Dans le cadre de la mise en place d'un régime universel de perception automatique des pensions alimentaires en vue de réduire le non-paiement des pensions alimentaires et, en conséquence, de hausser le niveau de vie des femmes et des enfants bénéficiaires d'une pension alimentaire, le Ministère avec la collaboration du ministère de la Justice a effectué des travaux qui ont conduit à l'adoption de la loi 68, *Loi modifiant le code civil et de procédure civile relativement à la fixation des pensions alimentaires pour enfants*. Le nouveau modèle de fixation des pensions sera introduit simultanément à la révision du traitement fiscal actuel, le 1er mai 1997, ou à la date de mise en vigueur des modifications apportées en cette matière par le gouvernement fédéral à la *Loi sur le divorce*.

En outre, le Ministère a encouragé la spécialisation des agents des centres Travail-Québec dans l'intervention auprès des responsables de famille monoparentale, afin qu'ils puissent offrir à ceux-ci un meilleur accompagnement, leur donner un plus grand accès aux mesures d'intégration à l'emploi et les soutenir dans la difficile conciliation famille-activités extérieures. Et pour les jeunes mères de moins de 30 ans, le Ministère a favorisé le développement de projets d'intervention. Dans ce but, une portion du Fonds régional d'aide à l'innovation (FRAIE) a été réservée au financement d'initiatives, en collaboration avec les CLSC, pour particulière-

ment soutenir ces mères dans la conciliation de leurs responsabilités familiales et d'un projet d'intégration à l'emploi.

Depuis février 1996, le Ministère a mis en avant un plan d'action pour les prestataires en recherche d'emploi, accordant la priorité aux jeunes. Cette priorité se justifie tant par les conséquences tragiques que peut avoir pour un jeune le fait d'entreprendre sa vie adulte à l'aide sociale que par le potentiel de ce groupe à insérer rapidement le marché du travail avec une aide appropriée. Situé sur trois axes d'interventions, ce plan prévoit une remise de chèques, un suivi personnalisé et, pour les jeunes qui déposent une première demande d'aide de dernier recours, la mesure OPTIONS.

Remise de chèques et suivi personnalisé

Les prestataires aptes et non participants âgés de moins de 30 ans sont convoqués à leur centre Travail-Québec pour venir chercher leur chèque. La remise de chèques est suivie d'une rencontre visant à évaluer avec eux leurs efforts pour recouvrer leur autonomie et à déterminer le type d'aide et d'encadrement appropriés à leur situation. Au-delà du volet contrôle, la remise de chèques accompagnée d'un suivi personnalisé constitue un réel effort de mise en mouvement des prestataires vers l'autonomie.

D'avril 1996 à février 1997, des 35 314 dossiers traités de prestataires ciblés pour une remise de chèques, 22 064 (62,5 %) prestataires ont été rencontrés dans le cadre du suivi personnalisé. De ceux-ci, 9 637 (43,7 %) participent à une activité ; une majorité de ces participants ont privilégié AGIR, soit 5 794 (60,1 %). De l'ensemble des dossiers traités, 5 078 (14,4 %) personnes sont sorties de l'aide ou se sont insérées en emploi.

Par ailleurs, depuis quelques mois une autre aide est offerte à certains prestataires, à la suite d'une entente conclue avec le ministère de l'Éducation du Québec visant à susciter des projets locaux de formation dans des métiers semi-spécialisés. En février 1997, 630 personnes avaient commencé une formation dans un métier semi-spécialisé.

OPTIONS

OPTIONS vise à permettre au jeune demandeur d'examiner les solutions possibles pour éviter de recourir à l'aide sociale, d'établir ses besoins relativement à son intégration en emploi et de convenir des moyens appropriés pour la réaliser.

L'expérimentation de cette activité en site pilote s'est effectuée en deux étapes. Tout d'abord, l'expérimentation a débuté dans la région de Québec à la fin de mai 1996. Par la suite, à compter de la fin juin 1996, elle a été étendue à 21 centres Travail-Québec répartis dans dix régions. L'ensemble de l'expérimentation s'est déroulé du 31 mai 1996 au 31 octobre 1996 et la clientèle visée était composée de demandeurs âgés de moins de 21 ans.

Les résultats de l'expérimentation ont permis de conclure au succès de l'activité. De ce fait, les autorités du Ministère ont décidé de généraliser l'implantation d'OPTIONS à l'ensemble du réseau Travail-Québec pour avril 1997.

3.3 Protéger le filet de la sécurité du revenu

Proposition d'un nouveau régime de la sécurité du revenu

Les nouvelles réalités de la société québécoise ont incité le gouvernement à redéfinir le régime québécois de la sécurité du revenu. En mars 1996, le comité externe d'experts soumettait à la ministre de la Sécurité du revenu deux rapports précisant les problèmes importants associés au régime.

Ensuite, un document d'orientation sur la réforme de la sécurité du revenu a été rendu public en décembre 1996 par la ministre, madame Louise Harel, et a fait l'objet d'une consultation en commission parlementaire en février et en mars 1997.

Le Ministère a élaboré et réalisé une stratégie de lancement et de diffusion du livre vert sur la réforme de la sécurité du revenu rendu public le 10 décembre dernier. En plus d'éditer le document d'orientation et sa synthèse, il a produit et diffusé une vidéo destinée au personnel et une autre à l'intention des clientèles externes. Avec la collaboration de Communication-Québec et de la Régie des rentes du Québec, le Ministère s'est assuré de fournir aux prestataires et à l'ensemble de la population un service de renseignements téléphoniques adéquat.

Les grandes orientations du document d'orientation **«Un parcours vers l'insertion, la formation et l'emploi»** sont les suivantes :

- intégrer la main-d'œuvre prestataire de la sécurité du revenu à l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise ;
- privilégier les mesures actives afin de favoriser l'insertion sociale et économique ;
- favoriser le passage vers le statut de travailleur et de travailleuse ;
- intensifier les actions préventives par des mesures visant notamment les jeunes enfants, les adolescents, les jeunes adultes et les familles ;
- améliorer l'équité entre les prestataires et les travailleurs à faible revenu ;

- redéfinir les obligations de la collectivité au regard de la réinsertion en emploi des prestataires ;
- assurer une plus grande prise en charge des services au niveau local.

Le nouveau régime propose, par ailleurs, de couvrir les besoins des enfants au moyen d'une allocation unifiée distincte de la sécurité du revenu.

L'allocation unifiée pour enfants regroupera en une seule allocation la portion de la prestation de la sécurité du revenu actuellement versée au bénéfice des enfants ainsi que les allocations familiales. L'allocation unifiée s'adressera à toutes les familles québécoises, notamment les familles prestataires et celles qui occupent un emploi faiblement rémunéré.

3.4 Rechercher une plus grande équité

Juste allocation des sommes versées

La préoccupation du Ministère de s'assurer d'une saine gestion des fonds publics s'est traduite au cours de 1996-1997 par la conduite de travaux en vue d'évaluer la masse monétaire versée en irrégularité aux prestataires de la sécurité du revenu, en raison du non-respect de la loi et des règlements ou d'une erreur administrative. À cette fin, il a remis en vigueur l'évaluation du taux de la non-conformité réelle selon une approche un peu différente de celle qui avait été temporairement interrompue en 1995. Il a, au cours de 1996, recruté des vérificateurs qui ont été formés et a mis au point des outils afin que les travaux de mesure puissent débuter le 1er avril 1997. En plus du taux provincial, un taux de non-conformité sera calculé pour chacune des régions du réseau. Les travaux fourniront également de l'information stratégique permettant de se représenter les anomalies et les processus déficients d'attribution et de gestion de l'aide, ce qui facilitera l'identification de mesures préventives ou correctives à mettre en place.

Le Ministère a aussi accentué ses activités de remise de chèques de main en main au cours de l'exercice financier 1996-1997. Ainsi, 203 445 remises de chèques ont été effectuées ; l'activité a généré des économies de 49,7 millions de dollars.

Dans le domaine du contrôle et de l'équité envers les prestataires, le Ministère axe de plus en plus ses interventions vers la prévention. Dans cette optique, le Ministère a, au cours de l'année, élaboré un projet pilote qui sera expérimenté dans neuf centres Travail-Québec à compter d'avril 1997 et qui visera à évaluer la possibilité de réduire le nombre de dossiers sous la responsabilité d'un même agent d'aide socio-économique. Ce projet, qui sera complété en 1997-1998, devrait permettre d'identifier des façons de faire davantage préventives tout en assurant un service de meilleure qualité au prestataire.

Le Ministère a également poursuivi ses efforts pour améliorer l'efficience et l'efficacité des intervenants en conformité en favorisant l'accès à une bonne formation et à d'excellents outils de travail. Il a donc, au cours de 1996, élaboré une stratégie de formation à l'embauche et en cours d'emploi à l'intention des divers intervenants en conformité. Il a aussi rédigé et publié un nouveau guide en matière de vérification, d'enquête et de poursuite, qui a d'ailleurs été accueilli avec enthousiasme par les intervenants du réseau au cours des activités de diffusion et de formation qui ont eu lieu dans les régions.

Mise en place de mesures de contrôle plus efficaces et mieux ciblées

Au cours de 1996, le Ministère a conçu un plan de contrôle de la qualité des activités de vérification et d'enquête dans une région du Réseau. L'activité consistait en une revue du contenu d'une centaine de dossiers de vérification et d'enquête choisis au hasard dans les centres Travail-Québec de cette région. Chacun des éléments était évalué selon des critères de qualité établis avec la région. La rétroaction qui s'est ensuivie a fourni aux gestionnaires régionaux et locaux des pistes d'amélioration utiles, qui ont servi à augmenter l'efficience et l'efficacité des vérificateurs et des enquêteurs de la région examinée.

Le Ministère a implanté au cours de l'exercice une comparaison de fichiers avec le ministère du Revenu du Québec pour détecter des revenus, des biens ou des situations non déclarés par les prestataires ; cette comparaison qui a porté sur les années fiscales 1994 et 1995 sera répétée annuellement. Le Ministère estime à plus de 35,5 millions de dollars les économies résultant en 1996-1997 de cette comparaison de fichiers. On estime le nombre de dossiers différents comparés à près de 850 000.

En outre, au cours de l'année 1996-1997, le Ministère a mis au point un système de facturation et de recouvrement des sommes dues par les garants défaillants ainsi que l'articulation d'échanges électroniques permettant l'administration du régime universel de perception automatique des pensions alimentaires par le ministère du Revenu du Québec.

Dans le cadre des mesures de réaménagement budgétaire, plusieurs autres comparaisons de fichiers ont été systématisées avec les principaux ministères et organismes gouvernementaux (ministères de l'Éducation, du Revenu, de la Sécurité publique, de la Santé et des Services sociaux, Société de l'assurance automobile du Québec) afin d'optimiser les résultats

de conformité tout en assurant une plus grande équité dans le traitement des dossiers des prestataires. Plusieurs outils, processus et modalités de recouvrement ont également été revus selon cette optique.

3.5 Réorienter les interventions en matière d'intégration à l'emploi

Intensification des actions qui permettent le maintien et l'intégration à l'emploi

Un meilleur ciblage et l'intensification des actions en intégration à l'emploi ont permis au Ministère d'améliorer sa performance à ce chapitre. En effet, en 1996-1997, plus de 77 % des participations aux mesures et programmes ont été menées à terme ou ont cessé en raison de la sortie de l'aide du prestataire ou de certaines difficultés du partenaire empêchant la poursuite de la participation.

Dans le but de favoriser l'inscription des adultes de la sécurité du revenu potentiellement admissibles au programme APPORT, le Ministère a effectué dans la plupart des régions des activités de promotion auprès de la clientèle visée, soit par le biais de communications dans les médias, de campagnes publicitaires, ou encore par l'envoi de papillons d'information expédiés aux prestataires ciblés. Les efforts investis pour faire connaître le programme à la clientèle ont permis de dépasser l'objectif du taux d'inscription fixé à 46 %, atteignant près de 50 % pour l'année 1996-1997.

Adaptation des programmes de développement de l'employabilité et d'intégration à l'emploi

Le Ministère a amorcé au cours de l'exercice 1996-1997 un processus de révision des mesures de développement de l'emploi et de la main-d'œuvre. Cette révision s'inscrit dans une réorganisation complète des services d'emploi destinés à l'ensemble de la population.

Les orientations retenues en vue de cette révision visent notamment :

- à offrir des services et des programmes de façon non cloisonnée et adaptée aux besoins variés des personnes et aux exigences du marché du travail (guichet multi-services pour la personne) ;
- à simplifier et à réduire le nombre de programmes, en permettant l'intégration éventuelle des mesures des autres intervenants en main-d'œuvre, tout en s'assurant que les mesures soient suffisamment souples pour permettre aux régions et aux localités de les adapter à leur réalité ;
- à mettre l'accent sur les mesures actives qui conduisent à l'emploi et, à cette fin, utiliser, lorsque jugée pertinente, la conversion des prestations d'aide sociale (mesures passives) en financement pour les mesures actives.

Contribution au développement de la politique active du marché du travail

Le Ministère a participé activement au développement et à la mise en application de la Politique active du marché du travail (PAMT). En région, deux représentants siègent aux comités régionaux d'emploi (CRE) formés des membres de la Conférence administrative régionale (CAR) les plus touchés par la question de l'emploi et présidés conjointement par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM) et le Secrétariat au développement des régions (SDR). En 1996-1997, le volet régional de la PAMT a fait l'objet d'une action concertée des régions à laquelle les représentants du Ministère ont été étroitement associés, en vue de produire des avis régionaux et un plan d'action au regard de l'emploi dans chaque région. Ces avis régionaux ont fait l'objet d'une présentation aux ministres concernés.

3.6 Développer des interventions en matière d'insertion sociale et au regard de l'économie sociale

Depuis quelques années, le Ministère s'est engagé dans le développement et la promotion du développement des emplois d'utilité collective et de l'économie sociale. En 1996-1997, il a donc poursuivi ses actions en vue de développer des associations avec divers ministères et sociétés d'État, permettant la réalisation de projets visant la création d'emplois durables, notamment pour les prestataires de la sécurité du revenu.

À titre d'exemple, il contribue, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre et le Secrétariat au développement des régions, au soutien de dix entreprises expérimentales Défi-Autonomie qui sont actives dans le secteur de l'aide domestique pour les personnes en perte d'autonomie. Pour ce même secteur, le Ministère s'est associé au projet présenté lors du Sommet sur l'économie et l'emploi, qui vise l'implantation d'un réseau d'entreprises coopératives ou sans but lucratif à l'échelle du Québec, devant permettre la création à venir de 6 000 emplois durables. Le Ministère s'est aussi engagé dans la mise sur pied de centres de récupération et de recyclage de vieux linges, en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse, le ministère de l'Environnement et de la Faune et Recyc-Québec. La mise en valeur des sites touristiques, des forêts publiques, l'agriculture et la culture, pour n'en nommer que quelques-uns, sont d'autres

secteurs où le Ministère contribue à la création d'emplois pour les personnes prestataires de la sécurité du revenu.

Le Ministère a participé aussi aux comités régionaux sur l'économie sociale (CRES) implantés dans chaque région administrative pour faire la promotion, susciter l'émergence, recommander et faciliter la réalisation de projets d'économie sociale. La tenue du Sommet économique, à l'automne 1996, a permis la mise en place du Fonds de lutte contre la pauvreté par l'insertion à l'emploi, dont la gestion a été confiée au Ministère.

En 1996-1997, les directions régionales ont contribué à la conception et à la réalisation de projets d'économie sociale sur leur territoire respectif.

3.7 Engager davantage des partenaires dans la création d'emplois

Association avec les partenaires pour développer de nouvelles formules visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'année 1996-1997, les ministères de l'Éducation et de la Sécurité du revenu ont travaillé à définir des orientations communes et à mettre en œuvre des mécanismes qui pourraient permettre aux personnes prestataires de l'aide de dernier recours d'avoir accès à des formations qualifiantes qui débouchent sur le marché du travail.

Cette initiative a permis de créer une collaboration nouvelle entre les deux réseaux. On reconnaît qu'il faut dorénavant faire les choses autrement et, notamment, offrir des projets de formation adaptés, à entrée continue, tout au long de l'année aux prestataires de la sécurité du revenu.

Depuis août 1996, des comités de travail ont été mis sur pied dans toutes les régions du Québec pour élaborer des projets de formation dans les métiers spécialisés et semi-spécialisés. En mars 1997, environ 115 projets étaient en cours et plus de 1 600 personnes avaient commencé une formation dans un métier spécialisé ou semi-spécialisé.

Également, le Ministère a mis en place dans les régions des mécanismes de concertation avec les groupes représentant les femmes prestataires et organismes du milieu pour augmenter la qualité des mesures et services s'adressant à celles-ci.

Le Ministère a aussi pris en considération les besoins des personnes handicapées dans l'élaboration et l'application de ses programmes et mesures. En 1996-1997, il a notamment :

- consulté les principaux organismes de personnes handicapées sur la situation au travail des personnes handicapées ;
- permis la création de 900 nouveaux emplois pour les personnes handicapées sur une période de trois ans dans le cadre du contrat d'intégration au travail de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ;
- mis en place un comité interministériel OPHQ-MSR.

Par ailleurs, le Ministère siège au conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées et participe à différents groupes de travail tant avec l'Office qu'avec les ministères et organismes concernés par l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.

4. Le Ministère et sa gestion

4.1 Assurer des services de qualité au meilleur coût

Engagement ministériel sur la qualité

Au cours de l'année 1996-1997, le personnel des centres Travail-Québec (CTQ) a rendu opérationnel les engagements sur la qualité des services développés par le Ministère au cours de l'année précédente. Ces trente-cinq engagements sur la qualité des services couvrent six grands thèmes : *la courtoisie de l'accueil, le service personnalisé et sur mesure, le respect des délais de service, l'accès à une information claire et complète, le traitement juste et impartial de chaque demande et la protection de la confidentialité des renseignements personnels fournis par la clientèle*.

L'année 1996-1997 a été une année de changements importants pour le personnel des CTQ avec l'implantation des nouveaux systèmes informatiques. Le défi a été de maintenir la qualité des services offerts aux citoyens dans cette période où le personnel avait, entre autres, à être formé et à maîtriser ces nouveaux systèmes. En février 1997, une démarche a été entreprise pour vérifier si tous les engagements de qualité des services ont été respectés au cours de la dernière année. Chaque résultat fait référence à un engagement précis :

- toutes les personnes qui ont fait une demande d'aide ont été reçues en entrevue individuelle ;
- tous les nouveaux prestataires ont été informés du nom de l'agent responsable de leur dossier (ou d'une décision, s'il est différent) et à qui ils pouvaient s'adresser ;
- dans 81 % des CTQ, les membres du personnel se sont nommés lorsqu'ils ont répondu au téléphone ;
- dans 64 % des CTQ, les membres du personnel ont mentionné leur organisation ou leur rôle en plus de leur nom lorsqu'ils ont communiqué par téléphone avec un prestataire. Il faut souligner que les agents sont souvent connus des prestataires ;
- tous les chèques de prestations régulières ont été reçus par les prestataires au plus tard le premier de chaque mois ;
- 95 % des CTQ ont respecté un délai maximum de sept jours ouvrables entre le dépôt d'une demande d'aide et l'entrevue avec un agent d'attribution ;
- 89 % des CTQ ont respecté un délai maximum de trois jours ouvrables entre l'entrevue d'attribution et la prise de décision par l'agent ;
- tous les CTQ disposent de présentoirs dans leur salle d'attente rendant ainsi disponibles en moyenne 22 dépliants et brochures du Ministère destinés aux prestataires et à ceux qui font une demande financière ;
- l'accès téléphonique à tous les points de service a été gratuit ;
- tous les prestataires ont été informés du nouvel échange de renseignements confidentiels que le Ministère a conclu avec le ministère du Revenu ;
- 85 % des demandes d'aide pour frais de garde ont fait l'objet d'une décision à l'intérieur d'un délai maximum de 15 jours ouvrables ;
- toutes les subventions accordées dans le cadre du paiement des frais de garde ont été versées régulièrement tous les 28 jours à l'agence ou au service de garde ;
- 95 % des demandes d'évaluation de la contribution aux frais de garde des personnes qui vivent dans un centre d'hébergement ont fait l'objet d'une décision à l'intérieur d'un délai maximum de 10 jours ouvrables.

Achèvement de l'implantation de la refonte des systèmes

Le Ministère a complété, en juillet 1996, l'implantation des systèmes de la livraison 2 de la refonte majeure entreprise depuis novembre 1989. La première livraison de ce projet, implantée au printemps 1993, comprenait les volets « intégration à l'emploi » et « traitement des comptes à recevoir » ainsi que « recouvrement des créances ». La livraison 2, pour sa part, visait le remplacement et la modernisation du système d'aide financière qui datait de la fin des années 70. Les principales composantes de cette livraison consistent à supporter :

- la gestion complètement informatisée du dossier de l'aide financière ;
- la gestion des droits réalisables de pension alimentaire et d'autres catégories ;
- l'émission de la correspondance avec la clientèle ;
- l'élaboration d'un plan de suivi personnalisé par dossier ;

- la production d'un historique informatisé des décisions par dossier ;
- la production et la gestion des versements (chèques et dépôts directs) ;
- la gestion des mouvements de versements ;
- les fonctions complémentaires au recouvrement et aux comptes à recevoir.

Le déploiement progressif des systèmes contenus dans la livraison 2 s'est effectué du 26 janvier 1996 au 24 mai 1996. Ainsi, près de 500 000 dossiers ont dû être convertis selon les caractéristiques des nouveaux systèmes, tandis qu'environ 4 100 personnes, réparties dans les 129 bureaux du réseau Travail-Québec, ont été formées à l'utilisation des nouveaux outils et aux nouvelles façons de faire, afin d'offrir aux clientèles des services de meilleure qualité.

Le bilan post-implantation de ce projet d'envergure majeure démontre sans contredit que cette refonte est une réussite sur un ensemble de plans, qu'il s'agisse :

- de la pertinence et de la performance des systèmes livrés ;
- de la façon dont ont été gérés les risques associés à ces importants changements ;
- ou de la rentabilité et des bénéfices résultant de ce projet.

Ainsi, le ministère de la Sécurité du revenu a relevé le défi de rentabiliser cet investissement de 114,9 millions de dollars. En juin 1996, les bénéfices accumulés pendant la période d'investissement totalisaient 117 millions de dollars, ce qui permettait de conclure que l'autofinancement de ce projet était déjà atteint. Des bénéfices nets récurrents, estimés à 37,2 millions de dollars par année, sont par ailleurs prévus pour la période financière 1997-1998 et les suivantes.

Reconfiguration des services aux clientèles

À la suite de l'expérimentation réalisée en 1995-1996, le Ministère a offert à l'ensemble des prestataires, depuis le 1er janvier 1997, l'accès au dépôt direct des prestations de la sécurité du revenu (versements réguliers).

Ce nouveau mode de paiement est offert aux prestataires sur une base volontaire. Pour le versement du 1er mars 1997, le nombre d'adhésion est de 152 469, soit 32,8 % du nombre de dossiers actifs.

Malgré l'adhésion, le dépôt direct n'est pas effectué dans les cas suivants : remise de chèque personnalisée, non-retour de la déclaration mensuelle, absence de déficit pour le mois courant, rejet de la transaction dans les cas où un compte de banque ou de caisse est fermé ou introuvable.

Le 1er mars 1997, 146 046 dépôts directs ont été effectués. La répartition des dépôts directs par région démontre que l'adhésion se produit de façon relativement uniforme, sauf pour les régions du Nouveau-Québec et de Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine où l'adhésion est plus faible.

Quant à l'adhésion par types de clientèle, les participants et les prestataires du barème de non-disponibilité sont légèrement surreprésentés proportionnellement, alors que les non-participants et les prestataires du programme Soutien financier sont légèrement sous-représentés. En outre, les prestataires âgés de moins de 30 ans ont adhéré à 22,2 %, alors qu'ils représentent 24,5 % de l'ensemble des prestataires.

Si l'on tient compte des résultats du sondage effectué en 1993 sur l'intention des prestataires d'utiliser le dépôt direct, on peut estimer qu'en rythme de croisière, on pourrait atteindre 70 % d'adhésion en janvier 1998.

4.2 Adapter le développement de l'organisation à la disponibilité des ressources et aux besoins des clientèles

Révision de l'organisation du travail

Après qu'il ait fait l'objet d'une entente au Comité ministériel sur l'organisation du travail, le Ministère a mis en œuvre, au début du mois de novembre 1996, un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail pour une période d'expérimentation d'une durée de six mois.

Le programme est destiné au personnel professionnel et aux fonctionnaires syndiqués ou non syndiqués. Il poursuit deux objectifs :

- permettre aux gestionnaires de réaliser des économies sur la masse salariale pour répondre aux compressions budgétaires exigées et ainsi sauvegarder des emplois ;
- améliorer la conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle des employés.

Après la deuxième période d'inscription prévue au programme, on comptait 580 adhérents, ce qui représente environ 12 % des employés admissibles. La formule privilégiée par la majorité des adhérents (59 %) est la semaine de 32 heures en quatre jours.

Le Ministère a établi, en 1996-1997, un profil de compétences des personnes travaillant à l'accueil dans le réseau Travail-Québec pour faciliter la dotation des emplois de ces personnes.

À partir de ce profil, un programme de formation du nouveau personnel a été proposé. Les modules de formation seront élaborés au cours de la prochaine année.

Le Ministère a également entrepris d'autres actions dans le but d'accroître la performance de l'organisation et d'améliorer les outils de gestion disponibles. Mentionnons notamment la mise en place d'une équipe pour élaborer un système de formation à la tâche. Un programme de formation transitoire a été conçu pour permettre de former tous les nouveaux agents d'aide financière entrés en fonction depuis l'implantation des nouveaux systèmes informatiques du Ministère. Les orientations et les stratégies quant à l'implantation d'un système de formation permanent sont en voie d'élaboration.

Par ailleurs, conformément à la décision gouvernementale du 21 novembre 1995, le Ministère a, en 1996-1997, modifié son centre de traitement informatique en mode serveur devenant ainsi une composante des services informatiques gouvernementaux relevant du Secrétariat du Conseil du trésor.

La transition et l'implantation officielle du fonctionnement en mode serveur se sont poursuivies jusqu'au 1er décembre 1996, date du transfert de quelques 30 employés du Ministère vers le Serveur informatique gouvernemental.

Cette adaptation aux nouvelles modalités de fonctionnement gouvernemental s'est effectuée en accordant une importance particulière aux ressources humaines et au partage des responsabilités entre le Ministère et le Serveur, ainsi qu'en s'assurant du maintien d'un niveau de services adéquat pour la clientèle desservie. Cette évolution dans les services liés aux technologies de l'information devrait permettre de faire des économies de plusieurs millions de dollars au cours des prochaines années.

Stratégie ministérielle en vue de respecter le plafond des dépenses

Le ministère de la Sécurité du revenu devait réaliser, en 1996-1997, un effort budgétaire de 224,0 millions de dollars pour respecter son plafond de dépenses. Le nombre ajusté de ménages moyen mensuel à la sécurité du revenu a été de 478 337 par rapport à une prévision initiale de 494 783, soit un écart de 16 446 (3,3 %).

Parmi les mesures mises en place par le Ministère, on trouve principalement l'introduction, dans la *Loi sur la sécurité du revenu* (L.R.Q., c. S-3.1.1), d'un article pour faciliter les échanges de renseignements avec le ministère du Revenu du Québec, l'abolition du barème de disponibilité, la réduction de 30 $ par ménage du barème de participant, la diminution des dépenses administratives, l'accentuation des mesures de contrôle et la mise en place d'une stratégie d'encadrement pour les jeunes. D'autres mesures portent sur l'offre de service aux revendicateurs du statut de réfugié, la comptabilisation des avoirs liquides, la révision des modalités de l'allocation-logement et certaines mesures administratives.

Par ailleurs, en 1996-1997, le Ministère a contribué aux efforts gouvernementaux de réduction des coûts de main-d'œuvre et des dépenses de fonctionnement et instauré le Fonds des technologies de l'information.

Suivi et amélioration des indicateurs de performance

Le Ministère, au cours de l'année 1996-1997, a amélioré ses indicateurs de performance en conformité en remplaçant divers outils de suivi manuels par des systèmes plus performants. Ainsi, il a mis au point des systèmes d'information de gestion pour suivre les résultats des activités de remise de chèques, du Fonds d'initiative en conformité et des échanges de renseignements avec les autres ministères ou organismes.

Également, depuis décembre 1995, un tableau de bord ministériel est produit mensuellement à l'intention des autorités du Ministère permettant d'évaluer la performance de l'organisation au cours de la conduite des activités dont le Ministère a la responsabilité, ainsi que la qualité des services offerts à la clientèle.

Ce tableau de bord, sans cesse amélioré, permet d'avoir une vision intégrée de la situation globale et met en évidence les relations entre les résultats des gestes posés par les différentes composantes de l'organisation pour l'atteinte des objectifs, notamment ceux de la planification stratégique.

4.3 Assurer l'intégration de la gestion rigoureuse des projets

Cadre de gestion pour la réorganisation des services publics d'emploi et la réforme de la sécurité du revenu

La coordination de la mise en œuvre de l'ensemble des projets susceptibles d'avoir une incidence administrative et opérationnelle sur le réseau Travail-Québec constituant l'une de ses préoccupations majeures le ministère de la Sécurité du revenu avait mis sur pied en 1995 un comité ministériel de coordination des changements.

5. Le Ministère et son personnel

5.1 Accroître la responsabilisation du personnel dans un climat de confiance

Associer le personnel à la phase de consultation de la réforme

Le Ministère a entrepris en décembre 1996, à la suite de la publication du livre vert sur la réforme de la sécurité du revenu, une démarche auprès de l'ensemble de son personnel et de ses gestionnaires afin de connaître leurs principales réactions au projet de réforme.

Une rencontre avec les directeurs régionaux et les unités centrales a permis de faire le bilan de cette consultation. Comme suite à ce bilan, un document audiovisuel a été produit à l'intention du personnel, lequel fait ressortir les éléments d'adhésion et les principales interrogations suscitées par le projet.

Soutien des gestionnaires dans la mobilisation du personnel

Depuis plusieurs années, le Ministère a toujours su se doter de stratégies adéquates pour soutenir l'implantation des grands changements organisationnels. Aujourd'hui encore, l'environnement de travail actuel du Ministère est marqué par de nombreux changements. Les gestionnaires se trouvent face à tous ces changements organisationnels et doivent accroître leur capacité d'adaptation et d'action pour gérer les situations de changement de plus en plus exigeantes qui se produisent dans leur milieu de travail. Dans ce contexte, pour appuyer et aider les gestionnaires dans leur action, le Ministère a mis à la disposition des gestionnaires et des équipes de gestion des interventions de développement sur mesure pour identifier et apporter des solutions pertinentes aux diverses préoccupations liées au contexte organisationnel actuel, le tout en vue d'assurer la mobilisation des ressources humaines.

5.2 Appuyer le personnel pour faciliter l'adaptation aux changements

Mise en œuvre de mesures de prévention pour réduire les risques d'accidents du travail

Au cours de l'année 1996-1997, le Ministère a poursuivi ses activités en santé et sécurité du travail autour de trois axes que sont la prévention, le financement et la réparation.

En matière de prévention, l'aménagement des postes à écran est demeuré une activité prioritaire ainsi que le renforcement des mesures préventives relatives aux situations de menaces et de violence. Ce dernier aspect se traduit notamment par les actions suivantes :

- le suivi et les interventions de correction et de soutien à la suite des événements déclarés ;
- une formation particulière relative à la violence ;
- la mise sur pied d'un groupe de réflexion dont le mandat est de renforcer les mesures préventives actuelles et d'examiner les moyens qui apporteraient une valeur ajoutée à ce programme.

Au point de vue du financement, le Ministère, par diverses actions de prévention et par le suivi rigoureux des absences en accident du travail, a maintenu un taux de cotisation en dessous du taux fixé, soit 0,65 $ par 100 $ de masse salariale assurable comparativement à 0,71 $. La procédure d'assignation temporaire s'est poursuivie efficacement.

Au cours de l'année 1996, les chutes (22 accidents) et les manifestations de violence (6 accidents) demeurent les plus importantes causes d'accidents du travail, sur un total de 76 qui ont été déclarés. De ce nombre, 26 n'ont occasionné aucune absence, 35 ont totalisé 574 jours de travail perdus et 15 réclamations ont été refusées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Le nombre de jours d'absence en accident du travail a atteint 574. Par contre, on note que deux accidents du travail d'une gravité importante totalisent à eux seuls 40 % des jours de travail perdus. L'un d'eux a été causé par une agression et l'autre par une chute.

6. Le Ministère et les objectifs gouvernementaux

6.1 La régionalisation pour une responsabilisation locale et régionale

En 1996-1997, les travaux en vue de confier aux régions plus de marge de manœuvre et de responsabilités dans la gestion administrative de même que dans la gestion des programmes, des mesures et des budgets afférents à la sécurité du revenu se sont poursuivis.

Avec la collaboration de la Direction générale du réseau Travail-Québec et celle de la Direction des ressources humaines, la Direction des communications a mis sur pied une table d'échanges entre les répondants régionaux afin de favoriser la diffusion de l'information, la rétroinformation et le partage du savoir-faire. Des activités de formation ont également été données aux répondants régionaux.

L'expérience pilote visant à mesurer la faisabilité, les impacts administratifs et les conditions de succès de la régionalisation du processus d'évaluation de l'admissibilité au programme Soutien financier s'est poursuivie dans les régions de l'Outaouais et de Montréal-Banlieue et Laval. Un rapport a été déposé et il a été convenu de maintenir l'activité dans les deux régions ayant participé à l'expérimentation, de même qu'au Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS).

Par ailleurs, la délégation de pouvoir en matière de gestion des ressources humaines est déjà répandue au Ministère et beaucoup d'activités sont gérées en région. Toutefois, la réflexion sur la régionalisation a amené le Ministère à se questionner à nouveau sur le partage des responsabilités entre les paliers de l'organisation et sur la répartition optimale des ressources au regard des objectifs poursuivis. C'est la tâche qui a été confiée au groupe de travail sur la gestion des ressources humaines et, en 1996-1997, les équipes de gestion régionale ont été mises à contribution dans le but de faire un diagnostic de la situation actuelle et de formuler des propositions. Ces travaux seront pris en considération dans les activités visant la réorganisation administrative du Ministère.

La régionalisation au ministère de la Sécurité du revenu (MSR) constitue un projet ministériel d'envergure. Les efforts déployés au cours de la dernière année s'inscrivent dans la poursuite des orientations gouvernementales en matière de décentralisation administrative et ils ont permis, dans le cadre de la mission actuelle, d'accorder aux régions les marges de manœuvre nécessaires à une actualisation optimale des services à la population. La mise en place du nouveau ministère de l'Emploi et de la Solidarité, de même que la réorganisation des services en matière d'emploi et de soutien du revenu apportent un nouvel éclairage dans l'ensemble de ce dossier.

6.2 Fonctionnement et travaux du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT)

Au cours de la dernière année, les membres du CMOT ont poursuivi leurs échanges visant l'atteinte des objectifs prévus à l'entente-cadre sur l'organisation du travail dans la fonction publique. Ainsi, plusieurs problématiques ont été examinées et les travaux des divers comités de travail paritaires ont permis, entre autres, d'atteindre les résultats suivants :

La politique ministérielle concernant l'octroi des contrats de service a tout d'abord été révisée en tenant compte notamment des nouvelles dispositions des conventions collectives entourant la sous-traitance. En outre, un mécanisme de consultation des syndicats avant d'aller en appel d'offres a été établi, permettant alors à ceux-ci de prendre une part plus active dans les discussions visant à utiliser de façon optimale les ressources de l'organisation.

Dans la foulée des outils proposés par le gouvernement du Québec visant la réduction des coûts de main-d'œuvre, une entente est également intervenue concernant la mise en place d'un programme ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail. Une évaluation du projet pilote et des impacts du programme est actuellement en cours en vue d'apporter, s'il y a lieu, des améliorations à la lumière de l'expérimentation.

Des travaux ont également été réalisés en vue de promouvoir et de soutenir la mise en place de comités locaux et régionaux sur l'organisation du travail dans l'ensemble du Ministère dans le but de faire partager par l'ensemble des unités les défis que le Ministère doit relever. En ce sens, des règles souples ont été proposées pour que s'intensifient, à tous les niveaux, les échanges sur l'organisation du travail. À titre d'exemple, les activités du CMOT ont pu contribuer au déploiement, à l'intérieur du réseau Travail-Québec, des nouvelles équipes dédiées à la préparation et à l'intégration à l'emploi.

C'est dans ce nouveau contexte de partenariat que les membres du Comité ministériel sur l'organisation du travail entendent poursuivre leurs travaux au cours de la prochaine année.

6.3 Application du plan de sécurité de l'information corporative

Au cours du dernier exercice financier, le Ministère a pris un certain nombre de dispositions pour se conformer à la directive du Conseil du trésor concernant la sécurité de l'information électronique et des actifs informationnels.

À partir de la réalisation d'un état de situation, d'une analyse de risques de la sécurité de l'information électronique, de même que d'un suivi qui en fut fait par le Contrôleur des finances, le Ministère s'est doté :

- d'un *plan d'orientation de la sécurité* qui fait ressortir les priorités et détermine dans quel sens le Ministère devrait porter ses efforts ;
- d'un *plan opérationnel* qui montre les moyens de sécurité qui doivent être en fonction pour assurer un niveau de sécurité acceptable (environ 250 mesures) ;
- d'un *plan d'action* dont les mesures seront mises en œuvre au cours de 1997-1998 ;
- d'une *politique cadre domaine de la sécurité de l'information électronique et de ses infrastructures*, qui détermine ce qui doit être géré, précise le partage des rôles et des responsabilités et définit les mécanismes de coordination entre les divers intervenants ;
- d'un partage des détenteurs d'actifs informationnels entre les directions générales, qui conduira à un *registre d'autorité des actifs informationnels, volet sécurité de l'information électronique et de ses infrastructures sur plateforme centrale.*

6.4 Rapport sur l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Au cours de 1996-1997, 71 demandes d'accès à l'information ont été traitées par le responsable ministériel, soit sensiblement le même nombre que l'année précédente. Par ailleurs, en matière d'échange de renseignements, le Ministère a conclu de nouvelles ententes avec le ministère du Revenu du Québec et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

6.5 Application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*

En application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*, le Ministère a adopté une politique ministérielle qui établit le principe de l'interdiction totale de l'usage du tabac dans les locaux qu'il occupe. Cette politique prévoit également qu'à titre exceptionnel, l'autorisation pour utiliser un local pour fumer peut être accordée selon des conditions particulières. Cette disposition a été très peu utilisée depuis l'entrée en vigueur de la politique puisque seulement une quinzaine d'autorisations ont été octroyées, alors que l'effectif du Ministère se trouve dans plus de 150 locaux répartis dans tout le Québec.

6.6 Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration

En 1995-1996, le gouvernement du Québec a procédé à l'analyse de la situation de la langue française et a conclu à la nécessité de modifier la politique générale relative à la langue de l'administration.

Le 12 novembre 1996, le Conseil des ministres adoptait la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*. Conformément à cette décision, le Ministère a mis sur pied un comité permanent et commencé la mise à jour de la politique dont il s'était doté à la suite de l'entrée en vigueur de la Charte de la langue française. Le comité aura jusqu'en novembre 1997 pour adapter sa politique linguistique en collaboration avec l'Office de la langue française.

6.7 Mandat gouvernemental de développement de l'autoroute de l'information

Le Ministère a contribué en 1996-1997 au mandat gouvernemental de développement de l'autoroute québécoise de l'information et s'est doté d'un plan d'action en cette matière. Les zones d'opportunité visées par ce plan touchent quatre grands secteurs : la gestion de la sécurité du revenu, l'emploi, la gestion du Ministère et la participation à l'action gouvernementale. Ce plan, approuvé en juin 1996 par le Comité exécutif, a été acheminé au Secrétariat de l'autoroute de l'information (SAI) pour être intégré au plan gouvernemental. Depuis juin 1996, certains projets et actions visés à court terme ont été soit commencés soit poursuivis. À cet effet, l'ouverture du MSR à Internet est déjà une réalité. Inauguré en mai 1995 dans le cadre de la Vitrine du gouvernement du Québec, le site Internet du Ministère, un

prototype évolutif, est constamment mis à jour et renouvelé tant au niveau du contenu que de la forme. Il contribue à améliorer le service à la clientèle en offrant aux partenaires socio-économiques, aux médias, au milieu universitaire et indirectement au grand public un service d'information en ligne sur le Ministère (coordonnées des services de première ligne, programmes et services offerts, statistiques, publications, projet de la réforme, etc.). Ce service est facile d'accès et disponible 24 heures sur 24.

Des travaux ont également cours en vue de la création d'un Intranet ministériel qui permettra d'améliorer les communications internes et les échanges d'information par voie électronique qui prennent une place prépondérante au Ministère, étant donné la distribution du réseau de services sur tout le territoire québécois. Le Ministère participe aussi activement au projet pilote UBI, qui constitue un des éléments de la démarche gouvernementale relative à l'autoroute de l'information.

7. Le Ministère et le Centre de recouvrement en sécurité du revenu

7.1 Le mandat du Centre

L'existence du Centre de recouvrement en sécurité du revenu fut approuvée formellement comme unité autonome de service par le Conseil du trésor le 21 août 1996. Il est constitué d'une unité centrale située à Québec et de plusieurs unités satellites réparties dans les différentes régions administratives.

Il a comme partenaire privilégié la Direction générale du réseau Travail-Québec. En effet, le réseau Travail-Québec effectue la facturation des créances d'aide de dernier recours en plus d'être responsable de réaliser les premières interventions de recouvrement auprès des débiteurs.

Le Centre a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au ministère de la Sécurité du revenu. Le Centre récupère ainsi les créances du Ministère en vertu du chapitre II, section V de la *Loi sur la sécurité du revenu* et des articles du règlement correspondant. En outre, le Centre doit conseiller le Ministère en matière de prévention, de facturation et de recouvrement.

Le Centre administre trois catégories de créances. La première catégorie porte sur les créances d'aide de dernier recours. Ces créances sont constituées de sommes versées en trop aux prestataires de la sécurité du revenu. Deuxièmement, le Centre coordonne les interventions de recouvrement dans les dossiers de pension alimentaire. Le Ministère enregistre comme créances les sommes versées aux prestataires de la sécurité du revenu qui ont fait l'objet d'une subrogation du Ministère à l'occasion d'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire. Troisièmement, le Centre déploie des efforts pour recouvrer auprès des garants défaillants les sommes versées à titre de prestations de la sécurité du revenu à des immigrants qui ont fait l'objet d'un parrainage. Cette activité a été confiée à la Direction régionale Montréal-Banlieue et Laval.

7.2 Le recouvrement des comptes à recevoir d'aide de dernier recours

La facturation nette totale au cours de l'exercice 1996-1997 s'élève à 172,6 millions de dollars incluant des intérêts et des frais pour 6,1 millions. L'opération spéciale avec la Régie des rentes du Québec (RRQ) afin d'inciter les personnes à retirer leur rente a produit des trop-payés de 4,4 millions de dollars.

Le Ministère a également encaissé 91,4 millions de dollars par compensation et ententes de remboursement auprès des débiteurs, dont 4,4 millions provenant de l'opération avec la RRQ. En excluant cette opération, pour les deux années, les encaissements augmentent de 8,4 millions de dollars (10,7 %).

Les radiations nettes des créances irrécouvrables s'élèvent à 5,7 millions de dollars. Le solde de ces comptes à recevoir au 31 mars 1997 s'élève à 463,5 millions de dollars.

7.3 Le recouvrement des arrérages de pension alimentaire

La perception des pensions alimentaires dues à des prestataires de la sécurité du revenu a permis d'encaisser 11,3 millions de dollars en 1996-1997 comparativement à 12,8 millions en 1995-1996. Le solde des arrérages au 31 mars 1997 atteint les 171,1 millions de dollars.

Le Ministère a demandé l'intervention du Percepteur des pensions alimentaires dans 3 593 dossiers où le débiteur n'a pas payé la pension alimentaire. Également, le Ministère a mis à jour les dossiers et répondu aux demandes d'information du ministère du Revenu du Québec.

7.4 Le recouvrement des créances dues par les garants défaillants

D'avril 1987 à mars 1996, plus de 335,0 millions de dollars ont été versés en prestations d'aide de dernier recours à des immigrants parrainés.

Afin d'inciter la reprise en charge par les garants de leurs parrainés, qui seraient des nouveaux demandeurs d'aide de dernier recours, une activité récurrente a été mise en œuvre au mois de juin 1995, conjointement avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Ensuite, en avril 1996, une équipe a été mise sur pied pour inciter les garants à reprendre en charge leurs parrainés qui étaient ou ont été à l'aide de dernier recours avant juin 1995. Cette activité, qui est de nature temporaire, comprend également la réclamation aux garants concernés des montants d'aide déjà versés à leurs parrainés.

Afin de faciliter ces réclamations, le gouvernement a adopté, en décembre 1995, à même la *Loi 115*, un nouvel article 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 1996-1997, le Centre de recouvrement en sécurité du revenu aura facturé près de 45,6 millions de dollars aux garants, encaissé environ 1,5 millions de dollars et économisé 2,0 millions de dollars en prestations d'aide de dernier recours.

7.5 Le recouvrement des créances par la réalisation de projets spéciaux

Le Centre a réalisé au cours de l'année deux projets spéciaux pour contribuer à l'équilibre des finances publiques.

Un premier projet touchait la récupération de frais administratifs auprès de débiteurs qui ne prennent pas d'entente volontaire pour rembourser leur dette. Le Centre doit alors prendre des mesures légales pour recouvrer ces sommes. Un montant de 225,00 $ est imposé afin de permettre au gouvernement de recouvrer les frais administratifs encourus. En 1996-1997, un montant de 193 800 $ a été facturé aux débiteurs.

Le deuxième projet consistait à recouvrer des comptes qui avaient été radiés quelques années auparavant. La capacité financière de certains de ces débiteurs ayant pu s'améliorer, il est alors possible d'effectuer un recouvrement rentable. Le projet a commencé en octobre et a permis de récupérer 317 200 $ de créances qui ne figuraient plus aux comptes publics.

7.6 La qualité des services

Le Centre a mis en œuvre plusieurs moyens pour améliorer la qualité de ses services. Ainsi, un système de traitement et de suivi des plaintes a été conçu et implanté, des investissements de 4 % en formation du personnel ont été réalisés et un code d'éthique destiné au personnel du Centre a été inclus dans l'entente de gestion ratifiée entre le Centre et le sous-ministre.

7.7 Les ressources humaines et financières

Les dépenses du Centre ont été de 4,7 millions de dollars en 1996-1997 (excluant les dépenses liées au Fonds des technologies de l'information de 262 300 $) dont 4,2 millions de dollars en rémunération.

Au 31 mars 1997, 146 personnes étaient en poste, dont 87 permanents. À cet effectif central, s'ajoutent 49 agents de recouvrement répartis dans les régions administratives du Québec afin d'effectuer les premières démarches de recouvrement. Également, 31 équivalents temps complets (ETC) ont été utilisés pour réaliser l'opération des garants défaillants dans la région de Montréal.

7.8 Les perspectives pour 1997-1998

Le contexte économique qui fait augmenter l'endettement per capita rendra le recouvrement plus difficile.

Malgré ce contexte, le Centre s'est engagé à contribuer encore davantage à l'équilibre budgétaire ministériel et gouvernemental.

Ainsi, le Centre, avec la collaboration des directions régionales, accentuera le recouvrement des créances de dernier recours, la facturation de l'aide versée en trop et la récupération de l'aide versée conditionnellement.

En ce qui concerne les pensions alimentaires, le rodage des nouveaux mécanismes de perception à la source par le ministère du Revenu du Québec devrait permettre une récupération plus efficace des arrérages dus au ministère de la Sécurité du revenu qui a dû soutenir la personne créancière entre temps.

L'opération menée par la Direction régionale de Montréal-Banlieue et Laval au regard des garants défaillants se poursuivra durant toute l'année 1997-1998.

Afin de contrer la fraude, le Ministère a modifié sa loi et ses règlements. Ces modifications seront mises en œuvre en 1997-1998 et permettront la facturation de frais administratifs et d'intérêt continu, l'augmentation de la compensation à même l'aide en cas de récidive et la capitalisation des intérêts.

Le Ministère pourra aussi récupérer les intérêts versés par les organismes dans les cas d'aide conditionnelle.

8. Le Ministère en région

Le Ministère est présent sur tout le territoire du Québec. Ses 129 centres Travail-Québec, incluant les 22 bureaux gérés par la Ville de Montréal, sont répartis localement à l'intérieur de quatorze directions régionales. Chacune d'entre elles offre, par l'intermédiaire des centres Travail-Québec (CTQ), des services d'aide financière de dernier recours et de préparation et d'intégration à l'emploi aux prestataires de son territoire.

Afin d'avoir un portrait plus précis des activités qui animent les régions, les pages qui suivent présentent d'abord une vue d'ensemble, par région, des principales caractéristiques des prestataires à partir de mêmes variables, ainsi que les résultats liés à l'aide financière et aux mesures actives mises en avant par le Ministère pour favoriser le développement de l'employabilité et l'intégration en emploi de la clientèle en région. Ensuite, la rubrique des particularités régionales vient décrire, pour chacune des régions, les principales activités de partenariat et de concertation réalisées, ainsi que les interventions particulières ayant contribué à l'insertion sociale et à l'intégration à l'emploi de diverses clientèles.

Il va de soi qu'outre les projets figurant à cette rubrique, une multitude d'autres activités ont été réalisées dans l'ensemble des régions avec la collaboration de divers partenaires pour combler les besoins des prestataires et faciliter leur insertion, soit immédiate ou progressive, au marché du travail. Les actions décrites relativement aux particularités régionales doivent donc être considérées comme des exemples de réalisations dans ce domaine et n'excluent en rien la qualité des autres interventions effectuées dans les régions en ce qui concerne le partenariat et la concertation, ainsi que des autres activités mises en œuvre en matière d'insertion sociale et d'intégration à l'emploi.

8.1 Caractéristiques des prestataires

Les principales caractéristiques des prestataires sont présentées ci-après à partir des mêmes variables pour chacune des régions, soit :

- le nombre de ménages selon la classification aux programmes APTE et Soutien financier et la composition familiale ;
- le nombre d'adultes selon le sexe, l'âge, la scolarité et la durée cumulative à l'aide depuis 1975.

Tableau 9

Principales caractéristiques des prestataires de la sécurité du revenu en mars 1997 (estimations)

Principales caractéristiques des prestataires de la sécurité du revenu en mars 1997		1A Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	1B Bas-Saint-Laurent	02 Saguenay—Lac-Saint-Jean	3A Québec	3B Chaudière-Appalaches	04 Mauricie—Bois-Francs	05 Estrie	6A Montréal-Banlieue
Ménages de la sécurité du revenu	*Nombre*[2]	9 900	14 000	18 900	40 000	16 300	34 100	17 800	42 100
	% H	*2,1 %*	*3,0 %*	*4,0 %*	*8,5 %*	*3,5 %*	*7,2 %*	*3,8 %*	*8,9 %*
	% V	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*
APTE	*Nombre*	7 500	9 900	13 700	29 500	11 100	25 400	13 000	34 300
	% V	*75,8 %*	*70,7 %*	*72,5 %*	*73,8 %*	*68,1 %*	*74,5 %*	*73,0 %*	*81,5 %*
Soutien financier	*Nombre*	2 400	4 100	5 200	10 500	5 200	8 700	4 800	7 800
	% V	24,2 %	29,3 %	27,5 %	26,3 %	31,9 %	25,5 %	27,0 %	18,5 %
Personnes seules[1]	*Nombre*	5 700	8 900	12 000	27 900	10 600	22 000	11 500	24 000
	% V	*57,6 %*	*63,6 %*	*63,5 %*	*69,8 %*	*65,0 %*	*64,5 %*	*64,6 %*	*57,0 %*
Couples sans enfants	*Nombre*	1 000	1 200	1 400	2 100	1 200	2 300	1 100	1 900
	% V	*10,1 %*	*8,6 %*	*7,4 %*	*5,3 %*	*7,4 %*	*6,7 %*	*6,2 %*	*4,5 %*
Sous-total sans enfants	*Nombre*	6 700	10 100	13 400	30 000	11 800	24 300	12 600	25 900
	% V	*67,7 %*	*72,1 %*	*70,9 %*	*75,0 %*	*72,4 %*	*71,3 %*	*70,8 %*	*61,5 %*
Familles monoparentales	*Nombre*	1 700	2 100	3 500	7 000	3 000	6 600	3 300	11 200
	% V	*17,2 %*	*15,0 %*	*18,5 %*	*17,5 %*	*18,4 %*	*19,4 %*	*18,5 %*	*26,6 %*
Couples avec enfants	*Nombre*	1 500	1 800	2 000	3 000	1 500	3 200	1 900	5 000
	% V	*15,2 %*	*12,9 %*	*10,6 %*	*7,5 %*	*9,2 %*	*9,4 %*	*10,7 %*	*11,9 %*
Sous-total avec enfants	*Nombre*	3 200	3 900	5 500	10 000	4 500	9 800	5 200	16 200
	% V	*32,3 %*	*27,9 %*	*29,1 %*	*25,0 %*	*27,6 %*	*28,7 %*	*29,2 %*	*38,5 %*
Enfants dans les familles	*Nombre*	5 100	6 700	9 000	15 800	7 600	16 100	9 200	29 300
	% H	*2,0 %*	*2,7 %*	*3,6 %*	*6,3 %*	*3,0 %*	*6,5 %*	*3,7 %*	*11,7 %*
Adultes de la sécurité du revenu	*Nombre*	12 300	17 000	22 300	45 000	18 900	39 600	20 800	49 000
	% H	*2,3 %*	*3,1 %*	*4,1 %*	*8,3 %*	*3,5 %*	*7,3 %*	*3,8 %*	*9,0 %*
	% V	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*
Femmes	*Nombre*	6 100	8 500	11 700	22 600	10 000	20 700	10 700	27 700
	% V	*49,6 %*	*50,0 %*	*52,5 %*	*50,2 %*	*52,9 %*	*52,3 %*	*51,4 %*	*56,5 %*
Hommes	*Nombre*	6 200	8 500	10 600	22 400	8 900	18 900	10 100	21 300
	% V	*50,4 %*	*50,0 %*	*47,5 %*	*49,8 %*	*47,1 %*	*47,7 %*	*48,6 %*	*43,5 %*
Âgés de moins de 25 ans	*Nombre*	1 800	2 300	3 200	5 400	2 200	5 400	3 000	5 600
	% V	*14,6 %*	*13,5 %*	*14,3 %*	*12,0 %*	*11,6 %*	*13,6 %*	*14,4 %*	*11,4 %*
25 à 29 ans	*Nombre*	1 300	1 600	2 300	4 900	1 900	3 900	2 200	6 100
	% V	*10,6 %*	*9,4 %*	*10,3 %*	*10,9 %*	*10,1 %*	*9,8 %*	*10,6 %*	*12,4 %*
30 à 54 ans	*Nombre*	7 300	10 300	13 400	27 600	11 500	23 900	12 600	29 900
	% V	*59,3 %*	*60,6 %*	*60,1 %*	*61,3 %*	*60,8 %*	*60,4 %*	*60,6 %*	*61,0 %*
55 ans et plus	*Nombre*	1 900	2 800	3 400	7 100	3 300	6 400	3 000	7 400
	% V	*15,4 %*	*16,5 %*	*15,2 %*	*15,8 %*	*17,5 %*	*16,2 %*	*14,4 %*	*15,1 %*
Scolarité du niveau primaire	*Nombre*	2 500	2 300	2 200	4 200	2 400	5 000	2 200	4 000
	% V	*20,3 %*	*13,5 %*	*9,9 %*	*9,3 %*	*12,7 %*	*12,6 %*	*10,6 %*	*8,2 %*
Niveau secondaire 1er cycle	*Nombre*	2 900	3 200	3 800	6 100	2 800	6 900	3 300	5 300
	% V	*23,6 %*	*18,8 %*	*17,0 %*	*13,6 %*	*14,8 %*	*17,4 %*	*15,9 %*	*10,8 %*
Niveau secondaire 2e cycle	*Nombre*	4 300	6 000	9 300	18 200	7 100	16 400	8 800	19 400
	% V	*35,0 %*	*35,3 %*	*41,7 %*	*40,4 %*	*37,6 %*	*41,4 %*	*42,3 %*	*39,6 %*
Niveau postsecondaire	*Nombre*	600	1 400	2 100	5 200	1 600	3 600	2 300	5 000
	% V	*4,9 %*	*8,2 %*	*9,4 %*	*11,6 %*	*8,5 %*	*9,1 %*	*11,1 %*	*10,2 %*
Inconnue	*Nombre*	2 000	4 100	4 900	11 300	5 000	7 700	4 200	15 300
	% V	*16,3 %*	*24,1 %*	*22,0 %*	*25,1 %*	*26,5 %*	*19,4 %*	*20,2 %*	*31,2 %*
Durée cumulative depuis 1975									
Moins d'un an	*Nombre*	700	1 300	1 400	3 300	1 400	2 600	1 600	4 500
	% V	*5,7 %*	*7,6 %*	*6,3 %*	*7,3 %*	*7,4 %*	*6,6 %*	*7,7 %*	*9,2 %*
12 à 23 mois	*Nombre*	800	1 200	1 500	3 700	1 500	2 900	1 700	5 500
	% V	*6,5 %*	*7,1 %*	*6,7 %*	*8,2 %*	*7,9 %*	*7,3 %*	*8,2 %*	*11,2 %*
24 à 47 mois	*Nombre*	1 600	2 100	2 900	6 500	2 500	5 400	2 900	9 400
	% V	*13,0 %*	*12,4 %*	*13,0 %*	*14,4 %*	*13,2 %*	*13,6 %*	*13,9 %*	*19,2 %*
48 à 119 mois	*Nombre*	3 400	4 600	6 700	13 000	5 300	11 600	6 200	16 600
	% V	*27,6 %*	*27,1 %*	*30,0 %*	*28,9 %*	*28,0 %*	*29,3 %*	*29,8 %*	*33,9 %*
120 mois et plus	*Nombre*	5 800	7 800	9 800	18 500	8 200	17 100	8 400	13 000
	% V	*47,2 %*	*45,9 %*	*43,9 %*	*41,1 %*	*43,4 %*	*43,2 %*	*40,4 %*	*26,5 %*
Prestataires de la sécurité du revenu	*Nombre*	17 400	23 700	31 300	60 800	26 500	55 700	30 000	78 300
	% H	2,2 %	3,0 %	3,9 %	7,7 %	3,3 %	7,0 %	3,8 %	9,9 %

1. Les conjoints ou conjointes d'étudiante ou d'étudiant sont regroupés avec les personnes seules.
2. Les abréviations % H et % V signifient respectivement le pourcentage horizontal et le pourcentage vertical.

6B Laurentides	6C Montérégie	6D Lanaudière	6E Laval	6F Ville de Montréal	07 Outaouais	08 Abitibi-Témiscamingue	09 Côte-Nord	10 Nord-du-Québec	Hébergé (Central)	Ensemble du Québec
25 800	60 800	20 200	13 600	114 800	20 600	9 300	6 000	1 100	6 000	471 300
5,5 %	*12,9 %*	*4,3 %*	*2,9 %*	*24,4 %*	*4,4 %*	*2,0 %*	*1,3 %*	*0,2 %*	*1,3 %*	*100,0 %*
100,0 %	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*
20 200	46 400	15 700	10 600	95 300	16 000	7 100	4 700	1 000	0	361 400
78,3 %	*76,3 %*	*77,7 %*	*77,9 %*	*83,0 %*	*77,7 %*	*76,3 %*	*78,3 %*	*90,9 %*	*0,0 %*	*76,7 %*
5 600	14 400	4 500	3 000	19 500	4 600	2 200	1 300	100	6 000	109 900
21,7 %	23,7 %	22,3 %	22,1 %	17,0 %	22,3 %	23,7 %	21,7 %	9,1 %	100,0 %	23,3 %
15 500	37 200	11 700	8 200	76 700	12 000	5 900	3 600	500	6 000	299 900
60,1 %	*61,2 %*	*57,9 %*	*60,3 %*	*66,8 %*	*58,3 %*	*63,4 %*	*60,0 %*	*45,5 %*	*100,0 %*	*63,6 %*
1 700	3 300	1 400	700	4 800	1 200	500	300	0	0	26 100
6,6 %	*5,4 %*	*6,9 %*	*5,1 %*	*4,2 %*	*5,8 %*	*5,4 %*	*5,0 %*	*0,0 %*	*0,0 %*	*5,5 %*
17 200	40 500	13 100	8 900	81 500	13 200	6 400	3 900	500	6 000	326 000
66,7 %	*66,6 %*	*64,9 %*	*65,4 %*	*71,0 %*	*64,1 %*	*68,8 %*	*65,0 %*	*45,5 %*	*100,0 %*	*69,2 %*
5 900	14 500	4 800	3 300	22 600	5 000	1 900	1 500	400	0	98 300
22,9 %	*23,8 %*	*23,8 %*	*24,3 %*	*19,7 %*	*24,3 %*	*20,4 %*	*25,0 %*	*36,4 %*	*0,0 %*	*20,9 %*
2 700	5 800	2 300	1 400	10 700	2 400	1 000	600	200	0	47 000
10,5 %	*9,5 %*	*11,4 %*	*10,3 %*	*9,3 %*	*11,7 %*	*10,8 %*	*10,0 %*	*18,2 %*	*0,0 %*	*10,0 %*
8 600	20 300	7 100	4 700	33 300	7 400	2 900	2 100	600	0	145 300
33,3 %	*33,4 %*	*35,1 %*	*34,6 %*	*29,0 %*	*35,9 %*	*31,2 %*	*35,0 %*	*54,5 %*	*0,0 %*	*30,8 %*
14 700	34 500	12 300	8 300	59 700	12 400	5 000	3 100	1 200	0	250 000
5,9 %	*13,8 %*	*4,9 %*	*3,3 %*	*23,9 %*	*5,0 %*	*2,0 %*	*1,2 %*	*0,5 %*	*0,0 %*	*100,0 %*
30 200	70 000	23 900	15 700	130 200	24 400	10 800	7 000	1 300	6 000	544 400
5,5 %	*12,9 %*	*4,4 %*	*2,9 %*	*23,9 %*	*4,5 %*	*2,0 %*	*1,3 %*	*0,2 %*	*1,1 %*	*100,0 %*
100,0 %	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*	*100,0 %*
15 900	37 800	12 700	8 800	64 100	12 600	5 500	3 700	800	2 600	282 500
52,6 %	*54,0 %*	*53,1 %*	*56,1 %*	*49,2 %*	*51,6 %*	*50,9 %*	*52,9 %*	*61,5 %*	*43,3 %*	*51,9 %*
14 300	32 200	11 200	6 900	66 100	11 800	5 300	3 300	500	3 400	261 900
47,4 %	*46,0 %*	*46,9 %*	*43,9 %*	*50,8 %*	*48,4 %*	*49,1 %*	*47,1 %*	*38,5 %*	*56,7 %*	*48,1 %*
3 800	9 800	3 100	1 900	14 400	3 700	1 800	1 300	400	300	69 400
12,6 %	*14,0 %*	*13,0 %*	*12,1 %*	*11,1 %*	*15,2 %*	*16,7 %*	*18,6 %*	*30,8 %*	*5,0 %*	*12,7 %*
3 500	8 200	2 700	1 800	16 200	3 300	1 200	800	300	300	62 500
11,6 %	*11,7 %*	*11,3 %*	*11,5 %*	*12,4 %*	*13,5 %*	*11,1 %*	*11,4 %*	*23,1 %*	*5,0 %*	*11,5 %*
18 500	42 100	14 500	9 500	80 100	14 400	6 300	3 900	500	3 600	329 900
61,3 %	*60,1 %*	*60,7 %*	*60,5 %*	*61,5 %*	*59,0 %*	*58,3 %*	*55,7 %*	*38,5 %*	*60,0 %*	*60,6 %*
4 400	9 900	3 600	2 500	19 500	3 000	1 500	1 000	100	1 800	82 600
14,6 %	*14,1 %*	*15,1 %*	*15,9 %*	*15,0 %*	*12,3 %*	*13,9 %*	*14,3 %*	*7,7 %*	*30,0 %*	*15,2 %*
3 600	8 000	3 400	1 500	15 100	2 900	1 800	1 200	200	200	62 700
11,9 %	*11,4 %*	*14,2 %*	*9,6 %*	*11,6 %*	*11,9 %*	*16,7 %*	*17,1 %*	*15,4 %*	*3,3 %*	*11,5 %*
4 700	11 500	4 200	1 900	16 300	4 100	2 400	1 700	400	100	81 600
15,6 %	*16,4 %*	*17,6 %*	*12,1 %*	*12,5 %*	*16,8 %*	*22,2 %*	*24,3 %*	*30,8 %*	*1,7 %*	*15,0 %*
13 000	30 000	11 200	6 700	52 800	8 800	4 200	2 900	400	400	219 900
43,0 %	*42,9 %*	*46,9 %*	*42,7 %*	*40,6 %*	*36,1 %*	*38,9 %*	*41,4 %*	*30,8 %*	*6,7 %*	*40,4 %*
1 700	5 300	1 500	1 400	21 700	1 100	600	400	0	100	55 600
5,6 %	*7,6 %*	*6,3 %*	*8,9 %*	*16,7 %*	*4,5 %*	*5,6 %*	*5,7 %*	*0,0 %*	*1,7 %*	*10,2 %*
7 200	15 200	3 600	4 200	24 300	7 500	1 800	800	300	5 200	124 600
23,8 %	*21,7 %*	*15,1 %*	*26,8 %*	*18,7 %*	*30,7 %*	*16,7 %*	*11,4 %*	*23,1 %*	*86,7 %*	*22,9 %*
2 400	5 200	1 800	1 400	13 000	2 400	800	500	100	100	44 500
7,9 %	*7,4 %*	*7,5 %*	*8,9 %*	*10,0 %*	*9,8 %*	*7,4 %*	*7,1 %*	*7,7 %*	*1,7 %*	*8,2 %*
2 500	5 800	2 000	1 600	14 800	2 600	800	500	100	100	49 600
8,3 %	*8,3 %*	*8,4 %*	*10,2 %*	*11,4 %*	*10,7 %*	*7,4 %*	*7,1 %*	*7,7 %*	*1,7 %*	*9,1 %*
4 900	11 300	3 700	3 000	23 600	4 100	1 600	900	300	200	86 900
16,2 %	*16,1 %*	*15,5 %*	*19,1 %*	*18,1 %*	*16,8 %*	*14,8 %*	*12,9 %*	*23,1 %*	*3,3 %*	*16,0 %*
10 000	22 600	7 700	5 500	41 200	7 100	3 600	2 100	500	600	168 300
33,1 %	*32,3 %*	*32,2 %*	*35,0 %*	*31,6 %*	*29,1 %*	*33,3 %*	*30,0 %*	*38,5 %*	*10,0 %*	*30,9 %*
10 400	25 100	8 700	4 200	37 600	8 200	4 000	3 000	300	5 000	195 100
34,4 %	*35,9 %*	*36,4 %*	*26,8 %*	*28,9 %*	*33,6 %*	*37,0 %*	*42,9 %*	*23,1 %*	*83,3 %*	*35,8 %*
44 900	104 500	36 200	24 000	189 900	36 800	15 800	10 100	2 500	6 000	794 400
5,7 %	13,2 %	4,6 %	3,0 %	23,9 %	4,6 %	2,0 %	1,3 %	0,3 %	0,8 %	100,0 %

8.2 Résultats liés à l'aide financière

Les centres Travail-Québec ont la responsabilité de soutenir les familles les plus démunies de notre société pour que leurs besoins de base et certains autres besoins soient couverts. Au cours de l'année 1996-1997, le réseau Travail-Québec a ainsi procédé au traitement de milliers d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers actifs à la sécurité du revenu (S.R.), et ce, dans l'optique d'un service adapté à l'urgence et aux particularités de chaque situation.

Par ailleurs, les centres Travail-Québec ont traité plusieurs milliers de demandes d'aide financière de familles en situation de dernier recours. Les résultats figurant au tableau suivant reflètent bien les activités déployées à l'aide financière au cours de l'année 1996-1997.

Tableau 10

Indicateurs de performance des régions en matière d'aide financière pour 1996-1997

Régions	Nombre d'adultes sortis de l'aide pendant plus d'un mois	Familles de la S.R. à APPORT 1996	Nouvelles demandes d'aide (ménages)	Nombre d'acceptations à l'aide (ménages)	Demandes d'information traitées	Demandes de révision traitées
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	4 100	310	4 176	3 090	48 341	442
Bas-Saint-Laurent	4 665	590	6 065	4 440	67 185	506
Saguenay–Lac-Saint-Jean	7 243	1 060	8 347	5 709	92 959	787
Québec	14 156	1 563	16 304	11 723	197 681	2 314
Chaudière-Appalaches	6 631	1 018	7 671	5 301	79 323	932
Mauricie–Bois-Francs	11 126	2 084	13 404	9 745	166 138	1 505
Estrie	6 840	1 154	7 564	5 378	88 339	714
Montréal-Banlieue et Laval	21 433	2 193	23 073	15 413	280 818	3 177[1]
Laurentides-Lanaudière	17 027	2 165	20 564	14 127	225 069	2 000
Montérégie	21 854	2 821	26 087	17 244	300 072	3 871
Service de la S.R. de la Ville de Montréal	43 411	2 648	45 790	34 800	584 207	5 898
Outaouais	7 581	526	9 852	6 827	101 960	757
Abitibi-Témiscamingue	3 961	347	4 017	2 884	44 904	214
Côte-Nord	2 509	320	3 173	2 250	28 977	364
Nouveau-Québec[2]	658	N. A.	906	579	5 027	N. A.
Réseau Travail-Québec	**173 195**	**18 799**	**196 993**	**139 510**	**2 311 000**	**23 481**

1. Inclus, les demandes de révision relatives aux garants défaillants et traitées de façon centralisée à la Direction régionale Travail-Québec de Montréal-Banlieu et Laval.
2. Inclus avec la région de l'Abitibi-Témiscamingue.

Indicateurs de performance des régions

Nombre d'adultes sortis de l'aide pendant plus d'un mois :	Représente le nombre d'adultes qui ont quitté la sécurité du revenu pendant plus d'un mois au cours de l'année financière 1996-1997. Un même adulte peut avoir quitté l'aide plus d'une fois pendant l'année.
Familles de la sécurité du revenu à APPORT 1996 :	Nombre de familles à APPORT en 1996 qui ont fait un séjour à la sécurité du revenu au cours de l'année 1995-1996.
Nouvelles demandes d'aide (ménages) :	Nombre de ménages qui ont déposé une demande de sécurité du revenu au cours de l'année 1996-1997.
Nombre d'acceptations à l'aide (ménages) :	Nombre de ménages dont la demande de sécurité du revenu ou aide financière si ça inclut APPORT a été acceptée pour au moins un mois au cours de l'année 1996-1997.
Demandes d'information traitées :	Nombre de contacts effectués par les agents d'aide en vue de recevoir ou de donner de l'information aux prestataires au cours de l'année 1996-1997.
Demandes de révision traitées :	Nombre de décisions du palier local, qui ont été contestées par le prestataire et réévaluées par le palier régional en 1996-1997.

8.3 Résultats des mesures actives de préparation et d'intégration à l'emploi

Un volet important des interventions régionales et locales auprès des prestataires est le développement de l'employabilité et le soutien à l'intégration à l'emploi. Au cours de la dernière année, c'est plus de 172 000 participations qui ont débuté dans le cadre des différents programmes, activités, et mesures. Le tableau suivant illustre bien les participations aux diverses mesures actives pour chacune des régions.

Tableau 11

Préparation aux mesures actives de préparation et d'intégration à l'emploi 1996-1997

Régions	Nouvelles participations : mesures désignées	Nouvelles participations : AGIR	Entrevues de suivi personnalisé	Nouvelles participations : FRAIE	Nouvelles participations : PAIE	Nouvelles participations : autres	Nouvelles participations : Total
Régions							
Gaspésie–Îles de la Madeleine	1 902	944	448	28	511	41	3 874
Bas-Saint-Laurent	2 753	1 483	607	154	331	177	5 505
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3 960	1 903	932	184	475	231	7 685
Québec	7 678	4 118	2 037	222	976	398	15 429
Chaudière-Appalaches	2 591	1 693	781	203	278	960	6 506
Mauricie–Bois-Francs	5 758	3 414	1 459	208	706	213	11 758
Estrie	4 353	1 720	805	161	415	516	7 970
Montréal-Banlieue et Laval	8 597	4 565	2 439	1 479	1 213	297	18 590
Laurentides-Lanaudière	7 379	4 405	2 198	621	1 078	645	16 326
Montérégie	9 399	5 337	2 981	459	1 201	1 290	20 667
Service de la S.R. de la Ville de Montréal	20 003	9 214	5 887	497	3 034	5 676	44 311
Outaouais	3 853	2 036	1 085	94	330	391	7 789
Abitibi-Témiscamingue	1 952	764	436	44	371	161	3 728
Côte-Nord	1 340	550	300	16	137	36	2 379
Nouveau-Québec	179	0	0	2	8	0	189
Réseau Travail-Québec	**81 697**	**42 146**	**22 395**	**4 372**	**11 064**	**11 032**	**172 706**

8.4 Particularités régionales

La Direction régionale Travail-Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Activités de partenariat et de concertation

La restructuration de la Direction régionale effectuée au cours de l'année 1996-1997 a été conçue de façon à permettre une plus grande présence du Ministère dans la région et d'engager des collaborations nouvelles avec les partenaires tant au palier régional que local. Les associations avec ces derniers, tels la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM), les commissions scolaires, les comités locaux d'éducation et de main-d'œuvre, les Centres locaux de services communautaires (CLSC), ainsi que d'autres ministères et organismes, ont engendré des résultats intéressants pour la région.

Ainsi, une des activités majeures de partenariat portant sur le Fonds de création d'emplois municipaux, issu de la concertation entre la direction régionale du réseau Travail-Québec, le Conseil régional de développement (CRD), le Secrétariat au développement des régions, le ministère des Ressources naturelles, les municipalités régionales de comté (MRC), les municipalités et les députés intéressés a permis de créer environ 350 emplois dans la région. Des efforts importants ont été investis par la région pour la création et la gestion de ce fonds tout au cours de l'année.

À l'instar de ceux des autres régions, le directeur régional, ainsi que les gestionnaires locaux, ont collaboré à la mise sur pied des carrefours jeunesse-emploi dans chacune des MRC de la région.

Le partenariat établi avec la SQDM et les commissions scolaires a permis, pour sa part, de pouvoir offrir ou de maintenir pour la clientèle de la sécurité du revenu des services d'orientation professionnelle et d'aide-conseil pédagogique adaptés aux besoins des prestataires.

Au regard de la protection de l'environnement, des liens étroits ont été établis avec le Centre de formation en entreprise et recyclage de Chandler pour favoriser la formation et l'intégration à l'emploi de prestataires dans ce secteur d'activités.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

L'année 1996-1997 a été marquée, dans cette région, par des interventions particulières pour promouvoir la création d'emplois aux Îles-de-la-Madeleine. Des projets tels que la production de viande de phoque, ainsi que la gestion intégrée des matières résiduelles, ont permis à un bon nombre de prestataires de s'insérer sur le marché du travail.

Un autre projet d'intégration de la main-d'œuvre a été réalisé au Centre de valorisation des produits de Tourelle, visant, par une formation et une préparation sur mesure, la création à long terme d'emplois saisonniers permanents. La subvention accordée par le Ministère dans le cadre du Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FRAIE), ainsi que la participation de la SQDM à ce projet, ont permis d'améliorer l'employabilité de 47 personnes de la région de Tourelle, dont 25 prestataires de la sécurité du revenu.

Dans le cadre d'une collaboration avec REXFOR et le ministère des Ressources naturelles, la Direction régionale a accrédité une corporation intermédiaire de travail, secteur Forêts, qui a contribué à aider près de 90 prestataires à trouver un emploi dans ce domaine d'activités et, de ce nombre, 66 % ont réintégré le marché du travail de façon définitive.

La Direction régionale Travail-Québec du Bas-Saint-Laurent

Activités de partenariat et de concertation

La direction du Bas-Saint-Laurent a continué, tout au cours de l'année, à s'associer aux efforts de développement déployés par le milieu et, même, à assurer le leadership dans des activités de partenariat avec différents organismes.

Ce partenariat s'est particulièrement concrétisé selon deux grandes approches :

- l'arrimage aux projets créateurs d'emplois développés par les acteurs économiques régionaux afin que ces emplois soient disponibles pour les prestataires de la sécurité du revenu ;
- le développement de nouvelles occasions pour des clientèles particulières nécessitant une approche adaptée en vue de faciliter leur intégration à l'emploi.

C'est ainsi qu'il a été possible de participer, par exemple, au développement de la vocation de plus en plus marquée de la région dans l'écotourisme. La Direction régionale a été l'instigatrice, ou une participante majeure, dans des projets de formation, de gestion de la main-d'œuvre et de création d'emplois qui auront un effet certain dans le milieu : Héritage Kamouraska, Promotion de l'aménagement de la restauration et de la conservation (PARC), Route verte, Société de conservation de la Baie-de-L'Île-Verte (SCOBIV), etc. Il s'agit de projets où non seulement la Direction régionale a été partenaire dans le financement (FRAIE, PAIE, RADE) mais où elle a également joué un rôle moteur dans la définition des orientations et la réalisation des activités.

Par ailleurs, la préoccupation de concevoir des services complémentaires, qui permettent aux intervenants régionaux de compter sur des avenues nouvelles dans leur offre de service, a amené la Direction régionale à collaborer avec d'autres ressources pour lancer de nouveaux projets. Grâce toujours au programme FRAIE, cinq d'entre eux ont été lancés, dans autant de territoires de centres Travail-Québec (CTQ) et avec des approches différentes, dans le but de faciliter l'intégration à l'emploi de prestataires. Une analyse de ces cinq projets permettra éventuellement de dégager des pistes d'intervention qui pourraient être garantes de succès.

La région s'est également investie dans des activités de partenariat visant à rejoindre une partie des prestataires habitant dans le Haut-Pays de La Neigette (MRC Rimouski-Neigette). Les difficultés des intervenants pour leur offrir le même niveau de service et faciliter leur participation aux mesures et aux programmes ont été l'élément moteur qui a amené la Direction régionale à chercher une plus grande concertation avec ce milieu pour élaborer des approches adaptées.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

En début d'exercice, le plan d'action pour les jeunes a monopolisé une grande partie des efforts. La nécessité et la pertinence d'informer, puis d'associer les partenaires externes à la démarche du Ministère en région se sont concrétisées par la mise en place de tables de concertation regroupant le plus d'acteurs communautaires, institutionnels et économiques sur la base territoriale des MRC.

Afin d'innover et dans le but de mieux répondre aux problèmes qu'éprouvent les jeunes, la Direction régionale a choisi de sortir des sentiers battus et a demandé aux partenaires engagés de proposer des solutions nouvelles et porteuses d'espoir, et d'aller de l'avant avec celles qui pouvaient, à court terme, prendre forme. Quant à celles qui exigeaient de nouvelles collaborations et des ressources additionnelles, le Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation à l'emploi a été utilisé pour les actualiser.

Concrètement, ces initiatives ont donné naissance à des projets nouveaux sur chacun des territoires des CTQ du Bas-Saint-Laurent. À titre d'exemple, les jeunes du Témiscouata ont pu bénéficier d'une campagne de promotion auprès des employeurs afin de faciliter leur embauche. La partie rurale du territoire du CTQ de Rimouski s'est dotée d'un service d'accueil, d'évaluation et d'orientation alors que, dans la MRC de Matane, c'est pour les jeunes chefs de famille monoparentale que de nouveaux services adaptés ont été rendus disponibles.

Les résultats peuvent être qualifiés de positifs. En outre, l'implication des CTQ, au regard du partenariat comme du support financier, a contribué à faire d'eux des interlocuteurs incontournables lorsqu'il est question des problèmes des jeunes sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Le rôle assumé par les gestionnaires locaux aux conseils provisoires des carrefours jeunesse-emploi témoigne de cette reconnaissance.

La Direction régionale Travail-Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Activités de partenariat et de concertation

Au cours de 1996-1997, plusieurs interventions ont été faites auprès du personnel et des partenaires socio-économiques pour améliorer la connaissance des caractéristiques et des besoins de la clientèle et pour favoriser un plus grand partenariat.

Ces interventions visaient, d'une part, à mieux outiller les agents dans l'évaluation des besoins, dans la connaissance du marché du travail et des partenaires du milieu et, d'autre part, à présenter à ces mêmes partenaires la clientèle des CTQ et la nécessité d'une concertation.

Les équipes de gestion locales ont, à maintes reprises, invité à des rencontres les partenaires scolaires, socio-économiques et gouvernementaux. Elles ont donné des séances d'information à différents groupes, ont participé à des tables de concertation, à des salons d'information et à des rencontres avec les centres locaux d'éducation et de main-d'œuvre (CLEMO), contribuant ainsi à la mobilisation du milieu.

La Direction régionale s'est servie de sa présence à la Table régionale de concertation de l'éducation et de la main-d'œuvre, ainsi qu'aux tables de la Conférence administrative régionale (CAR), du Fonds de développement et de création d'emplois (FDCE), du Comité régional sur l'économie sociale (CRES), du Plan régional de développement de la main-d'œuvre, pour sensibiliser les intervenants aux caractéristiques des prestataires. Sa participation à l'élaboration de la Politique active du marché du travail a permis la reconnaissance de la clientèle prestataire comme étant une clientèle prioritaire. L'approche vise le retour au marché du travail de 4 000 prestataires de la Sécurité du revenu. Enfin, la concertation régionale avec des organismes tels la SQDM, le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) améliore sans cesse les occasions de retourner sur le marché du travail des prestataires.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Les nombreuses rencontres d'échanges et de concertation ont permis le développement d'un plus grand partenariat et donné lieu, au cours de la dernière année, à la signature de protocoles d'entente avec plusieurs organismes de la région.

Des projets ont été réalisés avec la collaboration de plusieurs institutions d'enseignement de la région, dont les commissions scolaires, pour mettre en œuvre des approches adaptées de formation pour diverses clientèles, dont les responsables de famille monoparentale et les jeunes. Un projet innovateur a également été mis sur pied pour les métiers semi-spécialisés avec la formation usine-école SCIFOR (Science formation). Enfin, les cégeps de Chicoutimi et de Jonquière ont participé à des rencontres conjointes d'information scolaire et professionnelle destinées à la clientèle de la sécurité du revenu.

En ce qui concerne la sélection et la référence de la main-d'œuvre, des contacts ont été établis auprès des municipalités et des entreprises privées pour favoriser l'insertion au travail des prestataires. Le Centre d'information multi-services pour l'entrepreunariat de la région a également été intéressé à la clientèle prestataire et à son besoin d'être référée à divers employeurs.

D'autres activités ont été réalisées pour contribuer à l'insertion sociale et à l'intégration à l'emploi de clientèles ciblées, notamment les CLSC pour des services aux jeunes femmes enceintes et aux jeunes mères, ainsi que la SQDM et la régie régionale de la santé et des services sociaux de la région pour la mise sur pied du projet Défi-Autonomie Saguenay.

D'autres protocoles d'entente ont été signés avec des organismes communautaires dans le cadre du Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FRAIE).

Des négociations sont en cours avec d'autres organismes pour favoriser la sortie de l'aide des prestataires de la sécurité du revenu de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Un événement majeur a marqué cette région au cours de l'année, soit les inondations de juillet 1996, qui ont nécessité des interventions particulières de la part des CTQ de la région pour assurer le service à la clientèle, notamment auprès des 1 500 sinistrés prestataires de la sécurité du revenu, dans un contexte environnemental difficile. Les CTQ ont remis, en moins de trois jours, près de 410 chèques de frais de subsistance à la clientèle évacuée et assuraient des points de service dans les localités sinistrées ; ils ont dû également rencontrer les prestataires dans les camps humanitaires mis sur pied. Les suites de ce sinistre ont exigé la reconstruction et le nettoyage des berges et près d'une centaine de prestataires ont travaillé aux chantiers de reconstruction en vertu du programme PAIE.

La Direction régionale Travail-Québec de Québec

Activités de partenariat et de concertation

En ce qui concerne les activités de partenariat et de concertation en 1996-1997, la gestion locale a appuyé de façon soutenue l'émergence de sept carrefours jeunesse-emploi qui desservent la totalité du territoire de la région de Québec. L'engagement de la direction régionale s'est concrétisé par une participation aux comités provisoires d'implantation, la production d'analyses de clientèles, la désignation de certains gestionnaires aux conseils d'administration et, le cas échéant, par la signature d'ententes de services.

Dans la foulée du « Spécial Emploi », fortement médiatisé, réalisé en avril 1996 avec le quotidien *Le Soleil*, la SQDM et le ministère du Développement des ressources humaines Canada (DRHC), un « Spécial Emploi » propre à la région de Portneuf est en cours, cette fois avec les partenaires de ce milieu, dont la Table de concertation : Formation, Éducation et Développement de la main-d'œuvre (FEDMO).

Dans le cadre du « Jeûne à relais de la misère » organisé dans la région de Québec en octobre 1996, sous l'égide et la coordination du Carrefour de pastorale du monde ouvrier (CAPMO), un mini-colloque d'échanges, intitulé « De chaque côté du guichet », a réuni des représentants des groupes de défense des assistés sociaux, du Syndicat de la fonction publique du Québec, des gestionnaires et des agents d'aide socio-économique, et a permis de susciter un dialogue nouveau entre des personnes qui ont peu l'occasion de le faire habituellement. Une autre activité, d'échanges et de dialogue, avec les mêmes partenaires et portant sur le livre vert, a également été réalisée.

Enfin, dans le but de favoriser une meilleure connaissance mutuelle des deux organisations, une rencontre a été réalisée avec les gestionnaires régionaux et locaux de DRHC, à Québec, et les gestionnaires des centres Travail-Québec de la région. Utilisant la formule du « miroir », les personnes-ressources du réseau québécois se sont faites les présentateurs de la réalité fédérale, et vice-versa.

En plus des activités particulièrement novatrices mentionnées plus haut, des relations de concertation et de partenariat ont été établies de façon encore plus soutenue avec les partenaires de la région, dont la SQDM, le MEQ, les CLSC, le ministère des Relations

avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

La région de Québec a déployé beaucoup d'efforts afin de favoriser l'insertion à l'emploi des personnes prestataires, particulièrement parmi les trois groupes suivants : les jeunes, les personnes immigrantes, les responsables de famille monoparentale.

D'abord, en ce qui concerne les jeunes, une entente avec l'organisme Intégration-Jeunesse du Québec a été signée pour la formation d'aviseurs techniques dans le secteur de l'automobile, selon la formule alternance travail-études, au Centre Maurice Barbeau. Une autre entente portant sur une entreprise virtuelle d'entraînement au sein de laquelle travaillent des jeunes prestataires de la sécurité du revenu, tenant compte du concept immersion-qualité (ISO), a été aussi signée. En sont partie prenante également la SQDM, le DRHC et le Mouvement québécois de la qualité.

Des ententes ont été établies également avec trois carrefours jeunesse-emploi (Charlesbourg, Portneuf, Charlevoix) afin d'offrir une gamme de services complémentaires d'orientation, de soutien et d'accompagnement à ceux déjà offerts par les centres Travail-Québec en cause. Les CLSC et les commissions scolaires sont étroitement associés à ces démarches d'intervention.

À l'égard des personnes immigrantes, deux ententes ont été conclues avec des organismes œuvrant auprès de ces personnes. Entre autres, la Confédération des associations linguistiques et culturelles de Québec a été mandatée pour intervenir auprès de personnes immigrantes prestataires de la sécurité du revenu et fortement scolarisées pour sensibiliser ces personnes aux valeurs et aux codes culturels du marché du travail québécois. Un service de placement pour personnes immigrantes a également été mis sur pied dans la région de Québec avec la collaboration de la SQDM, du DRHC, ainsi qu'avec celle du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI).

Pour ce qui est des responsables de famille monoparentale, des interventions ont été réalisées particulièrement par le moyen du Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FRAIE). En effet, des ententes ont été signées, notamment avec le Centre Étape, afin de favoriser la réinsertion en emploi dans des secteurs non traditionnels. Une autre entente a été établie avec le Centre communautaire Jacques-Cartier, visant à appuyer les jeunes mères célibataires dans leur projet de retour aux études. Cette démarche s'inscrit dans un projet plus global, un projet « de vie » de ces personnes désirant s'intégrer socialement et professionnellement dans la société.

Enfin, dans le secteur de l'économie sociale, la Direction régionale s'est engagée financièrement dans quelque dix projets dont la majorité vise le maintien à domicile, dans le cadre d'un montage financier avec la régie régionale de la santé et des services sociaux et le Secrétariat au développement des régions.

La Direction régionale Travail-Québec de Chaudière-Appalaches

Activités de partenariat et de concertation

Au cours de l'année 1996-1997, les efforts de partenariat ont été intensifiés sur les plans régional et local.

Au regard de la région, une rencontre avec tous les directeurs généraux de commissions scolaires et tous les gestionnaires de centres Travail-Québec (CTQ) a permis, d'une part, de mieux cibler la complémentarité des interventions et, d'autre part, de convenir de la nécessité d'expérimenter un système de parrainage des prestataires qui retournent à l'école. Ce parrainage sera effectué par un organisme tiers qui aura pour rôle de veiller au maintien de la motivation du prestataire en aplanissant, lorsque possible, les contraintes pouvant entraîner le décrochage scolaire.

En outre, les activités liées à la conclusion d'une entente dans le cadre de la Politique active du marché du travail ont permis de nombreux échanges entre le Secrétariat au développement des régions (SDR), la direction régionale du ministère de l'Éducation du Québec et la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

En matière d'économie sociale, les travaux du comité régional ont permis d'accélérer la concertation avec la régie régionale de la santé et des services sociaux. Ces contacts ont contribué notamment à favoriser la participation des centres Travail-Québec et de la Direction régionale à la planification et à la réalisation des activités du Sommet sur la pauvreté. Des forums locaux seront tenus dans chaque MRC de la région à compter de mai 1997.

Dans la région Chaudière-Appalaches, une opération d'envergure a été réalisée par tous les centres locaux auprès de l'ensemble des partenaires publics et privés de leur territoire. Cette opération consistait à demander à ces derniers d'indiquer par écrit pour l'année en cours la contribution que chacun d'eux pouvait apporter pour aider à solutionner les problèmes et à soulever les barrières des prestataires aptes par rapport à l'emploi. Des portraits globaux des

clientèles de la sécurité du revenu de la région ont été établis pour chaque territoire de façon à pouvoir indiquer aux partenaires le type de besoins à combler. Ces échanges systématiques ont effectivement permis de mieux cerner l'apport des partenaires et ont favorisé une meilleure compréhension mutuelle.

Le centre Travail-Québec de Thetford Mines s'est associé, pour sa part, les partenaires de la localité pour que ceux-ci, réunis dans un conseil consultatif, puissent le conseiller dans l'établissement des priorités locales. Ce partenariat dans l'action a donné naissance à la mise en œuvre d'un projet «formation qualifiante» qui fut approuvée au sommet socio-économique de l'automne 1996. Il s'agit d'un projet d'insertion destiné aux prestataires ayant des handicaps importants pour accéder au marché du travail. Basé sur une formule d'alternance « formation-travail », ce projet permettra à 50 prestataires de devenir plus compétitifs sur le marché de l'emploi.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Face au constat d'un bassin important d'emplois disponibles dans la région et, par ailleurs, des difficultés de certains prestataires à obtenir un emploi, un projet pilote a été mis sur pied au centre Travail-Québec de l'Islet dans le cadre du Fonds régional d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (FRAIE). Le projet visait à maximiser les chances des prestataires au regard de ce potentiel permanent d'emplois et comportait deux volets :

- offrir un soutien constant au prestataire chercheur d'emploi en lui fournissant entre autres des conseils et des outils appropriés ;
- cultiver des contacts fréquents avec les employeurs du milieu et en faire bénéficier le prestataire.

La personne ressource affectée à ce projet a permis, sur une période de cinq mois, à 50 prestataires d'obtenir un emploi, et ce, sans l'aide de subvention incitative.

La crédibilité de l'intervenant et le service de présélection offert aux employeurs apparaissent comme les facteurs dominants de succès de cette expérience qui, depuis, s'est étendue en fin d'année au centre Travail-Québec de Montmagny. L'ensemble des CTQ de la région pourrait privilégier cette approche dans le futur.

Les occasions nées de projets créateurs d'emplois ne devant pas être négligées, le centre Travail-Québec de Lévis a, pour sa part, mené dans ce domaine une importante opération de référence lors de l'expansion d'une grande entreprise de son territoire. Plus de mille personnes ont fait l'objet d'une référence en quelques jours seulement. Une véritable mobilisation de tout le personnel a été nécessaire pour respecter l'échéancier et les résultats sont à l'effet que plusieurs prestataires obtiendront un emploi au sein de cette entreprise dont le niveau d'exigences était élevé. La conclusion qui se dégage de cette opération est que l'insertion à l'emploi exige, de la part des organismes, une capacité de s'adapter rapidement aux conditions locales du marché du travail.

La Direction régionale Travail-Québec de la Mauricie–Bois-Francs

Activités de partenariat et de concertation

Au cours de la dernière année, les gestionnaires de la Direction régionale et des centres Travail-Québec se sont impliqués activement dans la vie régionale en participant à divers comités et groupes de travail touchant le développement local et régional : le comité régional de l'emploi, celui sur l'économie sociale, ainsi que le comité régional de promotion de la formation.

Ils ont également pris une part active aux différentes tables de concertation avec les partenaires du milieu, notamment à la table sur le marché du travail, coordonnée par le Conseil régional de développement (CRD), à une autre visant l'intégration au travail des personnes handicapées, coordonnée par l'Office des personnes handicapées, ainsi qu'à la table régionale sur la qualité des services à laquelle se sont ajoutés cinq nouveaux partenaires.

En outre, afin d'accroître la participation des prestataires de la sécurité du revenu à la formation professionnelle, une tournée d'information a été tenue à l'automne 1996, pour les gestionnaires et le personnel de la région, dans le cadre d'une activité de concertation avec le ministère de l'Éducation.

Fait marquant également pour cette région, la Direction régionale a participé à la réflexion et aux discussions entourant la subdivision de la région Mauricie–Bois-Francs en deux régions administratives distinctes et autonomes.

Enfin, d'autres activités associant divers partenaires de la région ont contribué à la création de projets visant l'insertion sociale ou l'intégration à l'emploi de plusieurs prestataires de la sécurité du revenu. Les interventions de communications ou de relations publiques réalisées à cet égard ont été menées conjointement avec les partenaires ou les organismes régionaux engagés dans ces projets.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Une activité importante de partenariat a conduit à la création d'un projet d'insertion innovateur, soit l'entreprise d'entraînement Alinov Québec. Issue d'une association entre la direction régionale, le

Cégep de Trois-Rivières, la SQDM, le DRHC, les entreprises Reynolds et Sehlumberger, ainsi que la Fédération des caisses populaires, cette entreprise simule toutes les fonctions d'une entreprise, sauf la production. Le participant y est considéré comme un employé et a pour objectif de mettre au niveau des exigences d'une entreprise ses connaissances, habiletés et aptitudes, facilitant ainsi son retour au marché du travail.

En ce qui concerne la clientèle immigrante qui est de plus en plus présente dans cette région, un projet d'aide à l'intégration d'un groupe d'immigrants bosniaques, réalisé avec un organisme spécialisé dans l'aide à la recherche d'emploi, a permis à ce groupe de se familiariser avec le marché du travail et d'être mis en relation avec des entreprises pouvant offrir de l'emploi. En outre, un autre projet, Agricultures nouvelles, visant à former la clientèle prestataire immigrante arrivée depuis trois ans et moins, a été conçu en collaboration avec la SQDM, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ), l'Union des producteurs agricoles, l'École d'agriculture de Nicolet, ainsi qu'avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI).

Pour les personnes handicapées, un projet de mise sur pied d'un centre de travail adapté, en collaboration avec la SQDM, un service externe de main-d'œuvre, ainsi qu'avec l'Office des personnes handicapées, a contribué à trouver des possibilités réelles de contrats pour la clientèle handicapée visée. Ce projet s'inscrit dans les orientations du dernier Sommet sur l'économie et l'emploi et répond à un besoin important dans la région.

Par ailleurs, des femmes, présentant un profil d'entrepreneures, ont pu bénéficier d'un projet de formation à l'entrepreunariat qui a réuni plusieurs partenaires, dont un centre Travail-Québec, la SQDM, le DRHC, le Service d'aide aux jeunes entrepreneurs (SAJE), la commission scolaire, lesquels ont travaillé étroitement avec l'organisme promoteur du projet.

Outre la participation à l'implantation de carrefours jeunesse-emploi dans la région, la Direction régionale, en concertation avec des partenaires du milieu, a réalisé d'autres projets visant l'insertion sociale ou à l'emploi des jeunes, notamment dans le cadre du programme Impact Jeunesse.

L'accent a également été mis dans la région sur des projets d'alphabétisation et d'implication sociale pour les personnes analphabètes, ainsi que sur l'implantation d'un projet Défi-Autonomie qui a permis à plusieurs personnes âgées d'obtenir des services d'aide domestique contribuant à leur maintien à domicile.

Enfin, le transfert du programme APPORT dans cinq CTQ de la région a nécessité la réalisation de plusieurs activités de communication et cette initiative s'est soldée par une augmentation de 25 % du nombre de prestataires inscrits à ce programme dans la région Mauricie–Bois-Francs.

La Direction régionale Travail-Québec de l'Estrie

Activités de partenariat et de concertation

Le virage du partenariat et de la concertation entrepris par le ministère de la Sécurité du revenu a également été pris par la Direction régionale de l'Estrie. La région a d'ailleurs, au cours de la dernière année, poursuivi le travail de responsabilisation des centres Travail-Québec eu égard à ce volet de la mission du Ministère.

Plus particulièrement, il faut noter l'existence de la Table régionale de concertation sur la qualité des services offerts qui est en place depuis 1991. Cette tribune privilégiée permet aux représentants du Ministère ainsi qu'à ceux de ses partenaires qui interviennent auprès des prestataires de la sécurité du revenu de discuter sur les objectifs, les contraintes ou les problèmes rencontrés. Cette table contribue de plus, de façon ponctuelle, à informer les intervenants du milieu sur les orientations du Ministère comme, à titre d'exemple, lors du dépôt du livre vert au mois de décembre 1996. Elle revêt encore une importance de premier ordre quand il s'agit de renseigner ses partenaires qui sont d'importants relais d'information auprès de la clientèle commune.

La dernière année a également été marquée en Estrie, comme dans toutes les régions du Québec, par l'implantation de nouveaux carrefours jeunesse-emploi. Les CTQ de la région ont pris une part active dans la mise sur pied de ce nouveau service offert aux jeunes afin d'assurer l'harmonisation des interventions et de garantir un démarrage réussi. Certains directeurs locaux siègent même au conseil d'administration de ces carrefours jeunesse-emploi et contribuent ainsi au bon fonctionnement de l'organisme.

Plusieurs initiatives locales ont également été réalisées en Estrie au cours de l'année 1996-1997. C'est le cas notamment du projet « Vision Emploi » à Magog. Cet important projet de concertation, auquel est associé le CTQ de l'endroit, a défini les principaux enjeux vers lesquels les intervenants du secteur économique, le milieu de l'éducation ainsi que d'autres partenaires devront orienter leurs efforts afin de favoriser la formation, l'employabilité ainsi que le maintien et la création d'emplois sur le territoire de la MRC de Memphrémagog. Le projet de la table de lutte contre la pauvreté, auquel a étroite-

ment été associé le centre Travail-Québec de Sherbrooke-Ouest, s'inscrit également bien dans ce volet de partenariat et de concertation. Le projet, dont l'objectif est de déterminer les moyens dont il faut se doter pour réduire la pauvreté chez les femmes chefs de famille monoparentale a réuni un vaste éventail d'intervenants qui ont élaboré des pistes de solution pour résoudre cet important problème.

Enfin, une multitude d'autres initiatives, toutes aussi intéressantes et porteuses d'espoir pour l'avenir, ont eu lieu sur le territoire de l'Estrie. Chacun des promoteurs de ces initiatives peut compter sur la présence du ministère de la Sécurité du revenu, par l'entremise des centres Travail-Québec, pour atteindre ses objectifs.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Plusieurs projets novateurs de développement de l'employabilité et de l'insertion à l'emploi ont vu le jour en Estrie au cours de l'année 1996-1997, certains ayant une portée sociale non négligeable. Bien que bon nombre de ces projets visaient essentiellement des clientèles précises, la région de l'Estrie a tout de même tenu à diversifier ses activités afin de permettre à l'ensemble de sa clientèle de bénéficier de projets originaux capables de les aider à quitter définitivement la sécurité du revenu. Parmi ces projets, figurent plus particulièrement quatre initiatives qui ont présenté des résultats fort intéressants.

C'est le cas du projet « Devenir autonome », une initiative née d'une table locale de concertation de lutte contre la pauvreté des femmes chefs de famille monoparentale. Cette activité visait donc la clientèle de ces femmes dont le choix professionnel était imprécis, qui se trouvaient en situation d'abandon des études ou qui étaient sans projet d'avenir précis et dont la connaissance de soi était insuffisante. D'une durée de sept semaines, le projet comportait deux volets, soit une approche éducative d'orientation de carrière ainsi qu'un programme de développement personnel et social.

« Action Jeunesse-Emploi » s'adressait pour sa part aux jeunes de 18 à 25 ans désireux de retourner ou d'accéder au marché du travail. Le projet consistait essentiellement à poser un regard sur les obstacles à l'emploi et à élaborer des stratégies afin de contrer l'incapacité à trouver un emploi ou de le conserver.

« Mon métier, ma fierté » est un projet qui visait également les jeunes de 18 à 25 ans. Les autres caractéristiques de la clientèle ciblée par ce projet étaient que les participants présentaient une faible scolarité et manifestaient peu d'intérêt pour les études tout en souhaitant réintégrer le marché du travail rapidement. L'objectif du projet consistait à offrir aux participants un programme mixte de développement de l'employabilité par l'acquisition d'habiletés socioprofessionnelles, telles que la communication interpersonnelle, le travail en équipe et la ponctualité. Une initiation à un métier semi-spécialisé par une formation de courte durée, le tout complété par une assistance pendant la recherche d'emploi et un soutien durant la période critique de la première année pour le maintien en emploi, faisait également partie de ce projet.

Le projet « Pacte 2000 » voulait être, contrairement aux activités précédentes, une initiative qui ne s'adressait pas à une clientèle précise mais plutôt à l'ensemble des prestataires de la sécurité du revenu. La clientèle ciblée se voulait essentiellement peu scolarisée et souhaitait réintégrer le marché du travail par un emploi en usine. Le programme offert aux participants comprenait un volet « formation » ainsi qu'un volet « placement ». D'une durée de huit semaines, la formation permettait à la majorité des participants d'obtenir l'équivalence d'une cinquième secondaire et ainsi d'accroître leur employabilité. Venait ensuite le second volet qui consistait en une aide au placement pour les travailleurs potentiels par l'entremise d'une corporation de placement.

Quant à lui, le Centre Travail-Québec de Sherbrooke-Est a également participé à la création d'un intéressant projet de concertation des différents acteurs socio-économiques de la MRC de Coaticook. Comme son nom l'indique, le Fonds de création d'emplois de Coaticook consiste en la mise sur pied d'un fonds visant à favoriser la création d'emplois sur ce territoire. L'initiative repose sur deux principes de base, soit la prise en charge par les intervenants du milieu de mécanismes conduisant à la création de nouveaux emplois et l'adaptation des règles de subvention aux réalités du milieu. Le projet permet ainsi à la région de Coaticook d'avoir une prise directe sur des leviers pouvant lui permettre de favoriser son développement économique.

L'arrivée massive d'immigrants réfugiés serbo-croates a amené la région de l'Estrie à se doter de mécanismes pour répondre aux besoins et à la situation de ces nouveaux arrivants. Ainsi, le CTQ Sherbrooke-Ouest, l'unité spécialisée dans ce domaine, a établi un vaste réseau de concertation avec les divers intervenants du milieu en matière d'immigration, tels le Service d'aide aux néo-Canadiens, le Centre d'orientation des familles immigrantes et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Qu'il s'agisse de la mise en place d'un groupe d'interprètes, de la présentation des services offerts par le Ministère, d'explications sur la loi et le règlement de même que de rencontres de sensibilisation avec les associations serbo-croates,

la région de l'Estrie a tout mis en œuvre pour assurer une intégration harmonieuse de ces réfugiés à leur nouveau milieu de vie.

La Direction régionale Travail-Québec de Montréal-Banlieue et Laval

Activités de partenariat et de concertation

Dans la région Montréal-Banlieue et Laval, la volonté ministérielle de concertation s'est concrétisée, en 1996-1997, par diverses activités, dont les plus significatives sont décrites ici brièvement. Tout d'abord, la région a dirigé, de concert avec le ministère de la Justice et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, d'importants travaux visant à s'assurer du respect des engagements pris par les personnes qui se sont portées garantes de candidats à l'immigration qui se retrouvent par la suite prestataires de la sécurité du revenu. Cette opération a jusqu'à présent été menée avec doigté et fermeté, dans un esprit d'équité.

Par ailleurs, la région a poursuivi avec succès l'expérimentation de l'évaluation des demandes d'admission au programme Soutien financier pour l'ensemble du territoire métropolitain. Ces travaux ont permis de faire la démonstration que la clientèle peut également être bien servie par un traitement des dossiers sur une base régionale. L'excellente collaboration établie avec tous les intervenants en cause, le traitement sur-le-champ de tous les dossiers urgents à l'intérieur d'un délai de deux jours dans tous les autres cas, ainsi que les économies générées, amènent à conclure au succès de cette activité.

Animée de la préoccupation d'associer les partenaires à sa mission de développer l'employabilité des plus démunis et de les aider à se faire une place sur le marché du travail, la Direction régionale Montréal-Banlieue et Laval décidait, en février 1996, de réunir les principaux intervenants intéressés par ces activités sur le territoire de Laval. Au-delà de la concertation entre représentants régionaux des ministères et organismes, cette initiative voulait mettre à contribution les responsables de la gestion des différents programmes de façon à situer le débat au niveau de l'organisation et de la réalisation des projets. L'objectif de départ consistait à réfléchir avec les partenaires sur les problèemes des jeunes et à définir de part et d'autre les moyens pouvant être déployés pour concourir aux objectifs ministériels. Ainsi naissait le Forum des partenaires de Laval avec la complicité des représentants du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre, du ministère de l'Éducation du Québec et de la régie régionale de la santé et des services sociaux.

C'est dans le contexte de ces discussions qu'a été complétée la planification des activités du Comité régional de l'emploi de Laval, que s'est dessiné le cadre de collaboration qui a donné lieu aux protocoles d'entente avec les commissions scolaires et le cégep. Enfin, un projet d'entreprise d'entraînement comportant la collaboration de la SQDM, du Cégep Montmorency, du MRCI, du DRHC et du MSR est en voie de réalisation.

Des protocoles d'entente ont été conclus avec 13 commissions scolaires sises sur le territoire de Montréal-Banlieue et Laval, s'inscrivant dans le contexte de l'entente-cadre MEQ-MSR.

Enfin, mentionnons que cinq carrefours jeunesse-emploi ont vu le jour (ou seront créés de façon imminente) sur le territoire de la région, avec la complicité des CTQ en cause ; la direction régionale est en mesure d'en constater le fonctionnement harmonieux, dans le respect des missions respectives de chacune des unités.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

En partenariat avec le Secrétariat au développement des régions, le Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal et la régie régionale de la santé et des services sociaux, la Direction régionale a lancé un projet visant la création d'emplois durables pour les prestataires dans le secteur de l'aide domestique pour les personnes en perte d'autonomie. Ce projet a reçu l'aval de l'ensemble des participants au sommet d'octobre 1996 sur l'économie et l'emploi, qui y ont vu tout le potentiel requis pour s'inscrire avec succès dans le secteur de l'économie sociale. Cinq expériences de ce genre ont jusqu'ici été acceptées, pour un total de 250 emplois au cours des trois prochaines années, et une dizaine d'autres devraient être approuvées au cours des prochaines semaines.

En collaboration avec les autres directions régionales actives sur le territoire du Montréal métropolitain, la Direction de Montréal-Banlieue et Laval a participé aux deux phases du projet « Défi Emploi » qui consistait en une opération d'appariement entre demandeurs et offreurs d'emplois, par le truchement notamment d'une campagne largement médiatisée.

En outre, trois CTQ de la région ont contribué activement à l'organisation du Sommet socio-économique du sud-ouest de l'île de Montréal, réunissant l'ensemble des intervenants publics, privés et sociocommunautaires de ce secteur de la métropole.

Dans le cadre de l'activité AGIR, une expérimentation a été réalisée au cours de laquelle les prestataires étaient invités à rencontrer, dans les locaux d'un CTQ, des représentants d'employeurs cher-

chant à combler des postes ; un taux de placement élevé a été obtenu, et ce, dans des entreprises à forte teneur technologique.

À l'occasion des remises de chèques massives, les prestataires convoqués étaient amenés à rencontrer des représentants du MRCI, du milieu scolaire ou encore des spécialistes en décrochage scolaire, la région mettant ainsi à leur disposition une série d'expertises leur permettant de développer leur employabilité.

En ce qui a trait à la formation, des sessions de formation ont été organisées dans des secteurs offrant d'intéressantes possibilités de placement :

- transport routier,
- bureautique,
- gestion comptable informatisée.

De concert avec le milieu scolaire, la Direction régionale a également participé à la mise sur pied de diverses formations dans le cadre du programme Services d'intégration socioprofessionnelle (SIS) destiné aux personnes qui ne détiennent pas de diplôme d'études secondaires. Ce programme est des plus séduisants pour les prestataires de la sécurité du revenu puisqu'il ajoute un volet de stage en milieu de travail à celui de l'acquisition de compétences socioprofessionnelles (communications interpersonnelles, motivation, résolution de problèmes), de même qu'un volet de démarche personnelle.

Le Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal

Activités de partenariat et de concertation

La concertation locale et régionale est une préoccupation constante de la Ville de Montréal. Qu'il s'agisse de sensibilisation et d'échanges avec les partenaires au sujet des diverses réalités de l'exclusion sociale ou encore d'un partenariat actif visant la mise en œuvre de projets de développement en employabilité et d'insertion directe à l'emploi, plusieurs clientèles ont été touchées par les diverses initiatives déployées, et l'amélioration des façons de faire, de même que l'innovation, ont été les prémisses des démarches effectuées par la Ville de Montréal et dont les principaux lieux d'échanges sont les suivants :

- Comité d'harmonisation de Montréal, qui représente le regroupement des bailleurs de fonds des corporations de développement économique et communautaire (CDEC) et dont le principal objectif est d'harmoniser l'ensemble des interventions ;
- tables locales en employabilité des CDEC ;
- centres multi-services de l'emploi ;
- tables d'échanges avec les SEMO ;
- carrefours jeunesse-emploi ;
- comité ministériel de concertation MEQ-MSR ;
- sommet socio-économique du sud-ouest ;
- comité emploi des organismes communautaires de la région extrême-est de Montréal ;
- tables d'action intersectorielle avec les CLSC.

La Ville de Montréal a aussi collaboré au développement d'un partenariat proactif relatif à la question des communautés culturelles et de l'immigration, en participant aux lieux et aux projets suivants :

- table trimestrielle de concertation MSR–MRCI, visant à uniformiser le traitement des dossiers des immigrants ;
- Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, dont la consultation a donné lieu à un mémoire de la Ville de Montréal, intitulé « Montréal : une ville plurielle à développer ensemble » ;
- plan d'action institutionnel de la Ville de Montréal en matière d'affaires interculturelles, dont les programmes et les activités ont pour objet de soutenir les organismes représentant les communautés ethnoculturelles et de faciliter la participation des membres et des groupes ethno-culturels aux programmes et aux activités de la ville ;
- préparation et planification d'une formation en relations interculturelles à l'intention de groupes d'employés qui sont en contact direct avec la clientèle, au sein des CTQ ayant un fort taux de clientèle issue des communautés culturelles.

Enfin, la Ville de Montréal a assumé un leadership dynamique dans des activités ponctuelles de partenariat, à l'intention de l'une ou de l'autre des clientèles prioritaires du Ministère, à savoir :

- Salon interactif de l'emploi, du commerce et de la formation professionnelle ;
- projet de cuisines collectives du Regroupement des organismes du quartier Mercier, visant à combattre la pauvreté chez les familles ;
- colloque annuel de la Table des responsables de l'éducation des adultes des commissions scolaires du Québec ;
- colloque des carriérologues du Québec : « De l'exclusion à l'intégration scolaire, socioprofessionnelle et économique » ;
- Salon des femmes de Montréal, édition 1997.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Les diverses associations réalisées avec les partenaires dans le cadre des activités de concertation ont conduit à plusieurs projets visant à soutenir les

prestataires dans leur démarche d'insertion sociale et d'intégration à l'emploi.

D'abord, depuis bientôt deux ans, la Ville de Montréal s'est investie dans le développement d'une nouvelle approche individualisée d'accompagnement des prestataires : le plan local d'insertion par l'économique (PLIE). Le PLIE montréalais est un partenariat formel entre les instances publiques régionales offrant des services aux jeunes et les partenaires du milieu. L'objectif principal est d'harmoniser les prestations de service pour permettre à 1 000 jeunes exclus montréalais, sur une période de cinq ans, d'intégrer le marché de l'emploi de manière durable. La première phase d'expérimentation, prévue en 1997-1998, vise l'accompagnement de 50 jeunes dans l'arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension.

Toujours en ce qui a trait aux jeunes, le projet « L'École montréalaise » s'inscrit dans le cadre du plan d'action du ministère de l'Éducation qui prévoit plusieurs stratégies d'intervention pour soutenir les écoles défavorisées de Montréal, notamment la mise en œuvre d'une stratégie pour améliorer la collaboration de l'école et de son milieu. Les directions régionales de la Ville de Montréal et de Montréal-Banlieue et Laval se sont associées avec les commissions scolaires, le ministère de l'Éducation du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'établissement d'un programme favorisant l'affectation, dans les écoles ciblées, d'agents de liaison pour agir comme responsables des relations entre l'école, la famille et les organismes du milieu. Ce projet de prévention du décrochage scolaire devrait voir le jour à l'automne 1997.

Pour sa part, le projet « Défi-Emploi », réalisé en collaboration avec plusieurs intervenants, dont la SQDM et le DRHC, sous l'égide des quotidiens *La Presse* et *The Gazette*, a été un événement clé de partenariat qui a permis, d'une part, à environ 15 000 personnes de participer à des ateliers d'information sur l'emploi et, d'autre part, aux employeurs de la vaste région métropolitaine de participer à une conférence thématique intitulée « Embaucher, c'est investir » et de faire connaître, par le truchement des médias, les emplois disponibles au sein de leur entreprise.

Quatre catégories d'intervention ont fait l'objet de cette opération d'envergure, soit :

- informer les chercheurs d'emploi et les employeurs des nouvelles réalités du marché du travail par l'intermédiaire des médias ;
- outiller les chercheurs d'emploi dans leur recherche au moyen de trois ateliers gratuits ;
- encourager l'embauche auprès des employeurs par des articles d'information et une conférence ;
- faciliter l'arrimage de l'offre et de la demande par la prise d'offres d'emploi et la diffusion par les médias.

Devant le succès de cette activité, les partenaires engagés ont unanimement décidé de concevoir une démarche à l'intention des jeunes de 18-25 ans et les interventions préparatoires ont été mises en œuvre pour la tenue de cet événement prévu au début du prochain exercice financier.

Un Colloque de l'emploi a également été organisé par trois CTQ dans la Ville de Montréal, de concert avec les instances politiques du milieu, afin de faire connaître aux jeunes de moins de 30 ans, les ressources du milieu œuvrant en employabilité. En outre, le Service de la sécurité du revenu a également participé, avec la complicité d'un organisme communautaire, au lancement d'une nouvelle entreprise d'insertion pour les jeunes.

Par ailleurs, afin de développer un projet de services à domicile pour personnes âgées et autres clientèles du territoire du Grand Montréal, un comité conjoint formé du Secrétariat au développement des régions, de la Direction régionale de Montréal-Banlieue et Laval, ainsi que de la régie régionale de la santé et des services sociaux, a participé, avec les représentants du Service de la sécurité du revenu, à la coordination de ce projet.

« Dialogue dans le noir », qui a fait l'objet de reportage dans plusieurs médias, a été une autre réalisation visant à mettre en valeur des prestataires ayant une déficience visuelle par une participation à un projet PAIE au Musée Juste pour rire.

En collaboration avec la régie régionale de la santé et des services sociaux, la SQDM, ainsi que le DRHC et la CDEC du territoire, une entreprise d'insertion reconnue corporation intermédiaire de travail visant les adultes ayant une problématique en santé mentale a été créée pour offrir à cette clientèle un programme de production alimentaire, ainsi qu'une formation en entretien.

Enfin, outre les nombreuses activités de partenariat et de concertation visant l'insertion sociale et professionnelle de la clientèle immigrante, le projet « Destination-travail », réalisé avec l'organisme Accueil liaison pour arrivants (ALPA), a permis à plusieurs immigrants sans aucune expérience de travail au Québec de bénéficier d'activités d'orientation professionnelle, de préparation au marché du travail et de suivi, facilitant ainsi leur insertion professionnelle.

La Direction régionale Travail-Québec de la Montérégie

Activités de partenariat et de concertation

Le plus grand défi de la Direction régionale en 1996-1997 fut, notamment en milieu urbain, de s'engager activement dans la concertation avec les autres ministères provinciaux et fédéraux, les organismes sans but lucratif et le secteur privé. Au cours du dernier exercice, le directeur régional et ses partenaires du Comité régional d'économie sociale (CRES) ont accepté 25 des 265 projets soumis par les organismes du territoire et y ont investi 1,2 millions de dollars.

Le Comité régional de l'emploi (CRE) a, de concert avec le milieu, retenu dix priorités d'action couvrant les cinq volets de la Politique active du marché du travail (PAMT). Ces priorités faisant l'objet d'un suivi serré par le CRE se traduiront dans une ou des ententes particulières entre les représentants du milieu et ceux du gouvernement. L'intégration de ces priorités dans les suites à donner au Sommet de la Montérégie, tenu à la fin de janvier 1997 et parrainé par la ministre responsable de la région, ajoute à l'urgence d'agir dans ce domaine.

L'intensification du partenariat avec les directeurs généraux des commissions scolaires, les directeurs régionaux de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre et de la régie régionale de la santé et des services sociaux a favorisé la conclusion d'ententes productives aux paliers régional et local et une meilleure réponse aux besoins des clientèles.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

En ce qui concerne l'insertion sociale et l'intégration à l'emploi, la Direction régionale, avec la participation des divers partenaires du milieu, tant sur le plan régional que local, a contribué à la mise en place de projets à l'intention des prestataires de moins de 30 ans.

Dans le cadre du programme Impact Jeunesse, des partenaires se sont regroupés avec la Direction régionale, dont le ministère de l'Environnement, la Société montérégienne de développement, la MRC de la Vallée-du-Richelieu, ainsi que l'organisme sans but lucratif Nature Action Québec inc., pour élaborer le projet « Nature Action Saint-Bruno », qui a permis la formation professionnelle de tous les participants dans des domaines très diversifiés relatifs à la gestion des activités du parc en tenant compte de la formation déjà acquise du prestataire, de ses intérêts personnels et des débouchés sur le marché du travail. Un service de placement, inclus dans le projet, a permis à des jeunes d'obtenir, après leur formation, un emploi à l'extérieur du projet.

« Partenaires pour l'emploi dans un créneau d'avenir » est un autre projet qui a résulté de la concertation avec divers partenaires, notamment les diverses municipalités, le Conseil régional des loisirs, la Société montérégienne de développement, ainsi que d'autres organismes de loisir, et qui a permis à des prestataires de contribuer à développer le réseau cyclable intégré à l'échelle de la Montérégie.

Par le biais de la corporation intermédiaire de travail École Entreprise de Surbois, des jeunes de 18 à 30 ans, ayant une deuxième secondaire seulement, ont pu bénéficier d'un service de tutorat dans leur démarche d'insertion à l'emploi, d'une formation sociale en groupe, tels que le fonctionnement d'une entreprise, la communication et la résolution de conflits, d'une formation technique de base théorique et pratique, ainsi que de stages dans des entreprises. La création de ce projet émane de la collaboration de divers partenaires, tels le CLSC, la SQDM, le DRHC ainsi que le secrétariat de développement économique de la région.

Pour leur part, d'autres jeunes ayant déjà suivi une formation en recherche d'emploi et se retrouvant malgré tout sans emploi ont pu être adressés au projet d'insertion à l'emploi Corporation du camp de jour et profiter d'un suivi personnalisé dans leur démarche d'insertion au marché du travail. L'organisme, possédant aussi une banque d'employeurs, a obtenu un taux de placement de 70 % avec des prestataires, pour une période de plus de deux mois.

Enfin, la SQDM ainsi que le Service des activités éducatives aux adultes de la commission scolaire Saint-Jean-sur-Richelieu ont uni leurs efforts à ceux de la Direction régionale pour faciliter l'intégration socioprofessionnelle d'adultes de 18 à 35 ans, prestataires de la sécurité du revenu et éprouvant des difficultés d'intégration au marché du travail. Une formation en institution, visant à développer leur employabilité, ainsi qu'un stage en entreprise dans un métier semi-spécialisé reconnu par la commission scolaire ou le ministère de l'Éducation leur ont été offerts et les résultats escomptés s'avèrent positifs.

La Direction régionale Travail-Québec des Laurentides-Lanaudière

Activités de partenariat et de concertation

En plus de maintenir aux paliers régional et local une participation active auprès des réseaux de

partenaires et une contribution à divers comités, tables et rencontres de concertation, la Direction régionale a concentré, en 1996-1997, ses efforts de partenariat auprès du réseau de l'éducation et des CLSC. En effet, la concertation a été accentuée avec le ministère de l'Éducation, les commissions scolaires et les cégeps dans la perspective d'offrir une « formation qualifiante » pour les clientèles de la sécurité du revenu.

Enfin, à l'initiative de la MRC, une table Action-emploi Antoine-Labelle a été créée et vise à orienter le développement de l'économie et de l'emploi dans les Hautes-Laurentides. À cet effet, le centre Travail-Québec de Mont-Laurier participe aux tables de concertation sur le tourisme, l'économie sociale et le développement communautaire.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Le partenariat établi avec le milieu de l'éducation a permis notamment de combler des besoins particuliers de dotation de postes non subventionnés dans le commerce de détail à Terrebonne et à Repentigny et a donné lieu également à la création d'une coopérative de travailleurs agricoles dans Lanaudière.

Dans le secteur des Laurentides, la collaboration avec diverses commissions scolaires a permis le développement de l'organisation des services d'intégration socioprofessionnelle (SIS) des commissions scolaires, dont l'une des réalisations a été la création d'une entreprise de recyclage de matériel informatique à Lachute. Un projet « École et quartier en santé » visant à prévenir le décrochage scolaire et à lutter contre la pauvreté des jeunes enfants dans une école de Saint-Jérôme est également né de cette concertation.

Outre ces projets, un guichet régional multiservices pour les finissants des programmes techniques et professionnels en recherche d'emploi a pu être mis sur pied grâce à la collaboration de plusieurs organismes de la région, soit le cégep et la commission scolaire, le DRHC, le CTQ et la Société de développement économique de Saint-Jérôme ainsi que la SQDM des Laurentides. En plus de favoriser l'intégration en emploi d'actuels prestataires de la sécurité du revenu, ce projet permet à d'autres personnes d'atteindre une autonomie financière, évitant ainsi un recours à la sécurité du revenu. Environ 560 personnes et 375 entreprises ont bénéficié des services de ce guichet régional d'emploi et quelque 110 personnes ont obtenu un emploi par l'intermédiaire de ce service.

Enfin, dans le cadre du suivi personnalisé des clientèles de la sécurité du revenu, le réseau des CLSC et les centres Travail-Québec des Laurentides ont conclu un protocole de service par lequel plus de 400 jeunes prestataires recevront des services professionnels en vue de faciliter leur intégration au travail (évaluation psychosociale, diagnostic et traitement de problèmes d'estime de soi ou de toxicomanie, etc.).

La Direction régionale Travail-Québec de l'Outaouais

Activités de partenariat et de concertation

En plus de maintenir des liens privilégiés avec la Table d'échanges sur la qualité des services qui regroupe les principaux partenaires, la Direction régionale de l'Outaouais s'est activement engagée, en 1996-1997, au niveau du Comité régional d'emploi et de la vaste consultation tenue auprès des quatre MRC de la région et de la Communauté urbaine de l'Outaouais concernant la Politique active du marché du travail.

La Direction régionale a également contribué aux initiatives du milieu relatives au nouveau concept d'économie sociale. En plus de collaborer au comité régional, elle a soutenu une étude permettant de dresser le portrait de l'économie sociale, lequel a servi de base de discussion lors de la tenue d'un colloque régional sur cette question.

L'Outaouais se distingue aussi par les réalisations du Carrefour jeunesse-emploi de l'Outaouais qui a mis au point un modèle de guichet unique de services pour les jeunes et qui est devenu un exemple de fonctionnement pour la province. Fortes de l'appui fourni par les centres Travail-Québec, diverses initiatives du milieu ont permis l'ouverture d'un second carrefour jeunesse-emploi sur le territoire de Buckingham et de la Petite-Nation.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

L'étroite collaboration développée avec les partenaires du milieu (commissions scolaires, SQDM, DRHC et organismes communautaires) a permis de lancer divers projets d'insertion qui ont présenté des performances intéressantes au regard de l'insertion à l'emploi, notamment :

- le projet « Communication et recherche en emploi » destiné aux participants du programme PAIE dans un organisme sans but lucratif visant à accroître l'autonomie au placement et à développer les habiletés de communication au travail ;
- le projet « Jeunes stagiaires conseillères techniques au service à la clientèle », cofinancé par le DRHC, la SQDM et le MSR, et qui s'inscrit dans l'approche de métiers non traditionnels et vise à former, en alternance études-travail, des femmes âgées entre 16 et 30 ans aux services à la clientèle

chez des concessionnaires ou groupes automobiles dans la région de l'Outaouais ;

- le projet « Centre d'action bénévole ACCÈS », qui œuvre dans le domaine du maintien à domicile à titre de corporation intermédiaire de travail et qui vise à offrir un service de maintien à domicile à la clientèle âgée ou en perte d'autonomie.

Par ailleurs, l'année 1996-1997 fut pour l'Outaouais une année de consolidation des différents programmes et services, autant à l'interne qu'à l'externe, auprès de certaines clientèles par les trois SEMO de la région. Une attention particulière fut également portée à l'intégration des jeunes en emploi par le développement de l'activité AGIR et du suivi personnalisé en collaboration avec les partenaires externes, notamment les carrefours jeunesse-emploi.

La Direction régionale Travail-Québec de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec

Activités de partenariat et de concertation

Dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue, plusieurs interventions de partenariat et de concertation ont été mises en œuvre en 1996-1997 avec les partenaires du milieu, visant à établir des ententes de services destinées à diverses clientèles.

D'abord, pour les jeunes, des démarches d'harmonisation ont été conclues entre les centres Travail-Québec de la région et chacun des cinq carrefours jeunesse-emploi de leur territoire respectif, notamment pour l'activité OPTIONS.

Pour ce qui est des services de maintien à domicile, le projet expérimental « Entreprise Défi Autonomie » a été la résultante d'une association de la Direction régionale avec la régie régionale de la santé et des services sociaux. Le développement de cette entreprise, qui dessert deux territoires de CTQ et dont la gestion relève de deux organismes distincts et autonomes, a fait appel à une large concertation entre les organismes et les institutions de chacun des milieux. Des ententes particulières ont été conclues avec les CLSC, les centres hospitaliers, les commissions scolaires ainsi que la SQDM de la région.

En ce qui concerne l'intégration à l'emploi, une rencontre régionale des intervenantes et intervenants en insertion à l'emploi a été organisée grâce à la tenue d'une conférence-atelier réalisée conjointement par des représentants du MSR, de la SQDM et du DRHC. Cette conférence a rejoint près de 150 personnes provenant d'organismes institutionnels et communautaires et son thème « Partenaires en insertion professionnelle » décrit bien l'objectif poursuivi.

En matière de formation, une entente a été établie avec le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue pour dispenser des sessions de formation aux agentes et agents en insertion à l'emploi portant sur l'orientation en emploi, la motivation ainsi que le marché du travail.

Dans la région du Nord-du-Québec, la Direction régionale s'est associée avec un organisme autochtone pour dispenser, aux personnes travaillant auprès des autochtones, une formation sur l'approche à acquérir avec ces clientèles en matière de développement de l'employabilité et d'intégration à l'emploi.

Enfin, comme celles des autres régions, la Direction régionale s'est engagée dans la préparation des forums régionaux initiés par le Conseil de la santé et du bien-être et par le Conseil de la famille et regroupant plus de 50 intervenants du milieu.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Outre les activités régulières offertes aux prestataires, le personnel de la région, en collaboration avec des partenaires externes, a mis en œuvre des projets particuliers répondant à des besoins précis de certaines catégories de clientèle.

Pour les personnes handicapées, le Centre de formation en entreprise et récupération de Rouyn-Noranda, dont les principaux utilisateurs sont les institutions du secteur de la santé, a créé des emplois réservés à des personnes handicapées.

Pour ce qui est des femmes, les responsables de familles monoparentales ont pu bénéficier, pour leur part, d'une série d'activités visant à accroître leur autonomie financière ; ces projets ont été réalisés dans chacun des territoires de la MRC avec la collaboration de divers intervenants préoccupés par cette question. En outre, dans le cadre de l'économie sociale, parmi les 47 projets déposés, plus de 20 ont créé autant de postes pour les prestataires de la sécurité du revenu, majoritairement des femmes.

D'autres interventions ont été réalisées pour améliorer, particulièrement chez les jeunes, leurs résultats scolaires et, pour d'autres, leur compréhension en lecture et en écriture ; plus de 300 prestataires ont participé à ces activités.

Dans la région du Nord-du-Québec, le développement d'activités d'intégration à l'emploi représente un défi de taille. En effet, les clientèles bénéficiant de la sécurité du revenu, soit environ 1 000 ménages, sont réparties dans une vingtaine de villages séparés les uns des autres par plusieurs centaines de kilomètres. Afin de répondre à cette situation, la Direction régionale s'est associée à divers partenaires du milieu, dont le Conseil de bande du Centre d'amitié autochtone, pour dispenser des formations

avec l'aide d'équipes pouvant se déplacer dans plusieurs villages. Ainsi, des activités visant à améliorer la connaissance de soi et du marché du travail ainsi que les communications ont été offertes aux prestataires de six communautés différentes et ont rejoint 20 % de la clientèle apte.

La Direction régionale Travail-Québec de la Côte-Nord

Activités de partenariat et de concertation

Tout en poursuivant les activités plus régulières de partenariat et de concertation avec les partenaires de la région membres de la Conférence administrative régionale, du Comité régional pour l'emploi et de celui sur l'économie sociale, la Direction régionale de la Côte-Nord a mis en avant, au cours de cet exercice, le projet « Offensive Emploi », en collaboration avec la SQDM, la DRHC et le Centre de concertation sur les ressources humaines et la technologie de la région.

À l'instar de ceux des régions du Québec et de la Ville de Montréal, cet événement dont le thème était « Embaucher, c'est investir » a donné lieu à la création d'ateliers sur les techniques de recherche d'emploi pour les chercheurs d'emploi, où près de 500 personnes se sont inscrites, ainsi qu'à des rencontres avec des employeurs de la région. Ceux-ci ont également pu faire connaître les emplois disponibles par le truchement des divers médias régionaux.

Pour ce qui est des carrefours jeunesse-emploi, l'année 1996-1997 a été consacrée à préparer leur implantation dans la région au cours de la prochaine année ; deux projets ont été acceptés et la Direction régionale contribuera à l'harmonisation des services auprès de la clientèle des jeunes.

Au regard de la formation, des ententes de partenariat ont été négociées entre les CTQ et les commissions scolaires de la région en vue de concrétiser les nouvelles orientations établies conjointement par les ministres du ministère de la Sécurité du revenu et du ministère de l'Éducation.

Enfin, la Direction régionale continue de participer aux diverses tables sectorielles avec le Comité régional de développement et les autres intervenants intéressés. Une activité particulière a été organisée notamment par la Table sectorielle des femmes, soit un forum sur la violence faite aux femmes.

Interventions particulières en insertion sociale et en intégration à l'emploi

Dans la foulée des liens établis avec les divers partenaires, plusieurs projets ont été réalisés touchant diverses clientèles.

Ainsi, avec la collaboration de la SQDM et du CTQ de Sept-Îles, des jeunes ont pu bénéficier d'un projet pilote « Virage », dont l'objectif visait la connaissance de soi et celle des valeurs et des comportements liés au travail. Un autre projet pour cette même clientèle concerne l'initiation à la formation professionnelle avant de fixer son choix professionnel ; les partenaires intéressés sont le CTQ de Baie-Comeau, la Commission scolaire de Manicouagan, la SQDM et le ministère de l'Éducation.

Pour les personnes handicapées, la concertation entre le SEMO, le CTQ de Baie-Comeau et la SQDM a permis la création d'un projet de formation de préposé à l'entretien léger.

En matière d'économie sociale, cinq projets de maintien à domicile ont pu être réalisés grâce à la participation des divers partenaires, soit trois CTQ, la régie régionale de la santé et des services sociaux, le CLSC et les centres d'action bénévole de la région.

9. Le Ministère, sa structure et ses ressources

9.1 La nouvelle structure administrative

Après avoir revu son organisation administrative dans le but d'accroître ses efforts de planification et de concertation et afin d'améliorer l'efficacité de son action en cohérence avec les grandes orientations gouvernementales, le Ministère annonçait, le 3 mars 1997, la mise en place d'une nouvelle structure administrative.

La réorganisation du Ministère a eu les conséquences suivantes par rapport aux anciennes structures :

- division de la Direction générale des politiques et des programmes en deux directions générales, soit celle des politiques et des programmes de sécurité du revenu et celle des politiques et des programmes du soutien à l'emploi ;
- fusion de la Direction générale de l'administration et de la Direction générale des technologies de l'information pour devenir la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle ;
- mise en place du Secrétariat à la concertation à titre de direction générale ;
- création d'une nouvelle unité de gestion du Fonds de lutte contre la pauvreté ;
- relocalisation de la Direction de l'audit qualité et du Bureau des renseignements et plaintes à la Direction générale des politiques et des programmes en sécurité du revenu ;
- relocalisation de la Direction des communications à la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle.

Cette réorganisation est transitoire et devrait contribuer à faciliter aux gestionnaires et au personnel la livraison des produits et services jusqu'à la création du ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

9.2 La direction du Ministère

La ministre

La ministre d'État à l'Emploi et à la Solidarité dirige le ministère de la Sécurité du revenu et en définit les orientations. À ce titre, elle répond aussi devant l'Assemblée nationale de la Régie des rentes du Québec et de l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et des piégeurs cris.

Le sous-ministre

Sur le plan administratif, le Ministère est sous la direction du sous-ministre qui coordonne l'établissement des priorités du Ministère et conseille la ministre sur ce point. D'autre part, le sous-ministre donne suite aux décisions prises par la Ministre concernant les orientations du Ministère.

Les directions générales, le Centre de recouvrement en sécurité du revenu, le Secrétariat du Ministère et la Direction des affaires juridiques relèvent du sous-ministre.

Le Secrétariat du Ministère

Le Secrétariat du Ministère assiste le sous-ministre dans l'exécution de son mandat. À ce titre, il coordonne les activités de soutien informationnel, administratif et matériel liées aux activités courantes du Bureau du sous-ministre. En outre, il soutient les mécanismes de décision du Ministère, notamment le Comité exécutif et le Conseil de direction. Il coordonne également la préparation, l'élaboration et la mise en forme de certains dossiers particuliers ayant trait, notamment, à la planification corporative ainsi qu'aux travaux parlementaires. Enfin, il s'assure de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au sein du Ministère.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques donne son avis sur toutes les questions légales qui touchent le Ministère. Elle participe à l'élaboration et à la rédaction des projets de lois et de règlements, des contrats, des ententes et des textes juridiques. Elle prend en charge les litiges qui mettent en cause le Ministère et, le cas échéant, représente celui-ci devant les tribunaux.

Le personnel cadre et les conseillers juridiques relèvent du ministère de la Justice, alors que le personnel de soutien relève du ministère de la Sécurité du revenu.

9.3 Le mandat des unités administratives

Le réseau Travail-Québec

Le réseau Travail-Québec est responsable de rendre accessibles des services d'aide de dernier recours, ainsi que tous les autres services connexes à

tous les citoyens qui en font la demande. Le Réseau est constitué de trois niveaux de gestion.

Les centres Travail-Québec

Les 129 centres Travail-Québec répartis localement dans tout le Québec, y compris les 22 bureaux administrés par la Ville de Montréal dans le cadre d'une entente de services, dispensent à leur clientèle les services d'aide financière de dernier recours et d'intégration à l'emploi prévus à la *Loi sur la sécurité du revenu* et élaborés par le Ministère avec la préoccupation d'offrir un service de qualité. Ce mandat doit être exécuté par tout le personnel en respect des lois, des règles, des normes et des politiques gouvernementales ou ministérielles pour assurer la saine gestion des fonds publics qui lui sont confiés.

Les centres Travail-Québec développent et mettent en œuvre des mécanismes d'information, de collaboration et de concertation avec les partenaires socio-économiques et les représentants de la clientèle, en vue de s'assurer d'une bonne compréhension des besoins des prestataires et de faciliter leur intégration à l'emploi. À cet égard, les tables locales de concertation sont un lieu privilégié pour créer, au niveau local, des zones de partenariat avec les autres intervenants du milieu dans les domaines du développement de l'employabilité et de l'intégration à l'emploi des prestataires de la sécurité du revenu.

Les directions régionales Travail-Québec

Quatorze directions régionales soutiennent les centres Travail-Québec dans la gestion de leur unité administrative et dans la réalisation des changements organisationnels et opérationnels par l'apport de conseils, d'expertises spécialisées et de formation adaptée.

Ces directions régionales coordonnent l'implantation et l'administration des programmes et des services du Ministère en matière d'aide de dernier recours et d'intégration à l'emploi, en s'assurant que tous les centres Travail-Québec sous leur responsabilité s'orientent dans une direction commune. Elles s'assurent de l'application uniforme des lois, des règles, des normes et des politiques gouvernementales ou ministérielles et exercent un suivi des résultats opérationnels de tous les centres locaux de leur région.

Dans une perspective de partenariat et de concertation, les directions régionales sont également responsables de la gérance des tables représentées par divers intervenants du milieu pour discuter des questions liées à la sécurité du revenu et à l'intégration à l'emploi et de la définition des actions visant à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle.

La direction générale

La Direction générale encadre le Réseau et s'assure que les ressources fournies et les services offerts par ses directions centrales, ainsi que par les autres directions générales, soutiennent celui-ci dans l'atteinte des objectifs de services à la population. À cet égard, trois directions ont été mises sur pied au sein de la direction générale, à savoir la Direction de la planification des opérations, la Direction de l'optimisation des processus ainsi que la Direction du contrôle, de l'équité et des services centralisés.

La Direction générale des politiques et des programmes de sécurité du revenu

La Direction générale des politiques et des programmes de sécurité du revenu assure la conception et l'élaboration des orientations, des politiques et des programmes de sécurité du revenu. Elle conseille la ministre sur les politiques, les programmes d'action et les mesures à mettre en œuvre dans le domaine de la sécurité du revenu. Elle conseille et soutient les personnes responsables de la gestion des programmes de sécurité du revenu dans les unités centrales et dans le réseau Travail-Québec. Elle est responsable de l'implantation des mesures de sécurité du revenu et de leur suivi.

Cette direction générale joue également un rôle de premier plan dans les relations du Ministère avec ses partenaires internes et externes tant dans l'élaboration des positions et des stratégies du Québec que dans l'harmonisation des orientations et des politiques de sécurité du revenu avec celles de l'ensemble de l'appareil gouvernemental et du gouvernement fédéral.

Elle assure l'évaluation des politiques et des programmes du Ministère et produit les statistiques sur ces programmes. Elle est également responsable de fournir les renseignements sur les programmes du Ministère et de traiter l'ensemble des plaintes qui lui sont adressées. Elle réalise enfin la vérification interne et les enquêtes administratives jugées nécessaires.

La Direction générale des politiques et des programmes de sécurité du revenu comprend les unités suivantes :

- la Direction du développement des politiques et des programmes de sécurité du revenu ;
- la Direction de l'implantation et du soutien aux opérations en sécurité du revenu ;
- la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique ;
- la Direction de l'audit qualité ;
- le Bureau des renseignements et plaintes.

La Direction générale des politiques et des programmes du soutien à l'emploi

La Direction générale des politiques et des programmes du soutien à l'emploi assure la conception et l'élaboration des orientations, des politiques et des programmes en matière d'intégration à l'emploi. Elle conseille la ministre sur les politiques, les orientations et les mesures à mettre en œuvre dans le domaine de l'intégration à l'emploi. Elle conseille et soutient les personnes responsables de la gestion des programmes d'intégration à l'emploi dans les unités centrales et dans le réseau Travail-Québec.

Cette direction générale joue un rôle de premier plan dans les relations du Ministère avec ses partenaires internes et externes tant dans l'élaboration des orientations et des mesures d'intégration à l'emploi que dans leur harmonisation avec celles de l'ensemble de l'appareil gouvernemental et du gouvernement fédéral.

Elle aide également à la mise en place des carrefours jeunesse-emploi sur l'ensemble du territoire et à leur arrimage avec les ressources locales et régionales.

Elle assure enfin la mise en œuvre des orientations définies par le comité aviseur du Fonds de lutte contre la pauvreté, la gestion financière de ce fonds et la coordination de ses activités avec les divers intervenants gouvernementaux.

La Direction générale des politiques et des programmes du soutien à l'emploi comprend les unités suivantes :

- la Direction du développement de l'emploi et de l'intégration au marché du travail ;
- la Direction de l'implantation et du soutien aux opérations en intégration à l'emploi ;
- la Direction des Carrefours jeunesse-emploi ;
- la Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté.

La Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle

La Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle est responsable d'un ensemble d'activités qui peuvent être regroupées sous deux grands secteurs : les technologies de l'information et l'administration. Elle coordonne également la préparation, l'élaboration et le suivi de la planification stratégique du Ministère.

Les technologies de l'information

La Direction générale est responsable de la gestion et de l'évolution des technologies de l'information du Ministère. Elle a pour mandat d'exploiter les systèmes informatiques de façon à assurer la continuité des activités des programmes ministériels et du service à la clientèle. Elle assure le développement et la mise en place des nouvelles fonctionnalités requises dans les systèmes informatiques pour faciliter l'administration des programmes ministériels. Elle apporte le soutien approprié à l'utilisateur requérant les technologies de l'information dans la réalisation de son travail. Elle offre un service équivalent dans le cadre des ententes conclues avec des partenaires extérieurs au Ministère. Enfin, elle conseille le Ministère en matière de technologies de l'information.

Pour ce faire, la Direction générale comporte cinq unités administratives :

- la Direction des projets de mission et de la planification ;
- la Direction des services à la clientèle ;
- la Direction des banques de données et du support au développement ;
- la Direction du développement des systèmes de services ;
- la Direction du développement des systèmes des programmes APTE et Soutien financier.

L'administration

La Direction générale est également responsable de tous les aspects relatifs aux ressources humaines, financières, matérielles et aux communications du Ministère.

Elle conseille les autorités du Ministère en matière de ressources financières et fournit du soutien aux gestionnaires dans la planification et la gestion budgétaire. Elle coordonne les activités relatives au cycle budgétaire et celles liées à la déconcentration des activités financières, comptables et matérielles. Elle assume la gestion financière des ententes administratives (Ville de Montréal, Régie des rentes). Elle assure le soutien en matière de biens et de services à toutes les unités administratives du Ministère et assure aussi la gestion du programme d'allocation de maternité (PRALMA).

Cette Direction générale propose les orientations et met en œuvre les politiques et programmes en matière de gestion des ressources humaines. Elle élabore également des stratégies pour faciliter l'adaptation aux changements et l'évolution vers de nouvelles façons d'être à travers le développement continu des ressources humaines et les communications internes et externes du Ministère.

Pour réaliser ce mandat, elle est composée de quatre directions :

- la Direction du budget et des prix de revient ;

- la Direction des opérations financières et des ressources matérielles, ;
- la Direction des ressources humaines ;
- la Direction des communications.

Le Secrétariat à la concertation

Le Secrétariat à la concertation a pour mandat d'assurer la coordination des activités extraministérielles en matière d'emploi, de développement de la main-d'œuvre et de sécurité du revenu ainsi que la liaison avec les partenaires du marché du travail, de développer, en collaboration avec les organismes intéressés, les orientations, les stratégies et les mécanismes de coordination nécessaires à l'intégration des mesures de soutien du revenu et des mesures d'aide à l'emploi, à la suite des négociations avec le gouvernement fédéral concernant le transfert des mesures actives de main-d'œuvre et de la création d'un nouveau ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Le Centre de recouvrement en sécurité du revenu

Le Centre est une unité autonome de service qui relève du sous-ministre et qui est encadré du point de vue administratif par le sous-ministre adjoint de la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle. Son mandat est décrit à la section 7.1.

9.4 Le mandat des instances décisionnelles et consultatives

Le Conseil de direction

La Ministre préside régulièrement le Conseil de direction du Ministère. Participent à cette rencontre la directrice de cabinet, le sous-ministre, les sous-ministres adjoints et le secrétaire du Ministère, qui en assume le secrétariat. Des membres du personnel du cabinet ou de l'administration du Ministère peuvent également y participer sur invitation.

Le Conseil de direction se réunit hebdomadairement ou au besoin.

Le Comité exécutif

C'est un comité décisionnel sur l'ensemble des dossiers administratifs du Ministère. Il est présidé par le sous-ministre et composé des sous-ministres adjoints et de deux directeurs régionaux. Ces derniers y participent à part entière, en rotation par cycle de quatre mois. Y participent également le secrétaire du Ministère, la directrice des Communications et la directrice de cabinet de la ministre.

La secrétaire du Comité relève du sous-ministre. Elle assure la préparation, la rédaction des comptes rendus et le suivi des décisions prises.

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail

Composé de cinq représentants des autorités du Ministère dont deux représentants des cadres, de deux représentants du SPGQ et de trois représentants du SFPQ, ce comité est doté d'un mandat qui porte sur les dimensions fondamentales de la qualité de vie de l'organisation. Ce mandat vise, en effet, à un examen de l'organisation du travail, des règles de travail et des modes de dispensation des services afin de repérer des économies, d'améliorer l'efficacité des services à la population et de maintenir la qualité de vie au travail des employés.

Le secrétariat du comité est assuré par la Direction des ressources humaines.

9.5 Les ressources humaines

En 1996-1997, l'effectif ministériel s'établissait à 4 418 équivalents à temps complet (ETC), dont 2 890 réguliers et 1 528 occasionnels. La Ville de Montréal, qui administre les bureaux de la sécurité du revenu sur son territoire, disposait de 1 083 ETC, dont 799 réguliers et 284 occasionnels.

9.6 Les ressources financières

Pour l'année 1996-1997, le Ministère a administré un budget totalisant des crédits de 4 068,4 millions de dollars.

Les dépenses totales du Ministère en 1996-1997 s'élèvent à 4 039,7 millions de dollars.

En outre, la création d'un fonds des technologies de l'information a permis au Ministère de contribuer aux équilibres financiers du gouvernement. D'autre part, en matière de développement de l'employabilité, le Ministère a aboli le barème de disponibilité et réduit le barème de participation le 1er avril 1996 dans le cadre du plan stratégique de réduction des dépenses 1996-1997. À cet égard, le Ministère a réorienté ses activités de développement de l'employabilité et d'intégration à l'emploi en favorisant les mesures moins lourdes visant à maximiser l'utilisation des budgets et permettant de cibler un nombre d'adultes équivalent en 1995-1996 et en 1996-1997.

En ce qui concerne la sécurité du revenu, la clientèle moyenne mensuelle ajustée est de 478 337 en 1996-1997, alors que le coût moyen mensuel estimé s'élève à 610,85 $ en 1996-1997. De plus, en ce qui concerne le programme APPORT, le Ministère note une augmentation de la dépense de 6,6 mil-

lions de dollars attribuable principalement à l'augmentation du nombre de contribuables ayant bénéficié de conciliation avec le ministère du Revenu.

9.7 Les ressources informationnelles

Consécutivement à la refonte des systèmes, le Ministère dispose d'un important inventaire de systèmes informatiques. Le développement des nouveaux systèmes, centrés sur la performance administrative et l'efficacité dans la gestion des programmes, préconise l'utilisation prépondérante d'un dossier électronique regroupant les données des prestataires et favorise l'autonomie des agents d'aide dans la réalisation de leurs activités opérationnelles tout en valorisant leurs interventions.

L'exploitation de ces systèmes nécessite une infrastructure technologique particulièrement imposante. Un ordinateur central, d'une capacité de traitement de 235 millions d'instructions par seconde, assure le traitement interactif d'environ 1,5 million de transactions par jour.

Un des plus importants réseaux de télécommunication du gouvernement du Québec, parfaitement compatible avec le Réseau intégré de communication informatique et bureautique gouvernemental (RICIB), permet de relier quelque 5 368 postes de travail à l'ordinateur central. Ces terminaux sont répartis dans quelque 150 unités administratives localisées sur tout le territoire du Québec.

9.8 Les revenus

Au cours de l'exercice 1996-1997, le Ministère a géré des revenus de 274,1 millions de dollars répartis en deux catégories : les revenus autonomes et les revenus de transfert du gouvernement du Canada.

Les revenus autonomes proviennent principalement des montants réclamés à des prestataires ou à des ex-prestataires d'aide de dernier recours (88,4 millions de dollars) pour des prestations versées en trop au cours des années antérieures. Les revenus de ventes de biens et de services sont principalement composés de revenus de facturation à la Régie des rentes du Québec (RRQ), de ceux liés aux dossiers de pension alimentaire et de ceux liés aux garants défaillants (respectivement 5,8, 16,5 et 21,2 millions en 1996-1997). La facturation à la RRQ est constituée d'un montant de 50 % des sommes versées par le Ministère à certains prestataires conformément aux directives de la *Loi sur le régime des rentes du Québec*. La récupération des pensions alimentaires non payées par les ex-conjoints de prestataires d'aide de dernier recours, lesquelles sont versées par le Ministère sous forme de prestations, représente 16,5 millions de dollars. Le dernier montant (21,2 millions) correspond aux revenus déterminés à partir des sommes réclamées aux garants défaillants pour des montants payés à leurs parrainés en prestations de sécurité du revenu. Ce montant représente la valeur de réalisation et est sujet à révision par le contrôleur des Finances.

Quant aux revenus de transfert, ils sont formés, d'une part, de montants versés par le gouvernement canadien dans le cadre de l'Entente avec le Canada sur les initiatives stratégiques survenue en septembre 1995 et, d'autre part, des revenus de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre et de l'ex-ministère de l'Emploi. Ces revenus relèvent, depuis le 1er avril 1996, du portefeuille Emploi, Solidarité et Condition féminine. C'est ainsi que les revenus des programmes Formation des adultes et Planification de l'emploi sont maintenant comptabilisés au Ministère.

La facturation des sommes à des garants défaillants pour des prestations de sécurité du revenu versées à des immigrants parrainés et dont la valeur de réalisation des comptes est évaluée à 21,2 millions, de même que l'augmentation de la facturation de l'aide de dernier recours et l'ajout de revenus provenant du remboursement par le gouvernement du Canada des frais liés aux programmes Formation des adultes (99,4 millions) et Planification de l'emploi (0,2 million) ont contribué à l'augmentation des revenus qui s'élevaient à 274,1 millions de dollars en 1996.

En ce qui concerne les revenus liés aux ententes fédérales-provinciales à propos des programmes du Ministère, c'est le ministère des Finances qui comptabilise les principaux montants autres que ceux présentés au tableau 16. Depuis le 1er avril 1996, le gouvernement fédéral a instauré le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux, un transfert global destiné à remplacer le Financement des programmes établis et le Régime d'assistance publique du Canada. Le montant prévu pour 1996-1997 est de 26,9 milliards de dollars pour l'ensemble des provinces. Chaque province recevra une portion de ce montant au prorata de ses dépenses par rapport à celles de l'ensemble des provinces. Ces dépenses sont celles reconnues au chapitre des anciens transferts, en 1995-1996, pour le Financement des programmes établis et, en 1994-1995, pour le Régime d'assistance publique du Canada. Une partie du montant versé au Québec sera alors attribuable par définition au Ministère. À partir de 1997-1998, il est prévu que les parts revenant aux diverses provinces seront rajustées en fonction des variations relatives de population entre les provinces depuis 1995-1996.

Une autre entente concernant la *Loi sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées* permet également de récupérer des sommes du gouvernement du Canada. Toutefois, cette entente a pris fin le 31 mars 1996 et des négociations sont en cours afin de la renouveler pour la période du 1er avril 1996 au 31 mars 1998. En se basant sur l'hypothèse du renouvellement de cette entente, la contribution estimée du gouvernement fédéral pour 1996-1997 à l'égard des dépenses du Ministère est de l'ordre de 3,4 millions de dollars.

Tableau 12

Effectif du ministère de la Sécurité du revenu pour l'exercice 1996-1997

Direction	ETC[1] réguliers utilisés	ETC occasionnels utilisés	ETC totaux utilisés
Bureau du sous-ministre et unités relevant du sous-ministre[2]	16	2	18
Direction générale des politiques et des programmes de sécurité du revenu	92	11	103
Direction générale des politiques et des programmes de soutien à l'emploi	26	1	27
Direction générale du réseau Travail-Québec	2 263	1 422	3 685
Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle	412	56	468
Centre de recouvrement en sécurité du revenu	81	36	117
Sous-total[3]	**2 890**	**1 528**	**4 418**
Ville de Montréal	799	284	1 083
Total — Ministère et Ville de Montréal	**3 689**	**1 812**	**5 501**

1. Équivalent temps complet.
2. Ceci regroupe l'effectif des unités suivantes :
   a) le personnel de soutien de la Direction des affaires juridiques ;
   b) le personnel du Secrétariat du Ministère.
3. Les données excluent le Secrétariat à la concertation qui constituait en 1996-1997 un programme distinct du Ministère dans la structure de programmes. À titre d'information, 7,4 ETC (4,2 réguliers et 3,2 occasionnels) ont été utilisés.

Note : Au 31 mars 1997, le Ministère avait en place 2 935 employés réguliers et 1 491 occasionnels.

Tableau 13

Les crédits budgétaires selon le programme

Programme	Budget modifié[2] 1996-1997	Dépenses[2] 1996-1997
Gestion et services aux clientèles[6]	292 071 700 $	277 312 500 $[4]
Administration déléguée de programmes en sécurité du revenu	4 145 000 $	4 130 000 $
Direction et gestion de la Commission des affaires sociales	6 054 400 $	5 924 200 $
Sécurité du revenu[1]	3 513 075 300 $	3 506 297 300 $[5]
Sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	15 743 900 $	14 502 800 $
Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)	65 800 000 $	65 565 900 $
Allocations de maternité (PRALMA)	7 900 000 $	7 716 000 $
Aide à l'intégration au marché du travail et développement de l'employabilité[3]	163 564 200 $	158 267 300 $
TOTAL	**4 068 354 500 $**	**4 039 716 000 $**

1. Le programme Sécurité du revenu est constitué des programmes APTE, Soutien financier et inclut le coût des préparations lactées, rapports médicaux et provisions pour créances douteuses.
2. Les données pour 1996-1997 ne sont pas les données officielles puisque le Contrôleur des finances peut effectuer certains ajustements jusqu'à la production des états financiers du gouvernement.
3. Les données tiennent compte des programmes PAIE et SEMO et des mesures de développement de l'employabilité.
4. Les dépenses de 1996-1997 excluent les dépenses imputées au Fonds des technologies de l'information pour 9,2 millions de dollars.
5. En 1994-1995, un montant de 21,7 millions de dollars afférent à la provision pour créances douteuses a été comptabilisé au ministère des Finances alors qu'en 1996-1997, un montant de 24 millions de dollars a été imputé au Ministère.
6. Les données excluent le Secrétariat à la concertation qui constitue un programme distinct du Ministère dans la structure de programmes. À titre d'information, la dépense 1996-1997 s'élève à 0,7 millions de dollars.

Tableau 14

Les crédits budgétaires selon la nature des dépenses

Nature des dépenses	Budget modifié[1] 1996-1997	Dépenses[1] 1996-1997
Rémunération	169 531 200 $	163 316 700 $[2]
Fonctionnement	127 308 800 $	120 624 300 $[2]
Capital	2 263 300 $	132 000 $[2]
Transferts	3 746 248 700 $	3 731 643 000 $
Créances douteuses et autres	22 900 000 $	24 000 000 $
Prêts, placements et avances	102 500 $	0,0 $
Total	**4 068 354 500 $**	**4 039 716 000 $**

1. Les données pour 1996-1997 ne sont pas officielles puisque le Contrôleur des finances peut effectuer certains ajustements jusqu'à la production des états financiers du gouvernement.
2. Les dépenses de 1996-1997 incluent les dépenses imputées au Fonds des technologies de l'information de 9,2 $, soit 4,6 millions de dollars imputés en rémunération, 2,5 millions de dollars en fonctionnement et 2,1 millions de dollars en capital. Il faut noter qu'en 1995-1996 les frais de développement informatique sont comptabilisés à la supercatégorie « capital ».

Tableau 15

Les dépenses 1996-1997 du Ministère selon un regroupement de neuf familles de services

Services	ETC[1] utilisés 1996-1997	Dépenses 1996-1997	Clientèle moyenne
Aide financière[2]	3 671	3 679 612 900 $	471 502 ménages[3]
Développement de l'employabilité et intégration à l'emploi	1 619	240 819 500 $	288 935 adultes[4]
Aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT)	84	68 767 600 $	27 489 ménages[5]
Hébergement[7]	39	14 102 400 $	50 138 adultes[3]
Garderie	84	3 721 700 $	45 538 enfants[3] 33 573 familles[3]
Allocation de maternité	4	8 134 900 $	21 433 femmes[6]
Administration déléguée à la Régie des rentes du Québec	63	4 130 000 $	1 656 176 enfants[3] 955 235 familles[3]
Commission des affaires sociales	70	5 924 200 $	3 066 dossiers[6]
Sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	17	14 502 800 $	1 187 unités[6]
Total	**5 651**	**4 039 716 000 $**	

1. Équivalent temps complet.
2. Inclut le coût des programmes APTE, Soutien financier, les prestations spéciales payées en vertu de ces programmes ainsi que les coûts d'administration, mais exclut les adultes hébergés prestataires de la sécurité du revenu.
3. Clientèle moyenne mensuelle, pour l'aide financière, la clientèle exclut 6 835 adultes hébergés prestataires de la sécurité du revenu.
4. Clientèle moyenne mensuelle potentiellement admissible aux mesures.
5. Clientèle moyenne mensuelle de ménages actifs au cours de l'année civile 1996.
6. Clientèle annuelle.
7. Dont 6 835 adultes hébergés prestataires de la sécurité du revenu.

N. B. : À titre indicatif, les effectifs temps complet incluent le Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal (1 083), l'administration déléguée à la Régie des rentes du Québec (63), la Commission des affaires sociales (70) et l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (17).

Tableau 16

Les revenus selon leur provenance

Types de revenus	1996-1997
Revenus autonomes	
Ventes de biens et des services	43 711 400 $
Recouvrement	89 285 000 $[1]
Intérêts — aide de dernier recours	6 638 900 $
Amendes et confiscations	197 300 $
Sous-total	**139 832 600 $**
Revenus provenant des transferts du gouvernement du Canada	
Formation professionnelle et adaptation au travail (SORIF)	0,0 $
Initiatives stratégiques	34 736 700 $
Planification de l'emploi	200 000 $
Formation des adultes	99 382 500 $
Sous-total	**134 319 200 $**
Total	**274 151 800 $[2]**

1. Les revenus de recouvrement sont réduits de la provision pour non-réalisation de revenus de 11,5 millions de dollars en 1995-1996 et de 16 millions de dollars en 1996-1997.
2. Les données de 1996-1997 ne sont pas les données officielles puisque le Contrôleur des finances peut effectuer certains ajustements jusqu'à la production des états financiers du gouvernement.

Annexes

I. Titulaires de fonctions de direction au 31 mars 1997 Ministère de la Sécurité du revenu

Cabinet de la ministre

Ministre
Louise Harel

Directrice de cabinet
Danielle-Maude Gosselin

Bureau du sous-ministre

Sous-ministre
Michel Noël de Tilly

- Secrétariat
  Laval Tremblay
- Direction des affaires juridiques
  Vacant

Secrétariat à la concertation

Sous-ministre adjoint
Jacques Gariépy

Direction générale des politiques et des programmes de sécurité du revenu

Sous-ministre adjointe
Suzanne Lévesque

- Direction de l'Audit qualité
  Jean Bilodeau
- Direction du développement des politiques et des programmes de sécurité du revenu
  Geneviève Bouchard
- Direction de l'implantation et du soutien aux opérations en sécurité du revenu
  Guy Nolet
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
  Ghislaine Morin
- Bureau des renseignements et plaintes
  Marie-Lise Corneau

Direction générale des politiques et des programmes du soutien à l'emploi

Sous-ministre adjointe
Hélène Simard

- Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté
  Paul Gagnon
- Direction du développement de l'emploi et de l'intégration au marché du travail
  Pierre-Paul Sénéchal
- Direction de l'implantation et du soutien aux opérations en intégration à l'emploi
  Guy Nolet, par intérim
- Direction des carrefours jeunesse-emploi
  Vacant

Direction générale du réseau Travail-Québec

Sous-ministre adjoint
Claude B. Simard

- Direction du contrôle, de l'équité et des services centralisés
  Roger Giasson, par intérim
- Direction de l'optimisation des processus
  Marjolaine Imbeault, par intérim
- Direction de la planification des opérations
  Normand Cloutier
- Direction régionale Travail-Québec de l'Outaouais
  Robert Beauchamp
- Direction régionale Travail-Québec de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
  Luc Dupuis
- Direction régionale Travail-Québec de la Mauricie–Bois-Francs
  Paul Baillargeon
- Direction régionale Travail-Québec de l'Estrie
  Marc Lyrette
- Direction régionale Travail-Québec de la Montérégie
  Jean-Yves Trudel
- Direction régionale Travail-Québec de Laurentides-Lanaudière
  Yvon Bélair
- Direction régionale Travail-Québec de Montréal-Banlieue et Laval
  Guy Martin
- Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal
  Robert Guay
- Direction régionale Travail-Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
  Michel Pageau
- Direction régionale Travail-Québec du Bas-Saint-Laurent
  Diogène Malenfant

- Direction régionale Travail-Québec de la Côte-Nord
  Raymond Tremblay
- Direction régionale Travail-Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean
  Denis Darveau
- Direction régionale Travail-Québec de Québec
  Édith Bédard
- Direction régionale Travail-Québec de Chaudière-Appalaches
  Denis Jacques

Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle

Sous-ministre adjoint
Alain Deroy

Secteur de l'administration

- Direction des communications
  Suzanne Beaulieu
- Direction du budget et des prix de revient
  Raymond Sarrazin
- Direction des ressources humaines
  François Giroux
- Direction des opérations financières et des ressources matérielles
  Raymond Sarrazin, par intérim

Secteur des technologies de l'information

- Direction des projets de mission et de planification
  Frédéric Michel
- Direction des services à la clientèle
  Claude Carignan
- Direction des banques de données et du support au développement
  Alain Bédard
- Direction du développement des systèmes de services
  Gaétane Deschênes
- Direction du développement des systèmes des programmes APTE/Soutien financier
  Pierre Leblanc

Centre de recouvrement en sécurité du revenu

Gilles Héon

Le Centre relève du point de vue administratif du sous-ministre-adjoint à la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle.

II. Liste des lois et des règlements administrés par la ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité, au 31 mars 1997[1]

Lois[2]	**Règlements**[3]
Loi sur le Conseil du statut de la femme (L.R.Q., c. C-59)	Règlement de régie interne du Conseil du statut de la femme Décret 97-87 du 28 janvier 1987 [R.R.Q., 1981, c. C-59, r. 2]
Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.Q. 1995, c. 43)[4] *(après refonte : L.R.Q., c. D-7.1)*	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]
Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)[5]	Règlement sur les appareils sous pression [R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 0.1] *(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.)*
	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)

Lois[2]	Règlements[3]
Loi sur certaines fonctions relatives à la main-d'œuvre et à l'emploi (L.R.Q., c. M-15.01 *(tel que modifié par le chapitre 29 des lois de 1996)*)	
Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[6]	
Loi sur la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. S-22.001)	Règlement sur les frais exigibles pour certains services offerts par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre Décret 1238-93 du 1er septembre 1993 [R.R.Q., 1981, c. S-22.001, r. 1]
Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[7]	

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 édicté après la refonte.
4. La ministre est chargée de l'application de cette loi, à l'exception de la section II du chapitre II dont l'application relève du ministre du Revenu.
5. La ministre est chargée de l'application de cette loi à l'exception des dispositions concernant le Conseil d'arbitrage et les licenciements collectifs dont l'application relève du ministre du Travail.
6. La ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.
7. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

III. Liste des lois et des règlements administrés par le ministère de la Sécurité du revenu ou par un organisme relevant du Ministère, au 31 mars 1997[1]

Lois[2]	**Règlements**[3]
Loi sur la Commission des affaires sociales (L.R.Q., c. C-34)	Règles de preuve, de procédure et de pratique de la Commission des affaires sociales [R.R.Q., 1981, c. C-34, r. 1]
Loi sur la sécurité du revenu (L.R.Q., c. S-3.1.1)	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]
Loi sur le ministère de la Sécurité du revenu (L.R.Q., c. M-19.2.1)	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-19.2.1, r. 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. 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 du Grand-Duché de Luxembourg Décret 1670-92 du 25 novembre 1992 [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-19.2.1, r. 4]
	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. 4.1]

Lois[2]	Règlements[3]
	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-19.2.1, r. 8]
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Malte Décret 1625-91 du 27 novembre 1991 [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 Commonwealth de la Dominique Décret 1791-88 du 30 novembre 1988 [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 Grand-Duché du Luxembourg Décret 1920-89 du 13 décembre 1989 [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 de la Jamaïque Décret 1792-88 du 30 novembre 1988 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 12]
	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. M-19.2.1, r. 13]
	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. M-19.2.1, r. 14]
	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. M-19.2.1, r. 15]

Lois[2]	Règlements[3]
	Règlement sur la signature de certains documents du ministère de la Sécurité du revenu Décret 1428-94 du 7 septembre 1994 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 19]
Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)	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. R-9, r. 1.1]
	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 et de la Loi sur les allocations d'aide aux familles Décision du 16 août 1996, G.O.Q. 1996, page 5324 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2.0003]
	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. R-9, r. 2.001]
	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. R-9, r. 2.01]
	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. R-9, r. 2.1.1]
	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 Chypre Décret 1092-91 du 31 juillet 1991 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2.2]
	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]

Lois[2]	Règlements[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 de Malte Décret 1625-91 du 27 novembre 1991 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.01]
	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 du Luxembourg Décret 1920-89 du 13 décembre 1989 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.02]
	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 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 548-96 du 8 mai 1996 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 6.6]
	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]
Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)	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 16 août 1996, G.O.Q. 1996, page 5328

Lois[2]	Règlements[3]
	Plafonds des frais relatifs à la cession de droits entre conjoints Arrêté ministériel du 29 juin 1996, G.O.Q. 1996, page 4126 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.8]
	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]
	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]
Loi sur les allocations d'aide aux familles (L.R.Q., c. A-17)	Règlement sur les allocations d'aide aux familles Décret 1498-89 du 13 septembre 1989 [R.R.Q., 1981, c. A-17, r. 2]
	Délégation de pouvoirs par la Régie des rentes du Québec en vertu de la Loi sur le régime de rentes du Québec et de la Loi sur les allocations d'aide aux familles Décision du 16 août 1996, G.O.Q. 1996, page 5324 [R.R.Q., 1981, c. A-17, r. 2.3]
	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. A-17, r. 3]
	Règles touchant le fonctionnement du Comité de révision en matière de régime de rentes et d'allocations d'aide aux familles et la vérification des décisions en révision Décision du 16 août 1996, G.O.Q. 1996, page 5331
Loi sur les régimes supplémentaires de rentes (L.R.Q., c. R-17)	Règlement général sur les régimes supplémentaires de rentes [R.R.Q., 1981, c. R-17, r. 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, page 5316

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 la référence aux *Règlements refondus du Québec 1981*, soit de la référence initiale et administrative pour un règlement édicté après la refonte.

Composition typographique : Compélec inc.

Achevé d'imprimer en novembre 1997
sur les presses de l'imprimerie
Laurentide inc. à Loretteville