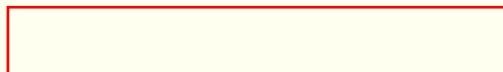




Les travaux parlementaires



Journal des débats

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 23 mars 2005 • Vol. 38 N° 20

Audition du sous-ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille concernant le bilan de la qualité de l'information sur la performance

Table des matières

Exposé du Vérificateur général, M. Renaud Lachance

Exposé du sous-ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, M. François Turenne

Discussion générale

Inscription dans le rapport annuel d'une analyse différenciée selon les sexes des effets de certains programmes et services

Introduction dans le rapport annuel des effets du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Renseignements contenus dans le rapport annuel

Identification du rôle joué par les partenaires du ministère

Renseignements contenus dans le rapport annuel (suite)

Identification du rôle joué par les partenaires du ministère (suite)

Évolution de la performance du ministère

Critères ciblés pour l'amélioration de la performance du ministère

Évolution du nombre de personnes sous le seuil de la pauvreté

Utilisation de la notion de dépendance à l'assistance-emploi dans le rapport annuel

Bilan de l'opération Place à l'emploi

Utilisation de la notion de dépendance à l'assistance-emploi dans le rapport annuel (suite)

Bilan de l'opération Place à l'emploi (suite)

Ajout au rapport annuel d'un indicateur du pourcentage de demandeurs d'assistance-emploi référés à Place à l'emploi

Taux de non-attribution de l'assistance-emploi

Incidence du prix de revient des activités sur les programmes administrés par le ministère

Révision du tableau de bord de gouvernance de la performance

Moyens utilisés en vue d'améliorer les services aux citoyens

Plaintes formulées en matière de recouvrement des prestations d'assistance-emploi versées en trop

Suivi des mesures de soutien financier aux familles

Impact de la diminution du nombre d'entreprises touchées par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre

Identification des places occupées dans les services de garde en fonction du revenu familial

Renseignements inscrits dans le rapport annuel à propos des services de garde

Publication de rapports annuels distincts pour le ministère et ses agences

Information ciblée pour le prochain rapport annuel concernant l'intégration en emploi des personnes handicapées

Absence d'indication de la cible visée à l'égard de la diminution de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi

Indicateurs permettant de déterminer la variation de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi

Absence d'indication de la cible visée à l'égard de la diminution de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi (suite)

Actions envisagées en matière de développement durable

Remarques finales

La vice-présidente, Mme Sarah Perreault

**M. François Turenne, sous-ministre de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et de la Famille**

Autres intervenants

M. Camil Bouchard

M. Jean-Pierre Paquin

Mme Agnès Maltais

M. Alain Paquet

Mme Solange Charest

Mme France Hamel

* **Mme Marie-Renée Roy, ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille**

* **Mme Geneviève Bouchard, idem**

* **M. Jacques Duguay, idem**

* **Témoins interrogés par les membres de la commission**

(Neuf heures quarante-six minutes)

La Présidente (Mme Perreault): Alors, bonjour. Vous me permettrez d'emblée de m'excuser pour le retard. Alors, je vous souhaite la bienvenue et je déclare la séance ouverte. Je vous rappelle que le mandat de la commission... est réunie afin d'entendre le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale concernant le bilan de situation: qualité de l'information sur la performance.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Mme la Présidente, M. Bouchard (Vachon), le porte-parole de l'opposition officielle en matière d'emploi, solidarité sociale et famille, va agir à titre de membre temporaire.

La Présidente (Mme Perreault): Merci. Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole au Vérificateur général pour 15 minutes.

Exposé du Vérificateur général, M. Renaud Lachance

M. Lachance (Renaud): Mme la Présidente, Mme la vice-présidente, Mmes et MM. les membres de cette commission, M. le sous-ministre, c'est avec intérêt que je participe à cette séance de la Commission de l'administration publique portant sur la qualité de l'information sur la performance. Le tome II de notre rapport annuel pour... le tome II de notre rapport annuel pour 2003-2004 présente, dans le chapitre 5, les résultats détaillés de notre vérification sur ce sujet.

L'adoption de la Loi sur l'administration publique, en mai 2000, a instauré un cadre de gestion axé sur l'atteinte des résultats, le respect de la transparence et une imputabilité accrue de l'administration gouvernementale. Elle exige notamment que les ministères et les organismes déposent un rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale en temps opportun. Dans le contexte de la réforme de l'appareil gouvernemental, ce rapport est un élément clé de la reddition de comptes. Il est donc essentiel que l'information qu'il renferme soit de qualité, de manière à permettre l'évaluation de la performance de l'entité concernée.

L'objectif de cette vérification était de nous assurer de la qualité de l'information sur la performance publiée dans le rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Pour mener à bien notre analyse, nous avons examiné ce rapport en fonction de neuf critères d'évaluation inspirés notamment des principes mis de l'avant par la Fondation canadienne pour la vérification intégrée.

Afin de soutenir les entités dans l'élaboration d'une reddition de comptes de qualité, le Secrétariat du Conseil du trésor a préparé à leur intention le guide sur le rapport annuel de gestion. Nos travaux se sont déroulés de juin à octobre 2004. Le rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère est satisfaisant à l'égard de six des neuf critères d'évaluation. Nous avons remarqué, entre autres,

que les résultats présentés recouvrent tous les éléments de la mission du ministère et que les principaux risques pouvant influencer l'atteinte des résultats ainsi que les moyens retenus pour les minimiser sont signalés. En outre, une déclaration du sous-ministre atteste la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le rapport contient également un sommaire dans lequel figurent les résultats de chacun des indicateurs quantitatifs des plans stratégiques, ce qui constitue une bonne pratique. En résumé, si on compare le rapport annuel de gestion 2003-2004 à celui pour 2001-2002, on note plusieurs améliorations.

Notre analyse nous a toutefois permis de constater que l'information contenue dans le rapport annuel est perfectible sur certains points. Ainsi, près de la moitié des 21 objectifs analysés ne sont pas accompagnés d'une information comparative et huit n'ont pas de cible. De plus, les explications concernant les écarts importants sont manquantes pour cinq objectifs. Enfin, le rapport ne fait pas état des moyens préconisés pour atteindre les résultats visés. Le lecteur n'a donc pas toute l'information lui permettant d'évaluer la performance relativement à l'ensemble des objectifs du ministère.

n (9 h 50) n

En terminant, j'aimerais souligner la bonne collaboration obtenue du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille lors de la réalisation de nos travaux. Je vous offre à nouveau mon total engagement à participer aux travaux de cette commission afin qu'ils permettent l'amélioration de la qualité de la reddition de comptes.

La Présidente (Mme Perreault): Merci beaucoup, M. le Vérificateur général. Maintenant, je vais céder la parole à M. Turenne, qui est sous-ministre au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

**Exposé du sous-ministre de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et de la Famille,
M. François Turenne**

M. Turenne (François): Merci. Mme la Présidente, Mmes, MM. les députés, M. le Vérificateur général, c'est avec plaisir que je participe, aujourd'hui, à cette séance de la Commission de l'administration publique portant sur la récente évaluation faite par le Vérificateur général du Québec de la qualité de l'information sur la performance du ministère. En plus de nous permettre de répondre aux interrogations de la commission, cette séance sera pour nous l'occasion de mettre en contexte la nature et la diversité de nos interventions et d'enrichir nos commentaires déjà intégrés au rapport du Vérificateur général. Elle nous permettra également de poursuivre la collaboration établie avec ce dernier.

Rappelons que le ministère s'est prêté volontiers à l'exercice de vérification effectué par le Vérificateur général lors de l'élaboration du rapport annuel de gestion 2003-2004. Cette expérience pilote a permis de bonifier notre reddition de comptes en cours de réalisation et également de susciter des avenues intéressantes de réflexion. C'est pourquoi je suis très ouvert aux commentaires de la commission et heureux de pouvoir participer à ses travaux.

Permettez-moi d'abord de vous présenter les collaboratrices et collaborateurs qui m'accompagnent ici, à la table: M. Jacques Duguay, à ma droite, qui est sous-ministre adjoint à la planification et aux services aux citoyens; Mme Guylaine Queenton, à côté de M. Duguay, qui est directrice de la planification et de la modernisation pour cette même direction générale et qui est chargée de la coordination du rapport annuel de gestion du ministère; Mme Marie-Renée Roy, qui est directrice générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique à la Direction générale des politiques; M. Denis Jacques, qui est directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives et responsable de la vérification du rapport annuel de gestion du ministère; Mme Lise Lallemand, avant-dernière, qui est directrice du budget et des opérations financières; et finalement Mme Geneviève Bouchard, à l'extrême droite, qui est sous-ministre adjointe aux politiques.

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a été créé par décret gouvernemental le 29 avril 2003, à même les composantes de l'ancien ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, institué en mars 2001, et du ministère de la Famille et de l'Enfance, mis en place en juillet 1997. En février dernier, des changements apportés à la structure gouvernementale ont mené à la création du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Pour réaliser sa mission, le ministère s'est doté d'une structure administrative fondée sur deux réseaux complémentaires, Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. Les directions régionales d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu, les 154 centres locaux d'emploi où travaillent de concert Emploi-Québec et la Sécurité du revenu, le Centre de communication avec la clientèle, avec ses deux points de services à Gaspé et à Trois-Rivières, ainsi que le Centre d'assistance au placement d'Emploi-Québec, situé à Trois-Rivières, assurent la présence du ministère dans les 17 régions administratives du Québec. En 2003-2004, les services à la famille ont assumé, au sein du ministère, la responsabilité de la gestion et de la concertation des mesures et des services destinés à la famille et à l'enfance.

Emploi-Québec, la Sécurité du revenu et le Centre de recouvrement sont les trois agences gouvernementales du ministère. Depuis 2001-2002, celles-ci produisent leurs propres rapports annuels de gestion et leurs plans d'action annuels, ces derniers s'appuyant sur les orientations stratégiques ministérielles. La vision stratégique du ministère et la reddition de comptes qui en découle situent, dans une perspective globale et intégrée, l'action des agences et des unités administratives. Dans ce contexte, le défi de la mise en oeuvre de la gestion axée sur les résultats est d'assurer le renforcement réciproque des pratiques de planification et de reddition de comptes ministérielles par l'entremise d'intrants externes comme les recommandations du Vérificateur général et d'intrants externes provenant de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives et des agences. Le défi consiste aussi à harmoniser les outils de planification et de reddition de comptes dits stratégiques par l'entremise du plan stratégique et le rapport annuel de gestion du ministère ainsi que les outils dits opérationnels par des plans d'action et des rapports annuels de gestion préparés par les agences.

En raison de la diversité de ces zones de performance stratégiques opérationnelles, le ministère voit comme un enjeu central la coordination de sa vision organisationnelle en matière de qualité de l'information sur la performance, laquelle rappelle tant aux autorités du ministère qu'aux agences et unités les bonnes pratiques à instaurer ou à maintenir et les pratiques à améliorer ou à remplacer en matière de reddition de comptes. À ce chapitre, l'évaluation comparative de la qualité de l'information sur la performance permet de mesurer les progrès accomplis depuis la publication de l'édition 2001-2002 du rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

On constate des améliorations significatives à plusieurs égards, malgré les limites de cette comparaison, en raison de l'ajout de la reddition de comptes liée à la famille, lequel n'a pas fait l'objet de cet examen en 2001-2002. Je suis fier de constater que notre ministère, au fil des années, s'acquitte adéquatement de ses obligations en matière de reddition de comptes, malgré ces différents changements qui nous obligent à relever le défi d'une reddition de comptes probante et éclairante dans un environnement interne et externe en constante évolution. Je tiens également à souligner que ce résultat est le fruit d'une collaboration soutenue et fructueuse entre les responsables du rapport annuel de gestion du ministère, des agences et unités et de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives. Cette dernière, en collaboration étroite avec la Direction de la planification et de la modernisation, veille à l'harmonisation des différents rapports annuels de gestion, assure l'exactitude des données figurant au rapport annuel et joue son rôle conseil en matière de qualité et de fiabilité de l'information sur la performance. Ce partage d'expertise au sein du ministère, jumelé aux recommandations du Vérificateur général, constitue un gage de qualité de l'information sur la performance du ministère, car il nous incite à interroger en continu nos pratiques de reddition de comptes et à les confronter aux enjeux propres à l'imputabilité des agences.

Le Vérificateur général nous indique que le rapport annuel de gestion 2003-2004 est satisfaisant à l'égard de six des neuf critères d'évaluation. En outre, la comparaison avec les résultats obtenus en 2001-2002 montre que le rapport annuel de gestion fait l'objet de maintien ou d'amélioration continue sur plusieurs aspects. Le ministère doit cependant s'attarder à bonifier la qualité de l'information sur sa performance en ce qui a trait à trois critères spécifiques.

À la suite du dépôt du rapport du Vérificateur général, en décembre 2004, le ministère a préparé un plan d'action que je présente, aujourd'hui, à la commission. Permettez-moi de vous exposer, de vous commenter les grandes lignes de ce plan d'action qui comporte deux volets complémentaires, premier volet en amont qui concerne l'amélioration, et la planification, et le suivi de la performance, et un second volet qui concerne l'amélioration du rapport annuel de gestion du ministère.

Dans une organisation soucieuse d'amélioration continue comme la nôtre, l'intégration aux outils de gouverne d'une information sur la performance significative et de qualité est garante de la production d'un rapport annuel ayant les mêmes caractéristiques. Les plans stratégiques 2001-2004 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que du ministère de la Famille et de l'Enfance, sur lesquels porte le rapport annuel de gestion vérifié par le Vérificateur général en 2001-2002 et en 2003-2004, présentent certaines caractéristiques typiques des exercices de planification stratégique de première génération. Le recoupement des zones de performance stratégique et opérationnelle génère un nombre élevé de cibles et une présence marquée d'indicateurs de mise en oeuvre et d'utilisation des ressources, parfois au détriment d'indicateurs d'effets de la performance.

La planification stratégique de deuxième génération portera sur la période 2005-2008. Deux plans stratégiques distincts, soit un plan pour la mission Emploi et Solidarité sociale et un plan pour la mission Famille, Aînés et Condition féminine, sont presque achevés. Ces nouveaux projets de plan stratégique joueront un rôle pivot dans l'amélioration de la qualité de l'information sur la performance puisqu'ils intègrent les enseignements sur les bonnes pratiques et les pistes d'amélioration issues des recommandations du Vérificateur général et des rapports annuels précédents. Ainsi, ils mettront l'emphase sur les éléments clés de la mission et sur les résultats attendus les plus probants.

Par exemple, pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'augmentation de la proportion des sorties durables de l'assistance-emploi et l'augmentation du taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention

d'Emploi-Québec seront retenues comme objectifs structurants de l'action ministérielle. Leurs cibles refléteront davantage l'effet attendu des interventions du ministère plutôt que les processus qui y concourent. Par exemple, on privilégiera, pour le rapport annuel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, des cibles relatives au nombre de sorties de l'aide et au taux d'assistance-emploi, par opposition à des moyens comme le nombre de prestataires dirigés vers des ressources externes. Les objectifs seront moins nombreux et seront tous accompagnés de cibles, qu'elles soient de type quantitatif ou qualitatif. À titre de comparaison, pour les années 2005-2008 et 2001-2004, les deux projets de plan stratégique 2005-2008 confondus comporteront trois orientations au lieu de neuf, 21 objectifs au lieu de 32, 27 indicateurs au lieu de 68 et 29 cibles au lieu de 81.

▭ (10 heures) ▭

Dans une perspective de mise en oeuvre pluriannuelle, les indicateurs mis en oeuvre pourront être enrichis, au moment opportun, par des indicateurs d'effets. Le ministère aussi extraira de ces plans des tableaux synthèses qui reflètent bien cet exercice de recentrage ainsi que le soin apporté à la conception des éléments de mesure de la performance. Nous les transmettrons à la commission dès qu'ils seront officiels afin qu'elle puisse prendre acte des améliorations apportées.

L'élaboration d'une approche ministérielle en matière de prix de revient constitue également une préoccupation de gouverne importante pour le ministère. Cette approche ministérielle permettra, comme le souhaite le Vérificateur général, de mieux établir le lien entre les ressources et les résultats et plus particulièrement de concevoir un modèle de calcul des coûts en fonction du modèle d'affaires ministériel, également en cours d'élaboration. Le ministère souhaite cibler certains coûts de revient prioritaires rattachés aux objectifs structurants de son plan stratégique 2005-2008. À cet effet, le ministère a mis en place un comité directeur ministériel en décembre 2003, un portrait du coût de revient a été complété en décembre 2004 et le cadre de référence ministériel en matière de coût de revient est prévu pour l'automne 2005.

Au chapitre du suivi de la performance, l'ajout d'un tableau de bord de gouvernance de la performance à notre trousse de reddition de comptes interne est prévu dès le printemps 2005. Il vise à renforcer la gestion par résultats et à faciliter l'interprétation par les autorités du ministère des éléments de contexte qui influent sur la performance de l'organisation. Ce tableau de bord permettrait d'effectuer un suivi périodique des principaux produits et services offerts, des cibles stratégiques, des ressources utilisées et d'autres projets structurants de l'organisation tout en faisant une large part à des commentaires analytiques venant mettre en contexte l'historique des résultats obtenus, les écarts entre les cibles et les résultats et, le cas échéant, l'effet potentiel sur la reddition de comptes en fin d'année. Les outils existants seront ainsi regroupés et bonifiés. Ce suivi de la performance à caractère résolument stratégique devrait permettre d'enrichir la reddition de comptes externe en fin d'année financière et notamment de disposer d'une information plus explicite au chapitre de la distinction à établir entre les facteurs sous-tendant la performance et les moyens pris pour maintenir ou améliorer cette dernière.

Durant les trois exercices du plan stratégique 2001-2004, le rapport annuel lui-même a fait l'objet d'amélioration continue, et ce, en collaboration avec la trentaine de personnes des agences et unités centrales concernées par sa préparation. Pour ce faire, la Direction de la planification et de la modernisation, qui coordonne le processus de production du rapport annuel, s'assure, chaque année, que les autorités du ministère et leur commettants sont saisis des faits saillants des recommandations du Vérificateur général et des lignes directrices émises par le Secrétariat du Conseil du trésor pour guider les ministères et les organismes dans l'élaboration de leur rapports annuels de gestion. Lors du processus de production des rapports annuels, cette direction tient également, de manière systématique, des rencontres d'harmonisation entre les trois agences et veille à ce que les rapports annuels reflètent les ententes établies avec les agences au chapitre du partage de l'information stratégique et opérationnelle. Enfin, elle s'assure également que l'harmonisation des rapports se traduit par des références appropriées vers l'un ou l'autre des rapports des agences dans le libellé du rapport ministériel.

Il importe de préciser que le ministère fait de l'allégement de son rapport annuel de gestion une priorité, et ce, en raison du contexte particulier de reddition de comptes que j'ai évoqué précédemment. C'est pourquoi le ministère effectue, chaque année, plusieurs arbitrages entre les multiples recommandations du Vérificateur général, la volonté de rendre compte, de manière éclairante, de sa performance d'ensemble et le souci de ne pas alourdir son rapport annuel. Notre rapport annuel de gestion est le fruit de choix de gestion et découle d'une approche équilibrée et pragmatique de la performance qui prend notamment en considération le rythme de changement de l'organisation, la disponibilité des ressources et de l'information de gestion appropriées et la priorité accordée à la qualité de l'information sur la performance rattachée aux objectifs structurants de son plan stratégique. Les zones de performance jugées insatisfaisantes par le Vérificateur général ainsi que l'esprit des recommandations de ce dernier demeurent toutefois pour le ministère une référence incontournable et font l'objet d'une interprétation attentive.

Nous voulons également mettre en place et appliquer, dès le début de la production du rapport annuel de gestion 2004-2005, un mécanisme administratif formel d'assurance qualité dans le but de systématiser nos pratiques existantes en matière de suivi des recommandations du Vérificateur général. Ce mécanisme vise à mieux orienter et soutenir les nombreux collaborateurs internes

appelés à produire l'information sur la performance qui sera intégrée au rapport annuel de gestion du ministère. En outre, il facilitera l'identification rapide de l'information améliorée au cours de la production du rapport. Par la même occasion, le ministère s'attardera également à poursuivre l'arrimage de la qualité de son information sur la performance aux paliers stratégiques et opérationnels.

Le rapport annuel de gestion 2004-2005 sera également l'occasion pour le ministère, à titre de bon citoyen corporatif, de faire part de ses réflexions en matière de développement durable. Ceci permettra de mettre en lumière l'effet des actions du ministère sur le plan économique et social.

Enfin, le ministère a entrepris une réflexion sur le regroupement de ses rapports annuels de gestion, à l'exception du rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec, qui doit être distinct du rapport annuel du ministère, conformément à l'article 34 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail.

En terminant, je désire remercier le Vérificateur général de ses travaux contributives à l'amélioration continue du rapport annuel de gestion du ministère et lui réitère mon entière collaboration quant au suivi de ses recommandations. Je remercie également les membres de la commission et je demeure disponible pour répondre aux questions, le cas échéant. Mme la Présidente, je vous remercie de votre attention.

La Présidente (Mme Perreault): Alors, merci à vous, M. Turenne. Écoutez, je rappelle le mandat de la commission, qui étudie finalement la qualité de l'information sur la performance. Je tiens également à vous remercier, au nom des membres de cette commission, pour nous avoir fait parvenir, à notre demande, votre plan d'action, que nous avons reçu la semaine dernière.

Discussion générale

Alors, sans plus tarder, je vais laisser la parole au député de Vachon, qui est aussi porte-parole en matière d'emploi et de solidarité sociale pour l'opposition officielle. M. le député.

M. Bouchard (Vachon): Merci, Mme la Présidente. J'aimerais, pour commencer, saluer le sous-ministre, M. Turenne, et à travers lui ses collègues qui sont nombreux ici, ce matin, dont je reconnais certaines figures. En même temps, vous avez salué, M. Turenne, dans votre allocution, la compétence et la qualité du personnel qui vous entoure. Je les connais depuis un certain bout de temps, comme vous le savez, et je m'associe à votre évaluation. D'ailleurs, ça transparaît dans la qualité du rapport, je sais ce que ça peut représenter, et ça transparaît aussi dans la qualité notamment des programmes de recherche que le ministère a constamment mis sur pied, entrepris et complétés à travers les années et qui sont d'une très haute qualité puis en même temps d'une très grande fiabilité au niveau de l'information qu'ils nous communiquent concernant l'impact des programmes et aussi l'analyse des situations dans lesquelles on retrouve les clientèles sur l'aide sociale.

Je veux aussi saluer mes collègues ici présents et aussi saluer M. Lachance et les membres de son bureau, du Vérificateur général. Je suis, comme le secrétaire de cette Assemblée l'a souligné tout à l'heure, un itinérant à cette commission, mais j'ai été bien reçu, bien accueilli et bien encadré par une première session d'information qui a été tenue par le Vérificateur général à propos de ce rapport et j'ai été très impressionné par encore une fois la rigueur et la qualité des informations qui nous ont été communiquées. Alors, je vous en remercie beaucoup, ça permet aux parlementaires une perception plus éclairée et, j'espère, un discours plus intelligent sur toute la question.

Je vais peut-être d'entrée de jeu souligner... D'abord, un premier truc concernant ma méthode de travail lorsque j'ai examiné le rapport du Vérificateur général et ensuite le rapport annuel du ministère suite aux remarques du Vérificateur. D'entrée de jeu, je m'associe au Vérificateur général pour souligner la qualité et en même temps souligner quelques inquiétudes que l'on peut avoir vis-à-vis de la nature des données qui pourraient être manquantes dans le rapport. Et je m'attarderai plus particulièrement à cette idée que... et là je pense que le sous-ministre vient de nous informer très clairement qu'il entend corriger cette situation, c'est-à-dire cette idée d'avoir au moins, quelque part, une indication très précise des cibles qui sont visées par le ministère dans l'application des politiques et des programmes.

n (10 h 10) n

Le fait qu'il manque un certain nombre de cibles • huit sur 21 • vient quelque part affaiblir notre capacité d'analyse des effets escomptés et des effets obtenus, et des écarts par conséquent entre les effets escomptés et les effets obtenus, et je pense que cette correction-là, qui est annoncée par le sous-ministre, est la très bienvenue. Ce n'est pas toujours évident, toujours facile de le faire, là, on en convient, surtout au niveau qualitatif, ce n'est pas évident d'avoir des cibles qui puissent éventuellement nous renseigner de façon opérationnelle et pertinente, mais les efforts qui ont été consentis jusqu'à maintenant par les professionnels du ministère et

par les gestionnaires du ministère, je pense, sont prometteurs quant à la capacité du ministère de nous amener ce type d'information là de meilleure façon à l'avenir.

Deuxième observation: dans ma façon d'opérer, j'ai surtout porté attention au chapitre des résultats parce que c'est là où on retrouve dans le fond l'expression la plus claire des indicateurs et leur utilisation dans un rapport annuel de gestion, mais je ne peux pas m'empêcher cependant de souligner au passage le fait que, dans le chapitre 2 du rapport... Et c'est très intéressant que le rapport... Le Vérificateur général, je pense, n'a pas fait mention de la pertinence ou de l'importance du chapitre 2, qui est davantage un portrait à grands traits, là, du contexte socioéconomique du Québec dans lequel dans le fond le ministère est appelé à déployer ses programmes et ses services, hein? Je trouve ce chapitre en particulier intéressant, informatif.

J'aurai peut-être trois observations. La première, c'est que vous avez sans doute entendu parler dernièrement de la publication par le Centre de recherche Innocenti, à Florence, un centre de recherche de l'UNICEF, de la position du Canada en regard des pays de l'OCDE en ce qui concerne la pauvreté chez les enfants. La pauvreté chez les enfants reflète inmanquablement la pauvreté des parents et des ménages. L'observation que je veux faire, c'est que, depuis 2003, il ne semble pas que notre position se soit améliorée dans l'ensemble canadien. Bon, on n'a pas de détails par l'UNICEF sur l'ensemble québécois, mais on peut prétendre ou supposer qu'on est dans le même bassin de statistique. Donc, on est à la traîne, on est à la queue en ce qui concerne notre capacité, en tant que société, de corriger ce problème de pauvreté chez les jeunes familles notamment et on espère tous que quelque part, dans les indicateurs que nous livreront éventuellement les gestionnaires et les professionnels du ministère, en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec, on puisse tracer l'évolution de ces pourcentages, de ces taux de pauvreté par groupes d'âge à l'intérieur même du rapport de gestion du ministère, puisque c'est la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui est chargée... qui est imputable dans le fond de l'application du Plan de lutte à la pauvreté au Québec et qui est imputable de l'atteinte d'objectifs nationaux qu'on se sera donnés ou non.

Et, peut-être dans la même foulée, M. le sous-ministre, peut-être serait-il intéressant qu'apparaissent des cibles, à cet égard-là, dans la programmation du ministère et qu'on puisse voir les progrès ou les reculs qu'on aura enregistrés en la matière, en espérant que ce soient des progrès, mais ça, on sait que la lutte à la pauvreté et à l'exclusion, là, ce n'est pas donné, c'est difficile. On sait très bien que ce ne sont pas les discours qui vont régler le problème mais des actions bien précises. Il y en a un certain nombre qui ont été entreprises durant les années, elles ne semblent pas avoir eu d'effets majeurs sur la pauvreté chez les jeunes enfants et les familles. On espère que, dans les années futures, on y arrivera. Donc, c'est une première observation.

La deuxième, c'est que je suis un peu surpris de voir que, dans le contexte socioéconomique au Québec, on ne voit pas apparaître l'influence des grands programmes fédéraux sur la situation économique des Québécoises et des Québécois et notamment sur les clientèles qui préoccupent au premier degré le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Je pense notamment au Programme d'assurance-emploi qui a une influence extrêmement importante • mes collègues du parti ministériel le savent aussi • sur le transfert éventuel des personnes d'un programme à l'autre, c'est-à-dire d'un programme d'assurance à un programme d'assistance. Et votre propre ministère a publié, je pense, en 2003 ou en 2002, une analyse extrêmement intéressante de ce transfert-là des populations, notamment des plus jeunes, du Programme d'assurance-emploi au Programme d'assistance-emploi du Québec, étant donné la restriction des paramètres et des critères d'admission à l'assurance-emploi.

Moi, je pense que ça, c'est un morceau du casse-tête qui est éminemment important, avec lequel le ministère doit composer continuellement et avec lequel le ministère doit se confronter à la fois dans sa capacité d'offrir des programmes qui sont efficaces à des populations qui lui arrivent, étant donné des changements majeurs dans des programmes qu'il ne contrôle pas... Je ne ferai pas de discours souverainiste, mais vous savez très bien ce qu'il y a derrière ma pensée là-dessus, là. Je pense qu'il est important que l'on puisse, dans un contexte socioéconomique qui soit le plus complet possible, le plus objectif possible, au moins faire référence aux effets de ces changements de programme au niveau du fédéral.

J'en aurais tout autant à dire sur la question de la diminution des transferts canadiens en matière de programmes sociaux et j'en aurais tout autant à dire sur la question du déséquilibre fiscal qui m'apparaissent des éléments, si on ne veut pas les commenter, à tout le moins... y référer de façon à ce que les faits qui sont observés par la très grande majorité des analystes économiques au Québec puissent être tenus en compte dans la contextualisation des opérations du ministère.

Ceci étant dit, j'avais fait la remarque... Mme la Présidente, peut-être qu'il y aurait des réactions, là, à mes observations de la part du sous-ministre éventuellement. Moi, je ne veux pas bloquer vos... je ne veux pas cimenter vos façons de faire, là.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Vachon, malgré tout l'intérêt que vos propos suscitent dans cette commission, je vous rappellerais qu'on est ici pour évaluer la qualité de l'information sur la performance.

M. Bouchard (Vachon): C'est ça. Exact.

La Présidente (Mme Perreault): Et là vous avez pris 10 minutes pour faire votre introduction. Je vous rappelle qu'il y a beaucoup d'intérêt à savoir ce que le sous-ministre a à nous apporter comme information sur justement la qualité de l'information.

M. Bouchard (Vachon): Ah! Je ne pensais pas que la présidente allait... je ne pensais pas que la présidente faisait une analyse qualitative des mes interventions.

La Présidente (Mme Perreault): Non, mais je vous rappelle que cette commission-là est non partisane.

M. Bouchard (Vachon): Bien oui. Très certainement. Elle est non partisane. Et je soulignais qu'à mon avis il manquait des informations dans le contexte socioéconomique. Ça fait au-delà de cinq minutes que j'en parle. Ce n'était pas une introduction, c'était majeur.

Bon. Alors, ceci étant dit...

M. Paquin: Permettez-moi donc, Mme la Présidente, d'apporter mon commentaire. Je suis parfaitement favorable à ce que vous venez d'apporter. On n'est pas ici pour faire de la politique, il y a d'autres tribunes dont on peut se servir.

M. Bouchard (Vachon): Ah bon!

M. Paquin: On est ici pour vérifier et parler d'un rapport. Les amendements, les suggestions pour faire progresser le système à ce niveau-là, on est ici pour ça. Donc, Mme la Présidente, je pense que vous devez faire respecter le règlement et je vous invite à le faire.

Une voix: Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député, oui, je pense qu'on... Je peux vous écouter, Mme la députée de Taschereau. Mon propos n'est pas, M. le député de Vachon, de... Je vous invite peut-être à faire des introductions plus courtes afin qu'on puisse entendre le sous-ministre • au fond, c'est ça un peu, la question • pour qu'on ait plus de temps pour partager de l'information avec le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Je vous invite peut-être à être plus bref dans vos introductions. Mme la députée de Taschereau.

Mme Maltais: Tout simplement, alors, Mme la Présidente, je pense que cette idée maintenant de passer à un échange avec le ministère est intéressante. Je tiens quand même à soutenir que mon collègue, pour moi enfin • et vous savez que je suis très vigilante là-dessus • comme les collègues membres, n'a pas été partisan en soulevant le déséquilibre fiscal, puisque tout le monde ici, autour de la table, est d'accord avec le principe du déséquilibre fiscal et qu'il a quand même été assez mesuré dans ses propos, simplement.

La Présidente (Mme Perreault): Alors, M. le député de Vachon, je vous invite à poser vos questions, en toute amitié.

**Inscription dans le rapport annuel
d'une analyse différenciée selon les sexes
des effets de certains programmes et services**

M. Bouchard (Vachon): Merci, Mme la Présidente. C'est gentil.

J'ai noté, lors de la rencontre avec le bureau du Vérificateur général, la dernière fois, que nous n'avions pas d'indication, dans le rapport, sur les effets différentiels que pourraient éventuellement avoir les programmes, ou bien dans leurs processus ou bien dans leur impact, sur les hommes et les femmes, donc qu'il n'y avait pas, dans le rapport, d'analyse différenciée selon les sexes. Vous savez que la Commission des affaires sociales siège sur la question de l'égalité hommes-femmes, de ce temps-là, à partir d'un rapport du Conseil du statut de la femme. Nous avons été plusieurs fois interpellés à l'effet que l'analyse différenciée par les sexes pourrait être un instrument puis un outil extrêmement important dans notre vigilance à l'égard des programmes et des services. Alors, je me demandais si, du point de vue du ministère, il y avait un intérêt à inclure ça dans son plan d'action.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

n (10 h 20) n

M. Turenne (François): Oui. Effectivement, dans le rapport annuel, on ne fait pas état de l'analyse différenciée selon les sexes. Par ailleurs, au sein du ministère, c'est un élément qu'on prend en compte, là, dans l'évaluation notamment de nos programmes. Puis, si vous permettez, je demanderais peut-être à Mme Roy, qui est la directrice de l'évaluation et de la statistique, de vous expliquer un petit peu ce qu'on fait à cet égard, si vous permettez, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Perreault): Oui, Mme Roy, je vous invite à...

Mme Roy (Marie-Renée): Alors, bien, évidemment, la variable sexe constitue toujours une variable importante qu'on retient dans toutes les études, que ce soit en évaluation, que ce soit en recherche et même dans nos analyses statistiques qu'on fait. Donc, la disponibilité de l'information est toujours là. Par ailleurs, dans le projet gouvernemental, avec le comité interministériel qui a été mandaté pour relier les opérations, il y a une expérimentation par projet pilote à laquelle le ministère souscrit dans le cadre de ses évaluations de deux programmes, qui est un projet pilote pour une évaluation d'analyse différenciée selon le sexe sur les subventions salariales et le soutien au travail autonome qu'on est en train de compléter. Donc, les évaluations se font et seront disponibles sous peu, sont encore en cours de réalisation.

Par ailleurs, il y a la stratégie. Évidemment, il y a différentes stratégies qui ont été retenues, notamment à l'égard de la main-d'oeuvre féminine à Emploi-Québec. Il y a la disponibilité de l'information. Il y a des choix éditoriaux qui peuvent être faits dans le cadre du rapport annuel de gestion. Mais, la disponibilité de l'information, on tente le plus possible d'avoir toujours l'information disponible. D'ailleurs, sur Internet, l'information est disponible, différenciée selon le sexe, pour les prestataires de l'assurance-emploi, d'ailleurs.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Vachon.

M. Bouchard (Vachon): Oui. Je comprends qu'on puisse avoir cette information sur le site Internet ou, par d'autres moyens, dans des rapports d'évaluation plus spécifiques, là, mais ma question était plus à l'effet s'il y avait un intérêt pour le ministère d'introduire, à titre d'indicateur, dans le rapport annuel... Et, moi, j'avais invité à l'époque, la semaine dernière, le Vérificateur général à réfléchir à cette question de la pertinence qu'il y ait, dans tous les rapports que doivent livrer les administrations gouvernementales, des indicateurs qui nous permettraient de faire la différence entre hommes et femmes dans les données, peut-être pas à tous les items, peut-être pas à tous les objectifs, il y en a peut-être qui s'y prêtent moins bien, mais j'essayais de voir s'il y avait un intérêt de votre part et s'il y avait une réflexion qui était entreprise là-dessus.

M. Turenne (François): Bien, en fait, si c'est, disons, de fournir les données, là • je pense que c'est ça précisément, la question du député • simplement préciser qu'en général, dans les... Enfin, je ne sais pas si la commission a eu l'occasion de prendre connaissance, là, de tous nos rapports, parce qu'il y en a cinq, hein, c'est un petit peu abondant, parce qu'il y a le rapport du ministère puis il y a le rapport des trois agences. En plus, il y a le rapport du Fonds de l'action communautaire autonome. Par exemple, en ce qui concerne la Sécurité du revenu, effectivement, dans le rapport annuel, on a des données générales, mais, quand on réfère au rapport de l'agence Sécurité du revenu, on a le détail de l'information différenciée, là, tel que c'est souhaité, donc c'est une espèce de choix. Moi, je pense que ça va se corriger automatiquement lorsque...

J'ai mentionné dans ma présentation qu'on avait l'intention d'unifier notre rapport, d'avoir un seul rapport annuel, et, ce faisant, effectivement, on va corriger la situation puis, mettons, pour le lecteur qui ne prendrait connaissance que du rapport général, on va tenter de le faire pas trop épais, là, parce que c'est le danger qu'on a. Mais on va s'assurer que cette information-là est rendue disponible. Là, c'est plus un choix qu'on a fait, parce que la donnée était disponible dans le rapport de l'agence. On peut le montrer, là. Je ne peux pas entrer dans les détails, là, mais, dans le rapport de l'agence, on a un tableau ici, là, qui est assez... On a l'information différenciée selon l'âge, le sexe, etc.

M. Bouchard (Vachon): Très bien.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Vachon.

**Introduction dans le rapport annuel
des effets du Plan d'action gouvernemental
en matière de lutte contre la pauvreté
et l'exclusion sociale**

M. Bouchard (Vachon): Oui. J'aimerais revenir sur l'analyse que je faisais, tout à l'heure, non pas en introduction, là, mais dans le coeur même de notre sujet, à savoir si le ministère se sentait concerné par l'ajout, à titre d'information, des effets du Plan d'action

de lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale dans le rapport. J'aimerais avoir une petite indication à ce sujet-là, parce qu'à moins que mon interprétation soit fautive, là, je pense que la ministre est responsable, imputable de cela.

M. Turenne (François): Bien, en fait, effectivement, c'est pertinent, puisqu'en vertu de la loi on a obligation de rendre compte. Puis mes collaborateurs donneront plus précisément les dates, là, qui sont prévues, de reddition de comptes. Donc, on doit rendre compte sur l'évolution du phénomène de la pauvreté au Québec. Ça découle de la loi n° 112, là, qui comporte un certain nombre d'échéances, et c'est prévu effectivement, dans nos prochains indicateurs, là, en ce qui concerne notre orientation de lutter contre la pauvreté, qu'on va rendre compte avec un certain nombre d'indicateurs. Les dates exactes, peut-être que je pourrais demander à Mme Bouchard de vous les fournir, là, mais je crois que c'est...

Mme Bouchard (Geneviève): Il y a un premier rapport de l'état... réalisation du plan d'action qui est prévu un an après. Donc, très prochainement, en juin, on devrait déposer un tel rapport. Maintenant, il y a la mise en place du Service d'information et de recherche sur la pauvreté et l'exclusion, qui s'est mis en branle et qui travaille à proposer des indicateurs au gouvernement. Donc, avec ces deux angles d'approche là, on sera en mesure, dans le prochain rapport annuel, d'avoir davantage de cibles directement reliées au plan d'action.

La Présidente (Mme Perreault): Mme Bouchard, je ne voulais pas vous interrompre. Peut-être vous identifier pour les besoins du *Journal des débats*.

Mme Bouchard (Geneviève): Oui. Geneviève Bouchard, sous-ministre adjointe aux politiques, ministère Emploi et Solidarité sociale.

La Présidente (Mme Perreault): Merci. M. le député de Vachon, très, très brièvement.

M. Bouchard (Vachon): Ah? Oui. Alors, ce rapport, Mme Bouchard, il sera déposé où, celui dont vous parlez pour le mois de juin, là?

Mme Bouchard (Geneviève): Il y a un rapport qui va être déposé au gouvernement et qui est destiné à être rendu public.

M. Bouchard (Vachon): Qui est destiné... Merci.

La Présidente (Mme Perreault): Alors... Oui.

Mme Maltais: Est-ce que les membres de la CAP, vu que c'est vraiment au coeur des débats sur la qualité de l'information, pourraient recevoir ce rapport? Ça peut être ici. Si le gouvernement veut le rendre public, on pourra soit attendre ce moment-là soit le garder de façon confidentielle, comme il est d'usage ici.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Bien, en fait, je serai un peu prudent, là, parce que je ne me souviens plus s'il est rendu public. Je n'ai pas la donnée devant moi, là. Est-ce qu'il est rendu public au... Il est rendu à l'Assemblée nationale ou au gouvernement?

Mme Bouchard (Geneviève): Il est déposé, dans un premier temps, au gouvernement et il doit être débattu, si ma mémoire est bonne... Je n'ai pas mes juristes avec moi, là, mais il doit être débattu à l'Assemblée nationale.

M. Turenne (François): En tout cas, on va s'assurer, là, des... Il y a une certaine prudence, là. Avant de prendre l'engagement de le fournir aux membres de la commission, on va respecter les dispositions qui entourent la publication de ce rapport. Mais, dès qu'on pourra le faire, il nous fera plaisir de le déposer aux membres de la commission.

La Présidente (Mme Perreault): Peut-être transmettre à la secrétaire si c'est possible ou non, pour qu'on puisse avoir l'information.

M. Turenne (François): Oui.

La Présidente (Mme Perreault): Je vous remercie, M. le sous-ministre. Maintenant, je vais céder la parole au député de Laval-des-Rapides.

Renseignements contenus dans le rapport annuel

M. Paquet: Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, M. Turenne, toute l'équipe du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, tous les gens aussi du bureau du Vérificateur général, c'est un plaisir de pouvoir échanger... Et, dans le contexte effectivement où l'on parle de rapports de gestion et de qualité d'information, c'est un élément extrêmement important bien sûr pour les parlementaires que nous sommes parce que ça fait partie du travail important que nous avons à faire, de pouvoir accompagner, des fois de lancer un peu des défis, de mettre en relief, en perspective certains enjeux, certaines questions qui permettent par la suite de pouvoir faire des débats qu'on espère plus éclairés sur les enjeux au niveau politique. Mais il faut d'abord s'assurer que la gestion justement ou l'information... vérifier qu'est-ce qui peut être amélioré, quels sont les points, l'évolution aussi de la gestion à travers le temps.

Et, lorsqu'on parle évidemment des rapports annuels de gestion, c'est quelque chose qui est quand même relativement nouveau, il faut en être conscient aussi. Je parle pour les citoyens qui nous liront, qui nous écouteront ou qui nous écoutent. C'est important, bien sûr, c'est quelque chose de relativement nouveau, où on apprend comme appareil gouvernemental. Je ne dis pas qu'il ne se faisait pas de la gestion auparavant puis qu'on ne prenait pas garde à ce qui pouvait se faire puis comment c'était géré, mais peut-être qu'on n'avait pas un lieu comme un rapport de gestion annuel qui permettait de dire: Voici où nous en sommes, vers où on s'en va, quelles leçons on peut tirer, de manière à ce que nous, comme parlementaires, puissions remettre en question certaines choses: Ah! bien, tiens, peut-être que, là, on est sur la bonne piste, sur la bonne voie, il faut continuer dans ce sens-là. Mais c'est ici qu'il y a des choses qui doivent être corrigées.

Mais, pour ce faire, évidemment c'est important que la qualité de l'information y soit. Quand on parle de qualité, c'est en termes d'une part de profondeur de l'information sur des points précis et aussi d'étendue, de couverture de l'information qu'on a à notre disposition. À cet égard-là, la Commission de l'administration publique a souvent fait des commentaires, quel genre d'améliorations globalement, pas spécifiquement, pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pourraient être faites, prises en compte dans les rapports • et je vais revenir par la suite aux points plus spécifiquement du rapport qu'on a devant nous et les commentaires que nous avons eus du Vérificateur • l'importance justement du lien entre les ressources utilisées et les résultats.

▯ (10 h 30) ▯

D'une part, on peut avoir des objectifs, et, indépendamment... il y a d'autres endroits pour faire des débats politiques sur les objectifs et les moyens qu'on peut poursuivre, mais, du point de vue de la gestion, le lien entre les résultats et les objectifs, une fois qu'ils ont été choisis par un gouvernement, qu'il y a des programmes qui ont été mis en place... Quels résultats avons-nous au bout et quels sont les moyens qui ont été utilisés pour y arriver? Comment les ressources financières ont été utilisées? D'une part, est-ce qu'en termes de personnes qui ont été impliquées dans le travail, en termes de temps qu'elles y ont mis, donc le nombre d'heures-personnes, on peut dire, travaillées, le coût associé à l'administration d'un programme versus le résultat...

Je n'ai pas le chiffre avec moi. J'avais, à un moment donné, un exemple de programme, il y a quelques années, et je pourrai le retrouver, mais je ne l'ai pas avec moi ce matin. On a un programme qui touchait le ministère de l'Emploi à l'époque, où est-ce qu'il y avait un cas où le pourcentage du coût de gestion était très élevé par rapport à l'argent qui allait directement aux services. Je ne parle pas de l'ensemble des programmes, mais il y a des exemples de programmes. On ne les a pas devant nous aujourd'hui. Justement, s'il y en a quelques-uns, on pourrait peut-être se questionner là-dessus.

Mais, ce genre d'information là, ce serait utile de l'avoir dans le rapport, de dire, mettons: Pour tel programme, voici combien d'heures-personnes ont été mises là-dedans, voici le nombre de ressources qui touchent l'aspect administratif • c'est normal qu'il y en ait toujours • mais par rapport aux résultats escomptés. Et ça, par la suite, ce n'est pas pour remettre en cause le travail qui est fait par les gens qui sont là, mais peut-être dire: Peut-être que l'organisation de l'appareil, à cet égard-là, n'est peut-être pas le plus efficace. Encore une fois, je ne porte pas de jugement sur le travail des gens eux-mêmes, mais juste de dire: Tiens... et d'où l'aspect de comparer dans le temps, d'abord d'avoir une présentation, une photo de ce qui est la réalité à chaque année, mais d'avoir aussi une évolution historique, au moins... Je comprends, pas pour chaque virgule, ou chaque crayon, ou chaque bout de papier qui a pu être utilisé, mais je parle d'avoir aussi une comparaison historique sur l'ensemble par rapport à chaque programme, le coût qui a été mis, le coût qui a été engagé, les dépenses qui ont été mises versus l'argent qui est donné en transfert directement, dans le cas des programmes de transfert, et les résultats obtenus, donc avoir une comparaison historique.

Mais aussi il serait intéressant d'avoir une comparaison parfois aussi géographique par rapport à ce qui peut se faire ailleurs au Canada, par rapport à certains pays de l'OCDE, etc. Je comprends que vous ne pourrez pas tout faire ça demain matin, là, mais je pense que c'est une façon de travailler, c'est un genre d'outil qui va être important autant du point de vue de la gestion administrative qu'elle l'est aussi pour les parlementaires et ultimement • le plus important • pour les citoyens que nous

représentons, parce que souvent il arrive, avec toute la meilleur volonté du monde, qu'on a pris l'habitude au cours des ans, on a une culture institutionnelle qui s'est développée, on est habitué de fonctionner d'une façon, et c'est tout à fait humain. Bien, on continue la même façon de faire des choses.

Et donc l'élément important, je crois, du rapport de gestion et du contrôle des parlementaires, ce serait de dire: Bien, tiens, est-ce qu'il y a peut-être des choses? Bien, tiens, oui, ça a l'air à bien aller, mais est-ce qu'il n'y a pas des choses qui pourraient être faites différemment?, de remettre les choses en question de façon constructive. Et ce n'est pas habituel au Québec, ce n'est pas habituel dans l'appareil gouvernemental, et je ne fais pas de blâme, là, et ce n'est pas partisan comme commentaire, c'est comme ça depuis des lunes, des années et des années, mais je pense que c'est un des éléments que les citoyens • ce qu'on dit à Laval-des-Rapides, mais je pense que c'est l'ensemble des citoyens du Québec, peu importent les parties d'où nous émergeons, je pense • attendent de nous, qu'on puisse faire des avancées à cet égard-là.

Il y a des expériences qui ont été faites ailleurs en Angleterre, qui ont été faites ailleurs en Nouvelle-Zélande, en Irlande, ailleurs au Canada aussi. Je crois qu'il serait important peut-être d'aller voir ce qui s'est fait. Je ne pense pas que ça demanderait de passer six mois avec 50 personnes qui feraient cette recherche-là, mais d'avoir une personne qui pourrait aller voir qu'est-ce qui se fait ailleurs, pouvoir introduire au moins des éléments dans un prochain rapport. Je crois que ce serait avancée, un progrès qui serait certainement remarqué, et remarquable, et utile pour les parlementaires, parce que c'est un des commentaires effectivement que le Vérificateur a faits, et que je fais miens, et que, je pense, comme députés, nous faisons nôtres. C'est qu'effectivement, parfois, le lien entre les ressources financières accordées par programme et les résultats... L'information n'est pas encore complètement, là, suffisamment étayée à cet égard-là, et je pense que, de façon constructive, il y aurait des améliorations qui pourraient être faites selon ces lignes.

Identification du rôle joué par les partenaires du ministère

Un élément aussi qui retient mon attention... tout ça en faisant remarquer évidemment que le rapport de gestion n'est pas un rapport politique. Ça, c'est un élément important aussi. Il y a des rapports qui sont importants. Je dis «politique» par rapport aux orientations politiques d'un gouvernement, par rapport aux visions que peuvent avoir différents partis sur ce qui se passe ici et ailleurs, mais c'est l'aspect de gestion dont on parle ce matin.

Un autre élément aussi, quand on parle des facteurs qui peuvent être liés à la performance • parce qu'on revient toujours à ça • bien il y avait une page assez illustrative, par rapport à l'objectif 2.3 du rapport de gestion, où est-ce qu'il y avait des informations qui étaient là. On parle des partenariats de la politique familiale, mais on ne les nomme pas, quel est leur rôle respectif. C'est important de pouvoir voir le rôle de tous et chacun par rapport aux actions du ministère parce qu'effectivement le ministère de l'Emploi et de la Solidarité peut compter, et c'est important aussi, sur un partenariat avec beaucoup d'acteurs qui jouent un rôle important pour pouvoir atteindre les objectifs qu'on veut poursuivre comme ministère ou comme gouvernement. Et donc c'est important de les mettre en perspective d'un point de vue factuel.

Même chose aussi lorsqu'on parle des projets réalisés en partenariat. Je sais qu'une des réponses qui ont été proposées, entre autres... bien je pense qui ont été amenées en réaction au rapport du Vérificateur, c'est de dire: Bien, écoutez, on va en prendre compte sans alourdir le rapport trop, trop. Je comprends qu'il y a un équilibre à faire de ne pas arriver avec un rapport de 1 000 pages, et là amusons-nous à trouver l'information pertinente, mais je pense qu'il y a moyen, de façon synthétique, avec des tableaux parfois, en nous faisant référence dans le texte, de dire: Voici la liste des partenariats, voici sur quoi ils portaient, etc. Alors, de ce point de vue là, de pouvoir donner de l'information et donner de l'information qui est parfois un peu plus profonde à certains égards, avec une couverture un peu plus grande pour une perspective tant du point de vue historique que du point de vue géographique pour faire des comparaisons, je crois que c'est un élément, ça, qu'on vous encourage fortement à développer puis à nous amener des pistes à cet égard-là. Et encore une fois je comprends que les rapports de gestion, c'est relativement nouveau. Donc, on ne peut pas arriver dès le départ puis dire: Voici le rapport, le plan final, parfait, il y a toujours des choses qu'on peut améliorer, mais là-dessus je pense que c'est...

J'aimerais avoir vos commentaires peut-être sur ces aspects-là plus spécifiquement.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Laval, au même titre que je l'ai fait pour notre collègue de Vachon, je vais vous inviter aussi à avoir peut-être des introductions un peu plus courtes afin que nous puissions entendre davantage le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

M. Paquet: ...une question...

La Présidente (Mme Perreault): Oui. Mais je vous invite quand même à être plus bref dans vos introductions. M. le sous-ministre.

Renseignements contenus dans le rapport annuel (suite)

M. Turenne (François): Oui. Brièvement, je veux simplement dire que, moi, je reçois très positivement les commentaires, les suggestions du député de Laval. Comme je l'ai mentionné dans mon allocution, les points, les zones de performance pour lesquels de Vérificateur général nous suggère, là, des améliorations, dont notamment votre premier point, là, qui était toute la question un peu de la préoccupation qu'ont les citoyens de savoir, par exemple, bon, comment ça coûte les services qu'on rend, quels sont les prix de revient, quels sont les... je pense que c'est des préoccupations importantes.

Je dois dire deux choses. Je l'ai mentionné, on a là-dessus du travail important qui se fait pour établir des prix de revient, mais je dois dire par ailleurs • puis là j'ai trouvé que le Vérificateur avait été peut-être un petit peu sévère: Dans nos rapports annuels de gestion, notamment des agences, on a quand même un certain nombre de prix de revient, là, qui sont assez bien établis. Par exemple, pour le Centre de recouvrement, on a le coût par dollar à recouvrer, on a un certain nombre d'indicateurs. On l'a aussi pour l'agence Sécurité du revenu. Je comprends que ce n'est pas suffisant puis qu'on doit aller plus de l'avant là-dedans, mais on reçoit bien cette chose-là.

L'autre chose que je voudrais dire par ailleurs, c'est qu'il ne faut pas alourdir nos rapports. C'est la difficulté lorsqu'on rentre dans les moyens, parce que c'est ce dont il est question, là, des moyens pour atteindre les résultats. On essaie de mettre l'accent sur les résultats de ce qu'on fait, mais, lorsqu'on met l'accent sur les moyens, donc les ressources humaines, les ressources matérielles, les ressources financières, bien, évidemment, ça peut alourdir les rapports. Donc, on recherche une espèce d'équilibre où on donne beaucoup d'information. Mais on reçoit bien cette recommandation-là puis on va se mettre en action.

Identification du rôle joué par les partenaires du ministère (suite)

La même chose au niveau de votre deuxième point, là, sur la précision, par exemple, des partenaires. On reçoit bien cette suggestion-là puis on va... Notamment, la chose devrait se corriger par le fait... J'ai mentionné dans ma présentation qu'on va réduire, par exemple, le nombre de cibles de 81 à 29. Bien, évidemment, la remarque du Vérificateur était à l'effet qu'il y a un certain nombre de cibles qui n'avaient pas de résultat ou d'indicateur précis. Donc, en les réduisant, évidemment on fait une sélection qui fait en sorte qu'on devrait corriger le problème, là, d'absence de précision.

La Présidente (Mme Perreault): Merci, M. le sous-ministre. Je pense que le Vérificateur général aurait peut-être quelque chose à ajouter.

M. Lachance (Renaud): Je peux dire que je partage avec vous l'objectif de ne pas alourdir le rapport et que ça fait partie de nos critères d'examen d'un rapport de gestion, la volonté de ne pas alourdir inutilement le rapport.

La Présidente (Mme Perreault): Merci, M. le Vérificateur général. M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Ça va pour le moment.

La Présidente (Mme Perreault): Alors, M. le député de Saint-Jean.

Évolution de la performance du ministère

M. Paquin: Oui. Merci, Mme la Présidente. M. Turenne, toute l'équipe, mesdames, messieurs, M. le Vérificateur général et votre équipe, merci d'être ici et félicitations pour votre beau travail, très apprécié. Je pense que c'est des moments importants, de pouvoir avoir la chance de discuter, ou d'amener des suggestions, ou de comprendre des choses qui se sont passées, ou d'essayer d'amener des moyens d'améliorer le système.

J'aimerais vous amener, M. Turenne, à la page 7 de votre allocution, au début de la page 7 de votre allocution, lorsque vous parlez de l'information sur la performance qui permet de mesurer, bien entendu, les progrès accomplis depuis la publication 2001-2002, etc., et en gros vous constatez qu'il y a des améliorations significatives à ce niveau-là. J'aimerais vous entendre, j'aimerais vous entendre sur les significations qui sont...

⌋ (10 h 40) ⌋

M. Turenne (François): En fait, quand on a mentionné qu'on s'était améliorés... On reprend un peu les propos du Vérificateur parce que, dans la vérification qui a été faite, on a comparé le rapport 2001-2002 avec le rapport 2003-2004. Il y a un petit tableau, là, en couleurs que j'avais ici • je le sors • qui est ici, le tableau du Vérificateur qui nous indique... En fait, le Vérificateur avait neuf zones, là, de performance qu'il évaluait, puis il indiquait les points d'amélioration. Alors, sur neuf zones, il y avait un, deux, trois, quatre, cinq, six, sept critères, là, où on avait eu amélioration.

Donc, juste répéter peut-être les critères concernés. Le premier, c'était le critère: être focalisé sur les aspects essentiels de la performance. Donc, notre performance, qui était satisfaisante en 2001-2002, est devenue très satisfaisante. Alors, je ne les répète pas tous, là, mais ce sont précisément les neuf critères sur lesquels le Vérificateur s'est basé pour analyser relativement l'évolution de notre rapport.

J'ajouterais aussi peut-être un commentaire plus général, si vous permettez, Mme la Présidente, là, sans trop alourdir mon intervention. Ça a été mentionné tantôt par le député de Laval, et je crois que c'est très important, tout ce nouveau contexte de reddition de comptes, d'application de rapports de gestion, de plans stratégiques, c'est effectivement quelque chose qui est relativement nouveau dans la fonction publique. Je l'ai mentionné dans mon allocution, les plans stratégiques, c'était la première génération. D'ailleurs, c'est un peu paradoxal, je le dis, là, un peu pour vous faire sourire, mais ce sont des plans stratégiques, entre autres, qui ont été déposés par un gouvernement qui a changé entre-temps et sur lesquels on fait une reddition de comptes par un gouvernement qui est l'autre gouvernement. Donc, on voit que c'est des outils qui ont été instaurés, qui essaient d'amener une certaine constance, peu importent les mouvements, et continuité.

Ces outils-là, je pense, sont jeunes mais en même temps s'améliorent constamment, sont perfectibles, et je pense que c'est dans cet esprit-là qu'on essaie de travailler avec les recommandations du Vérificateur général, et je peux dire qu'il y a amélioration sensible qui peut se faire. Moi, je suis convaincu que la deuxième génération des plans stratégiques, pour être assez avancé là-dedans, va être meilleure, va être plus performante, si on peut parler de plans stratégiques.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Saint-Jean.

Critères ciblés pour l'amélioration de la performance du ministère

M. Paquin: Oui. Merci. Je voulais vous aborder sur ce sujet-là parce que bien sûr on est ici pour amener des améliorations justement puis pour parler des choses qui n'ont pas été faites comme on aurait souhaité qu'elles soient faites, mais je crois qu'il faut aussi regarder les choses qui ont été faites au-delà ou en tout cas au moins à la hauteur qu'on espérait quand elles ont été faites. C'est important de le souligner parce qu'il faut regarder toujours les deux côtés de la médaille.

Et je veux continuer sur le même sujet, dans le sens que vous parlez, à la fin de votre allocution, aussi qu'en fonction de ça vous travaillez... ou vous avez une réflexion à savoir qu'est-ce qu'on va faire encore de mieux dans l'avenir pour avoir encore des données ou des normes qui vont être encore même mieux et plus performantes. Quels sont principalement les... À quel point est rendue votre réflexion? Est-ce que vous avez déjà des... Sans dévoiler des secrets, là, est-ce que vous avez déjà des idées, dans quel sens vous allez aller?

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Oui, Mme la Présidente. Bien, la première chose que je répéterais peut-être • puis pour moi c'est très significatif • c'est en termes de nombre de... c'est l'ampleur, là. C'est-à-dire que j'ai mentionné dans mon allocution que, dans les prochains plans stratégiques, là, puis simplement pour situer la chose, alors qu'on avait précédemment neuf orientations, on tombe à trois; alors qu'on avait 32 objectifs, on tombe à 21; 68 indicateurs, on tombe à 27; 81 cibles, on tombe à 29. Donc, la simplification à mon avis, nécessairement, est signe de qualité, dans le sens qu'on choisit des meilleurs indicateurs, ceux qu'on va afficher sont ceux qu'on est capables de quantifier, qui sont probablement plus durables, plus comparables dans le temps. Ça, à mon avis, c'est le premier élément, donc une espèce de choix, là, qui va être plus sélectif.

L'autre chose qu'on compte faire • puis j'en ai parlé un peu dans mon allocution • mais on veut instaurer un processus d'assurance qualité. Je pense qu'on est rendus assez loin dans nos... Ce n'est pas tout d'avoir des indicateurs, mais il faut s'assurer que ceux-ci sont rigoureux, sont valables, sont durables dans le temps. Donc, avec notre vérificateur interne, on veut instaurer un processus d'assurance qualité, dès notre prochain rapport annuel, qui va nous permettre justement d'être plus rigoureux dans ce qu'on va

publier, puis à mon avis il va amener une amélioration significative.

Le troisième élément peut-être que je mentionnerais: notre volonté d'unifier notre rapport annuel, là, à mon avis va constituer aussi une amélioration parce qu'on va faire encore des choix, on va prendre l'essentiel. On va probablement éviter certaines duplications, parce que, quand on les lit tous, là... Il faut avoir la patience de le faire, là, mais je les ai relus, moi, cette semaine, puis effectivement il y a un peu de redondance. Donc, on va en faire, des instruments, je pense, qui vont s'améliorer, qui devraient en tout cas permettre notamment aux parlementaires d'avoir, je dirais, une meilleure vue puis une meilleure reddition de comptes, là, de la part des administratifs que nous sommes.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Saint-Jean.

Évolution du nombre de personnes sous le seuil de la pauvreté

M. Paquin: Oui. La pauvreté, on en a parlé tantôt, je pense que c'est un sujet qui nous interpelle tous au Québec, autant les députés de l'opposition que ceux ministériels. Personne n'est pour la pauvreté. On a discuté tantôt qu'il y a un rapport qui va nous être remis, en tout cas du moins à la secrétaire de la commission, auquel on va pouvoir un peu référer, à savoir: Est-ce qu'il y a plus de pauvres, moins de pauvres au Québec? Il n'y a pas eu d'autre rapport du genre déjà? Est-ce que vous avez déjà des données, dans le sens si on recule plus loin en arrière? Exemple, est-ce qu'il y avait plus de pauvres en 1990 qu'il y en avait en 2000 ou...

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Évidemment, c'est un sujet qui n'est pas nécessairement facile. Je ne voudrais pas en faire un débat. Nous, on a un certain nombre d'indicateurs, sans parler de pauvres, parce que le concept de la pauvreté, c'est un concept plus général, là. Puis peut-être que je demanderais à mes experts de compléter là-dessus, mais, une chose qu'on sait par ailleurs par rapport aux services que, nous, on rend au ministère Emploi, Solidarité sociale, il y a moins de personnes qui reçoivent des prestations d'aide sociale qu'il y en avait il y a 10 ans.

M. Paquin: Avez-vous des données?

M. Turenne (François): Ah oui, il y a des données qui sont d'ailleurs dans notre rapport annuel, là. Je peux, Mme la Présidente, vous les citer, là, à la page...

La Présidente (Mme Perreault): Brièvement, quitte à ce qu'on y revienne un peu plus tard.

M. Turenne (François): Je peux vous citer la page, là. C'est à la page, dans les résultats, la partie Résultats, la page 66 de notre rapport annuel. On a l'évolution du nombre moyen d'adultes prestataires entre 1995-1996 et 2003-2004. Donc, c'est passé • je vous donne l'information • de 554 309 à 397 191. C'est une différence extrêmement importante, là. C'est une baisse significative. Maintenant, ce n'est pas...

M. Paquin: ...

M. Turenne (François): 397 191.

M. Paquin: Oui, mais de 1995 à 2003?

M. Turenne (François): 554 309.

M. Paquin: Oui, mais vous commencez en 1995, vous finissez en quelle année?

M. Turenne (François): 2003-2004. C'était dans notre rapport annuel. Et ça continue d'ailleurs à diminuer.

La Présidente (Mme Perreault): C'est à la page 66 du rapport que vous avez entre les mains, M. le député.

M. Paquin: Parfait. Merci.

La Présidente (Mme Perreault): Au fond, je vous rappelle que, par rapport à ces données-là, on avait une préoccupation à savoir

si on pouvait les discriminer entre les hommes et les femmes, les âges, etc.

M. Turenne (François): Oui, mais on est prêts à fournir les données à la commission, à les déposer, on les a avec nous.

La Présidente (Mme Perreault): Exactement. Merci. Alors, M. le député de Vachon.

Utilisation de la notion de dépendance à l'assistance-emploi dans le rapport annuel

M. Bouchard (Vachon): Très bien. Merci, Mme la Présidente. Peut-être une petite remarque, là, sur ces graphiques qui apparaissent en page 6, et je refais mon topo... en page 66, et je refais mon topo là-dessus • vous le connaissez déjà, là • notamment sur la nature du titre: *Taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans*. J'ai déjà fait l'observation au Vérificateur général à l'effet que quelque part on pourrait peut-être changer ça pour une expression plus neutre qui pourrait ressembler à taux d'inscription et qui ne serait pas donc reliée à un concept de dépendance.

n (10 h 50) n

D'autre part, je fais aussi l'observation devant le sous-ministre • et je sais parfaitement qu'il est bien au courant de ça puis qu'il sera sans doute d'accord avec moi • que la sortie de l'aide sociale est un indicateur très approximatif de notre succès à lutter contre la pauvreté, hein, parce qu'à titre d'exemple, les gens à l'aide sociale, il n'y en a pas beaucoup, en termes de proportion, toutes proportions gardées, aux États-Unis, comparé à nous, en termes de taux, les gens à l'assurance-emploi non plus, mais les salaires sont tellement minables que les personnes se retrouvent en situation de pauvreté. Alors, il faudrait faire gaffe, je pense, quelque part. Moi, j'ai toujours la prétention que les mesures, comme par exemple la mesure du panier de consommation, etc., peuvent avoir, à mon avis en tous les cas, une meilleure portée en termes de portrait qu'on peut avoir, de portrait évolutif de la pauvreté, que les sorties de l'aide sociale proprement dites.

Bilan de l'opération Place à l'emploi

Ceci étant dit, M. le sous-ministre, j'aimerais revenir à la page 30 de votre rapport annuel lorsque vous traitez de dossiers majeurs. Je ne sais pas si je parviendrai, un jour, au chapitre des résultats, là, mais je m'aperçois qu'il y a une couple d'items qui m'avaient accroché en passant. Donc, à la page 30, lorsque vous abordez la question de la mise en oeuvre de Place à l'emploi, bon, alors, ma question est assez simple, c'est que vous soulignez dans ces trois paragraphes qu'il y a eu des difficultés à l'implantation du programme • bon, ça se comprend, là, c'est une nouvelle philosophie, nous dit-on • et qu'il y a eu donc des observations qui ont été faites et des corrections qui ont été apportées.

Je me demandais si vous pouviez aller un petit peu plus loin dans ce sens-là. C'est-à-dire que les cibles qui étaient visées, c'est que les personnes qui se présentent à la Sécurité du revenu puissent être référées en 24 heures à Emploi-Québec. On s'est aperçu qu'il y avait un certain nombre de difficultés. Quelles étaient ces difficultés dont vous parlez et quels ont été les correctifs qui ont été apportés? Quels indicateurs utilisez-vous? Parce que je n'ai pas vu, dans le chapitre des résultats, de résultats spécifiques à ce programme-là. Je pense que ce n'est pas nécessairement la vocation de votre rapport général, là, mais quels indicateurs avez-vous utilisés et continuez-vous d'utiliser pour faire le suivi de ce programme-là?

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

Utilisation de la notion de dépendance à l'assistance-emploi dans le rapport annuel (suite)

M. Turenne (François): Oui. Peut-être deux choses préalables par rapport aux remarques préalables. Sur le taux de dépendance, là, on reçoit bien la remarque, qui nous avait été d'ailleurs communiquée par le Vérificateur général, et ça va être corrigé. Dans les prochains rapports, on va parler plutôt d'un taux d'assistance-emploi ou quelque chose de similaire, mais on va enlever la notion de dépendance.

Aussi, sur évidemment toute la question de la pauvreté, là, je rappelle que mon intention n'était pas d'assimiler le phénomène de la pauvreté uniquement à la question du nombre de... D'ailleurs, je pense que j'avais bien fait remarquer au préalable que... Je sais que c'est une question complexe, là, mais je donnais cet indicateur-là, mais avec toutes les réserves que je partage.

Bilan de l'opération Place à l'emploi (suite)

Bon, maintenant, sur Place à l'emploi, qui avait été mise en oeuvre, là, à l'époque du rapport annuel, qui était un nouveau programme, ce qui a été mentionné, moi, ce que je pense qui est indiqué ici, c'est qu'il y a une implantation qui s'était faite rapidement de ça. Je pense que, hein, on avait dit: On réfère, demain matin, tout le monde, là, puis je pense que l'organisation n'était pas nécessairement prête à organiser, là, puis n'était pas... Comment dirais-je, là? Je pense qu'il y avait une volonté politique forte, mais je ne suis pas sûr que toute l'organisation était prête. Alors, je pense que c'est ce qu'on veut dire, là, pour être clair dans les propos qui sont ici. On a fait des ajustements pour s'assurer que le personnel est formé, les processus de travail aussi sont adaptés.

Maintenant, en termes de résultats, nous, on a des indicateurs qui visent à faire en sorte qu'on réfère rapidement, puis je peux dire qu'actuellement, là, je n'ai pas la donnée exacte avec moi, mais la référence maintenant se fait, aujourd'hui, là, se fait en 24 heures, puis c'est suivi, puis c'est très respecté. Sauf qu'à l'époque, effectivement, en 2003-2004, il y a eu 62 000 références. Ça, en fait vous savez ce que c'est, c'est la référence de Sécurité du revenu à Emploi-Québec. Lorsqu'un bénéficiaire se présente, on le réfère à l'emploi, là, rapidement. Le délai de traitement à l'époque s'est fait en 2,6 jours en l'année 2003-2004. Donc, l'objectif qu'on avait de 24 heures, là, n'a pas pu être atteint.

Maintenant, je peux dire que ça a été, je pense, corrigé entre-temps, on est quand même, ici, là, à... On est deux ans après, puis les indicateurs qu'on utilise pour suivre, c'est les délais de référence vers Emploi-Québec et les délais évidemment de prise en charge. Lorsqu'il est référé, il faut que le client soit pris en charge. Mais ils ne sont pas présents dans le rapport annuel ici.

La Présidente (Mme Perreault): Donc, vous dites que les délais... 2,6 jours en 2003, c'est ça?

M. Turenne (François): Oui.

La Présidente (Mme Perreault): Est-ce que vous avez des indications sur les délais aujourd'hui ou...

M. Turenne (François): Moi, je ne le sais pas par coeur, mais peut-être que quelqu'un dans mon groupe...

Une voix: ...

La Présidente (Mme Perreault): Pouvez-vous vous identifier, madame?

Mme Roy (Marie-Renée): Marie-Renée Roy, Direction générale adjointe recherche, évaluation et statistique. Les délais sont dans moins de 24 heures actuellement sur la prise en charge, et, une fois qu'ils sont référés, ils sont pris en charge en dedans de 24 heures.

La Présidente (Mme Perreault): Merci, Mme Roy. Mme la députée de Taschereau, sur le même sujet?

Mme Maltais: Oui, deux petites questions complémentaires pour bien relier ce sur quoi on vient d'échanger avec les remarques du Vérificateur général. Le Vérificateur général nous disait: Bon, on a le moyen, mais on n'a pas souvent l'objectif final. La référence finalement se fait dans le 24 heures, mais on ne sait pas quel est l'impact de ça sur les personnes qui sont référées. Est-ce que ça a eu véritablement un résultat sur la sortie rapide de l'assistance-emploi?

Deuxièmement, M. Turenne... Je vais vous poser les deux petites questions rapides parce que je ne veux pas prendre beaucoup de temps. Alors, est-ce qu'on a ça? Deuxièmement, la référence aux ressources humaines n'étant pas là, la question que je me suis posée automatiquement, étant donné que ça a été assez difficile à mettre en place: Est-ce qu'il y a eu déplacement de personnel pour réussir cette opération du délai de 24 heures? Est-ce qu'il y a une connexion avec le personnel • donc, exactement le prix de revient finalement qui est un prix de revient en ressources humaines aussi?

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Oui. Mme la Présidente, sur la première question, là, sur... enfin un peu le résultat • je pense que c'est ça, la question, qu'est-ce que ça donne; on fait des références, mais qu'est-ce qui arrive par la suite? • on a nos indicateurs, là. Je fais remarquer que, dans les indicateurs qu'on avait en 2003-2004, on a ce qu'on appelle le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui sont référés, donc on...

Mme Maltais: ...ça. Vous me parlez de ces personnes-là, autrement dit de l'impact des personnes qui sont référées dans les 24 heures maintenant.

M. Turenne (François): Oui, oui. Quand on réfère à Emploi-Québec, par la suite on mesure qu'est-ce qui arrive avec ces gens-là. Est-ce qu'ils se trouvent un emploi? Est-ce qu'ils reviennent à l'aide, etc.? On a cette mesure-là puis on l'a par types de mesures. Puis évidemment ce qu'on souhaite, évidemment c'est d'avoir le maximum de taux d'emploi, là, puis ces indicateurs-là sont disponibles.

Sur la deuxième question, à savoir comment s'est faite à l'époque la... je ne le sais pas. Je n'étais pas là, mais je peux peut-être...

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: ...

M. Turenne (François): Non, mais je suis très honnête.

Mme Maltais: Bien, on l'apprécie. C'est correct.

M. Turenne (François): Je rends compte sur un rapport que j'ai signé mais pour lequel je n'étais pas sous-ministre à l'époque. Mais je suis sûr que quelqu'un autour de la table pourrait...

Mme Maltais: Ou bien la réponse peut parvenir plus tard à la commission.

M. Turenne (François): Je peux vous la faire parvenir plus tard, si vous permettez, là, parce que...

La Présidente (Mme Perreault): Si vous l'avez maintenant, on va la prendre...

M. Turenne (François): Bien, si je l'avais...

La Présidente (Mme Perreault): Mais, si vous ne l'avez pas, on va attendre que vous nous la fassiez parvenir.

M. Turenne (François): Il n'y a personne qui a la... Oh! à quelle page?

Mme Maltais: 49.

La Présidente (Mme Perreault): C'est quant au déplacement du personnel.

M. Turenne (François): O.K. 47. O.K. Excusez-moi. On va vous donner la réponse.

(Consultation)

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre, allez-y.

M. Turenne (François): Page 47, mais...

La Présidente (Mme Perreault): Écoutez, si vous préférez nous le faire parvenir un peu plus tard parce que vous pensez que l'information va être plus juste, là, on n'a pas de problème avec ça, si tous les membres sont d'accord.

Mme Maltais: Oui, oui, oui.

M. Turenne (François): O.K. Mais... Oui, on a l'information, là. En tout cas, c'est dans les deux paragraphes, les deux premiers... les trois... la page 47 du rapport de l'agence Sécurité du revenu mais qui fait partie de notre rapport annuel. Est-ce que vous souhaitez, Mme la Présidente, que je le lise? Je ne veux pas étirer, là...

La Présidente (Mme Perreault): Pour le bénéfice des parlementaires, oui.

M. Turenne (François): Donc: «Place à l'emploi a été mise en oeuvre, au cours de l'été 2003, par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec. Cette approche s'adresse aux personnes qui déposent une demande d'aide au Programme d'assistance-emploi et aux

prestataires déjà inscrits qui ont une chance raisonnable de s'intégrer en emploi. Elle pour objectif...» Bon, je pense que ça, c'est connu.

«La mise en place de Place à l'emploi a été confiée aux gestionnaires locaux et régionaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec ainsi qu'à leurs équipes. Les deux agences ont travaillé en étroite collaboration pour préciser les orientations et déterminer les interventions réalisées afin d'atteindre l'objectif visé.

«Place à l'emploi a nécessité la mobilisation et la formation du personnel de l'ensemble des CLE, de façon à leur faire connaître les objectifs poursuivis, le rôle de chacun[...], [clientèle, teneur des obligations]. Dans le cas spécifique de la Sécurité du revenu, tout a été mis en oeuvre afin que l'évaluation sommaire de l'employabilité se fasse de façon optimale et que la clientèle capable d'occuper un emploi à court terme soit rapidement mise en mouvement.» Donc, je pense qu'on a...

Ce que je comprends, moi, c'est qu'on a mis en place une équipe conjointe à partir du personnel qui venait de Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec pour rapidement évaluer des clients, leur employabilité, etc., et pouvoir les diriger rapidement vers des mesures, là, appropriées.

n (11 heures) n

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de Taschereau, ça vous va? Oui? M. le député de Vachon.

M. Bouchard (Vachon): Oui. Bien, très brièvement sur le même sujet parce que, ma question sur les indicateurs, vous y avez répondu très explicitement. Donc, un, délai de référence; deux, délai de prise en charge par un organisme externe, ou par un offreur de stages, ou par Emploi-Québec.

Une voix: ...

M. Bouchard (Vachon): Ah! par Emploi-Québec. O.K. Donc, une première entrevue, puis ensuite un délai sur la prise en charge par Emploi-Québec, hein? Et là-dessus je ne me souviens pas qu'il y ait eu de cible qui ait été identifiée, là, sur ce délai de prise en charge. Je ne pense pas qu'il y avait une cible. Il y avait une cible de 24 heures pour la référence, mais, le délai de prise en charge, je ne pense pas, hein?

La Présidente (Mme Perreault): Mme Roy.

Mme Roy (Marie-Renée): Je crois qu'il intégrait... Le délai de prise en charge était... le délai de référence était de 24 heures. C'est ça. Ils sont vus en dedans de 24 heures.

M. Bouchard (Vachon): Mais le délai de prise en charge par Emploi-Québec dans une mesure ou dans une orientation précise, ça, ça peut varier, j'imagine.

Mme Roy (Marie-Renée): Non, ça, ça peut varier.

M. Bouchard (Vachon): O.K.

La Présidente (Mme Perreault): Mme Roy.

Mme Roy (Marie-Renée): Oui, ça peut varier.

Ajout au rapport annuel d'un indicateur du pourcentage de demandeurs d'assistance-emploi référés à Place à l'emploi

M. Bouchard (Vachon): Très bien. Dernière petite question là-dessus: Est-ce qu'il n'y aurait pas intérêt, M. le sous-ministre, à ajouter un indicateur, c'est-à-dire le pourcentage de demandeurs à l'assistance-emploi qui sont référés à Place à l'emploi? Parce que dans le fond il y a deux façons de réduire le délai. Il y a de réduire le délai par l'étranglement du goulot... C'est-à-dire, on peut arriver à rencontrer le 24 heures du fait qu'on réfère moins de personnes ou on peut y arriver parce qu'on augmente le nombre de postes à Emploi-Québec pour accueillir tout ce monde-là dans un délai raisonnable.

Je pense avoir lu quelque part • je peux me tromper, là • mais qu'il y a à peu près 48 % des personnes qui sont référées, lorsqu'elles arrivent à l'assistance-emploi, vers Emploi-Québec par ce nouveau mode d'approche de référence de 24 heures, étant donné l'application de sept à huit critères qui donnent des indications aux agents d'aide sociale, ou d'assistance-emploi, sur la capacité d'employabilité de la personne en question. Alors, j'aurais comme, moi, une petite préoccupation à cet égard-là, M. le sous-ministre, à l'effet qu'il y ait un indicateur du pourcentage de population qui est acheminé vers Emploi-Québec.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Oui. Bien, je le reçois bien. Moi, je pense qu'on l'a implicitement, là, parce qu'un des indicateurs qu'on a, c'est dans... En tout cas, j'ai le rapport ici, là, de l'agence Sécurité du revenu puis je pense qu'on l'avait aussi dans nos indicateurs généraux. C'est le nombre de références à Emploi-Québec. Alors, ce qu'il faut, c'est le traduire plus en taux, là. Et je ferais remarquer, Mme la Présidente que, pour l'année dont on parle, là, 2003-2004, l'objectif au départ était de 100 000 références, puis dans les faits il y en a eu 157 000. Donc, ça a probablement été l'effet, là, de la mise en place de Place à l'emploi qui a fait qu'on a référé plus de monde. Mais on reçoit bien cette suggestion-là de le traduire en pourcentage.

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de Rimouski.

Taux de non-attribution de l'assistance-emploi

Mme Charest (Rimouski): Oui. Merci, Mme la Présidente. Bienvenue à tout le monde • je ne nommerai pas personne • M. le Vérificateur général également.

Ce que je constate dans votre rapport, c'est que vous avez des données à la fois sur les nombres de personnes prises en charge, sur les nombres de personnes qui ressortent de l'aide sociale ou même sur les personnes qui fonctionnent dans différents programmes, mais vous n'avez aucune donnée à ma connaissance • peut-être que je me trompe • sur ceux et celles qui sont refusés, qui vont dans les bureaux de l'aide sociale et qui demandent de l'aide, du support, et, pour toutes sortes de critères que vous avez à l'aide sociale, on ne connaît pas bien le nombre de personnes qui sont refusées. Parce que, si je considère aussi vos prix de revient, vous avez quand même du temps de consacré, et des ressources, à ces personnes-là pour leur répondre. Puis, avant de leur dire qu'elles sont refusées ou qu'elles sont acceptées, il y a du travail qui se fait.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Oui. Bien, dans le rapport de la Sécurité du revenu, on a un indicateur qui s'appelle le taux d'attribution.

Une voix: Quoi?

M. Turenne (François): Le taux d'attribution.

Une voix: Page 31.

M. Turenne (François): À quelle page?

Des voix: 31.

M. Turenne (François): 31. Alors, j'étais rendu à 37. Vous voyez, j'avais dépassé. Et c'est... Je ne le vois pas, là.

(Consultation)

M. Turenne (François): O.K. 66, ici? O.K. Donc, pour répondre à la question, c'est qu'en général on constate... Parce que c'est une statistique qui est suivie de très près, hein, le taux d'attribution. À ma surprise, moi-même, quand je suis arrivé au ministère, j'ai été surpris de voir qu'il y a plusieurs personnes qui se présentent dans les bureaux, dans les CLE, pour faire une demande...

Mme Charest (Rimouski): D'aide sociale.

M. Turenne (François): ...d'aide sociale puis qui, pour toutes sortes de raisons, sont refusées. Grosso modo, c'est à peu près le tiers. C'est quand même assez important. Donc, on a une statistique qui s'appelle le taux d'attribution, qui est suivie de très près

parce que vous comprendrez que c'est très sensible sur le plan financier, là, le nombre de personnes, et pour toutes sortes de raisons, qui souvent sont des questions de... Vous savez que, pour recevoir de l'aide sociale, bon c'est une aide de dernier recours, donc il y a des tests d'actif, il y a un certain nombre de critères qui sont dans la loi et les règlements, que peut-être les gens ne connaissent pas et qui font en sorte qu'ils se présentent, qu'ils font une demande, puis ils sont refusés, ils n'ont pas l'aide qui est accordée. Donc, c'est ça, le taux d'attribution en 2003-2004, c'était 66,9 %. Donc, les demandes qui sont formulées, il y en a 66,9 %.

Une voix: ...

M. Turenne (François): Non, c'est assez stable.

Mme Charest (Rimouski): Oui? Ça ne fluctue pas?

M. Turenne (François): C'est une statistique qui étonnamment est très, très stable.

Mme Charest (Rimouski): Moi, l'idée m'est venue parce que comme députée...

M. Turenne (François): Puis vous savez que les gens aussi • juste répéter • ce n'est pas de la... puis ce n'est pas arbitraire, là.

Mme Charest (Rimouski): Non, il y a des critères.

M. Turenne (François): Il y a quand même des mécanismes d'appel puis il y a tout un processus de révision, là.

Mme Charest (Rimouski): On le connaît bien. Ha, ha, ha!

Une voix: Dans les bureaux de comté, on connaît ça.

Mme Charest (Rimouski): Dans les bureaux de comté, on connaît ça. Ha, ha, ha! Et c'est d'ailleurs pour ça que la question m'est venue, parce que parfois nous sommes à même de voir des cas vraiment pathétiques, mais, compte tenu des critères, je pense que la donnée nous soulève des questions sur les critères parce que la conjoncture économique n'est pas la même, la structure économique n'est pas la même d'une région à l'autre. Moi, je suis dans une région où il y a beaucoup de travail saisonnier. L'évaluation foncière n'est pas la même à Montréal qu'à Biencourt, un petit village de mon comté. Alors, pour toutes sortes de raisons, on voit beaucoup de gens refusés.

Bon, je voudrais revenir par contre... Et c'était quand même une première question sur cet élément. J'y reviendrai à un autre moment. Peut-être qu'à l'étude des crédits ce sera mieux placé, ou les questions qui suivent là-dessus.

Incidence du prix de revient des activités sur les programmes administrés par le ministère

Vous avez établi... et, ce matin, vous nous en avez parlé dans votre note d'entrée, en matière de prix de revient, qui est une préoccupation de gouverne, et vous avez conçu un modèle de calcul des coûts en fonction du modèle d'affaires ministériel, et ça a été complété en décembre 2004. Moi, je voudrais voir avec vous comment c'est utilisé, le coût de revient, parce que vous êtes avant tout dans un ministère à vocation sociale, et le coût de revient, c'est une donnée, là, plus à caractère comptable, et je voudrais vérifier jusqu'à quel point le prix de revient, là... comment il influence les décisions par rapport aux programmes, par rapport aux clientèles, par rapport dans le fond à vos choix stratégiques, à vos objectifs stratégiques. Vous savez, ça questionne quand même tout ça. Alors, je voudrais avoir un idée de comment vous procédez.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Essentiellement, Mme la Présidente, le coût de revient, quand la députée met en opposition le prix de revient puis des programmes sociaux, je ne suis pas sûr, là, que c'est nécessairement en opposition. Le coût de revient, c'est simplement d'établir le coût de dispensation de nos services. Alors, nous, au ministère, on offre un certain nombre de services de tout ordre, là, on en a nommé certains, puis ça peut être très, très précis. Or, quand on établit le coût de revient, ce qu'on essaie de savoir, c'est établir comment ça coûte, offrir ce service-là, et on fait ça généralement dans une perspective d'amélioration continue. Alors, pour les citoyens qui paient des taxes, je pense qu'ils veulent qu'on offre les services au meilleur prix, au meilleur coût, et généralement l'utilisation qu'on peut faire des coûts de revient, c'est qu'on va faire des comparaisons dans le temps. Est-ce que nos coûts diminuent? On cherche à diminuer nos coûts, hein, nos coûts pour offrir le service, offrir le meilleur service au moindre coût,

et c'est l'intérêt d'avoir des coûts de revient. Donc, c'est dans une perspective, je dirais, de saine gestion, d'amélioration non pas au détriment des services offerts aux clients, mais justement au bénéfice de ces services-là.

Si on est capables de diminuer nos coûts de revient, bien peut-être qu'on peut offrir plus de services, là. C'est ce que ça permet.

Mme Charest (Rimouski): Alors, maintenant que vous connaissez le prix de revient de vos services...

La Présidente (Mme Perreault): Très brièvement.

n (11 h 10) n

Mme Charest (Rimouski): ...est-ce que vous pouvez nous donner le coût de revient des services que vous donnez? Pour chaque service offert, c'est quoi, le prix de revient pour chacun?

M. Turenne (François): Bien, ce que j'ai dit, Mme la Présidente, dans ma présentation, c'est que... Il y a peut-être confusion, là. J'ai dit qu'on était en opération pour établir les coûts de revient. J'ai situé trois étapes, là. La première, c'est qu'on a fait, en décembre 2003, je ne me souviens plus du terme, un cadre de...

Mme Charest (Rimouski): Vous dites ici: Un portrait du coût de revient au ministère a été complété en décembre 2004.

M. Turenne (François): C'est ça. Exact. On a fait un portrait de ce qui se faisait dans le ministère et, à l'automne, on veut faire un cadre de référence où on va intégrer l'ensemble de ce qui se fait. Là, on a l'état de la situation, il s'en fait, des coûts de revient, un peu partout, mais là on veut faire une espèce de coût de revient intégré pour l'ensemble du ministère. Donc, on n'a pas terminé l'opération, mais on en a certains. Ceux qu'on a, on peut les rendre disponibles à la commission, on n'a pas de difficulté, Mme la Présidente.

Mme Charest (Rimouski): J'apprécierais, M. le sous-ministre.

La Présidente (Mme Perreault): Vous le faites parvenir à la secrétaire, qui se fera un plaisir de nous le distribuer.

M. Turenne (François): Oui.

La Présidente (Mme Perreault): Moi, j'ai juste une autre question. Je sais que, même s'il est question d'affaires sociales, on peut établir un coût de revient.

M. Turenne (François): Oui, oui.

La Présidente (Mme Perreault): On en avait discuté avec le Vérificateur général. Là souvent où est la difficulté, c'est dans les comparaisons avec d'autres organismes, parce que c'est difficile de comparer, par exemple, les coûts de revient d'un service donné avec un autre service ailleurs. C'est la difficulté souvent que vous rencontrez. Est-ce que je me trompe?

M. Turenne (François): Effectivement. Surtout, Mme la Présidente, quand on essaie de comparer avec d'autres juridictions, il faut que ce soit comparable, puis c'est une des difficultés. On n'a pas nécessairement les mêmes lois, les mêmes programmes, etc. Mais le coût de revient, il est quand même intéressant lorsqu'il est établi... Simplement de voir l'évolution dans le temps, déjà c'est un indicateur qui est intéressant, qui peut être utile pour voir si on s'améliore puis si on réussit.

La Présidente (Mme Perreault): Par rapport aux services qu'on donne, nous, s'il y a une augmentation dans le temps.

M. Turenne (François): Oui, par rapport à nous-mêmes. C'est ça. C'est de le faire avec d'autres.

La Présidente (Mme Perreault): Mais ce qui peut être intéressant aussi, c'est de voir par rapport à des services comparables ailleurs. Est-ce qu'on est efficace? Est-ce qu'on est moins efficace ou plus efficace? Ça peut être un indicateur extrêmement intéressant.

M. Turenne (François): Oui. Tout à fait. Tout à fait.

Mme Charest (Rimouski): Merci, M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Ça me fait plaisir, madame.

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de La Peltrie.

Révision du tableau de bord de gouvernance de la performance

Mme Hamel: Merci, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames, messieurs. Vous nous avez fait parvenir votre plan d'action, là, suite aux recommandations qui avaient été faites par le Vérificateur général. Bon, c'est divisé en plusieurs volets, plusieurs actions où on regroupe des recommandations du Vérificateur général. J'aimerais qu'on aborde ensemble la révision du tableau de bord de gouvernance de la performance, qui répond en fait à trois recommandations du Vérificateur général: préciser les moyens préconisés pour démontrer sa capacité à maintenir ou à améliorer la performance, et tout ça. Donc, c'est directement relié, là, entre autres, aux 18 des 21 objectifs, où on n'a pas vu... il n'a pas été fait état des moyens pour les atteindre. Alors, je regarde aussi l'échéance que vous vous êtes donnée. Alors, prototype d'un tableau de bord remodelé, la gouvernance, avril 2005, alors c'est très prochainement. J'imagine que vous avez déjà commencé à...

M. Turenne (François): Oui.

Mme Hamel: Alors, pouvez-vous nous en parler un peu plus? Et quels effets ça pourrait avoir concrètement, là? Des exemples concrets.

M. Turenne (François): Bien, oui, essentiellement, le tableau de bord de gouvernance sur la performance, c'est une espèce d'outil qu'on essaie de se donner, là. Ça s'adresse beaucoup au sous-ministre, là, parce que, dans notre ministère, il y a beaucoup d'information, il y a beaucoup d'activités. Vous savez, c'est un ministère important, il y a 7 000 employés, il y a 150 CLE, il y a trois agences. Donc, disons, il a une portée extrêmement importante. Puis la difficulté qu'on a comme gestionnaires quand on gère ce ministère-là, c'est de dire: C'est quoi, l'information significative et stratégique dont j'ai besoin pour faire mon travail correctement? Alors, c'est ça, un tableau de bord de gouvernance, qu'on partage aussi avec, par exemple, la ministre. Puis actuellement on en a, puis c'est des choses relativement simples, là, qu'on essaie d'avoir en couleurs, puis c'est un tableau de bord qu'on peut regarder pour avoir rapidement une information, dire: Bon, y a-tu un problème? on doit-u... surtout de l'information stratégique.

Alors, la décision qu'on a prise, c'est que ce qu'on avait actuellement, bon ça convenait à certains égards, mais ce n'était pas complet. Alors, j'ai demandé, moi, qu'on révise complètement cet outil-là mais en même temps qu'on se donne l'assurance, là, comme dirigeants du ministère, pour être sûrs qu'on est un peu en contrôle • je ne dis pas qu'on n'est pas en contrôle de notre organisation • mais qu'on ait toutes les informations pour s'assurer qu'on est en contrôle de l'organisation. Donc, c'est l'esprit de ces indicateurs-là. Par exemple, va figurer là-dedans, pour donner un exemple à la députée, parce que ça a été demandé... On va suivre le budget avec ce genre de tableau de bord là. Moi, comme sous-ministre, j'ai la responsabilité de m'assurer qu'on respecte le budget du ministère. C'est quand même un budget assez important, là, c'est près de 4 milliards. Donc, dans ce tableau de bord là va apparaître mensuellement un suivi budgétaire pour savoir: oui, on est sur la cible, on n'est pas sur la cible budgétaire. Ça nous permet, à ce moment-là, d'agir. Si on n'est pas sur la cible, bien on fait des gestes pour corriger le tir pour s'assurer qu'on respecte... Alors, c'est le genre d'utilité que ça a.

Mme Hamel: Alors, à ce moment-là, ça va vous permettre de préciser les moyens, là, pour l'atteinte des objectifs, puis, nous, ça va... Vous allez nous en faire part dans le rapport puis ça va nous aider, nous aussi, à...

M. Turenne (François): Oui.

Mme Hamel: Très bien. Merci.

Mme Maltais: Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Perreault): Oui, Mme la députée de Taschereau.

Mme Maltais: Donc, ça va être joint au rapport, on va pouvoir voir ce tableau de...

Une voix: Non, non. C'est de régie interne.

M. Turenne (François): Bien, c'est-à-dire, Mme la Présidente, pas nécessairement. C'est un outil qui s'adresse aux dirigeants du ministère, mais, à l'intérieur des indicateurs qu'on va retrouver là-dedans, il y en a un certain nombre qui pourront se retrouver dans le rapport annuel. Mais on ne mettra pas notre tableau de bord... Disons, on ne fera pas une reddition de comptes sur notre tableau de bord, là. Le tableau de bord est un outil de gestion que...

Mme Maltais: Non, c'est parce que ce que je comprenais, c'est qu'à l'intérieur de ce tableau de bord il va y avoir justement ce dont parle le Vérificateur, c'est-à-dire le contexte qui fait que les cibles ne sont pas atteintes, ou des choses comme ça, justement la matière qui manque aux parlementaires actuellement, d'après le Vérificateur général.

M. Turenne (François): Exact. Ça pourra permettre peut-être de mieux rendre compte sur les écarts qu'il pourrait y avoir entre... Je pense que c'est ça qui était le commentaire qui était formulé. L'outil va nous permettre, nous, peut-être de mieux rendre compte des écarts. Sans rendre accessible nécessairement notre tableau de bord, ça va nous aider à mieux expliquer, par exemple, des différences qu'il peut y avoir dans l'atteinte des cibles.

La Présidente (Mme Perreault): Merci. M. le député de Saint-Jean.

Moyens utilisés en vue d'améliorer les services aux citoyens

M. Paquin: Oui. Merci, Mme la Présidente. Je voudrais continuer dans le même sens, si vous permettez, M. le sous-ministre. On parle de trois objectifs. Il faut en parler parce que c'est très important. Plus problématique, un, entre autres, améliorer l'organisation des prestations de services en tenant compte des engagements découlant de la déclaration des services aux citoyens et citoyennes et tout en mettant à contribution le personnel. Dans ça, il y a beaucoup de choses très, très insatisfaisantes. Quelles sont les démarches que vous avez faites pour améliorer ce côté-là? Vous avez ça à la page 70 de votre rapport.

M. Turenne (François): Le rapport annuel?

M. Paquin: Oui, le rapport qu'on nous a remis ici, là, nous. Oui, c'est ça, le rapport du Vérificateur général.

M. Turenne (François): Oui. O.K. Bien, en fait, ça, ici, ça concerne... Mme la Présidente, si vous permettez, ça concerne la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Bon, nous, comme ministère, évidemment, comme d'ailleurs tous les ministères, on doit produire une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, et cette déclaration-là apparaît dans notre rapport annuel, dans notre rapport annuel de gestion. Je demanderais peut-être à M. Duguay, qui est responsable de ce secteur-là dans notre ministère, de vous faire état des moyens qu'on a pris, là, pour améliorer l'organisation des services pour tenir compte de notre déclaration de services.

La Présidente (Mme Perreault): M. Duguay, pour les besoins de la retranscription, je vous demanderais de vous identifier, s'il vous plaît.

M. Duguay (Jacques): Oui. Jacques Duguay, sous-ministre adjoint, Planification stratégique et services aux citoyens, au ministère de Solidarité sociale et Emploi.

Oui, effectivement, vous savez qu'on a un bureau de renseignements et plaintes chez nous qui est extrêmement bien structuré et qui répond rapidement, et je dirais que c'est un indice de qualité aussi versus ce qui peut se passer, là, au niveau du ministère et à la fois au niveau des renseignements qu'on doit donner mais à la fois au niveau des plaintes qu'on reçoit.

n (11 h 20) n

Au niveau des renseignements qu'on donne, effectivement je dirais que, dans 90 % ou 92 % des cas, quand les gens appellent chez nous, on leur donne les renseignements, là, qui satisfont à leurs attentes. Par contre, pour le reste, évidemment on a mis sur pied un genre de... on a mis un processus en place qui permet de rappeler les gens si effectivement l'information demandée demande plus d'explications, et ça, on le fait de façon très rapide. Dans le cas des plaintes, c'est un petit peu la même chose... juge aussi de la qualité des services qu'on rend aux citoyens. Il y a une prise en charge directe, c'est-à-dire qu'il y a une relation, là, une relation très forte, je dirais, entre les gens chez nous et le plaignant pour être capable de suivre avec lui toute l'évolution, là, du processus qu'on a mis en place, pour suivre ses demandes. Et je dirais que là-dessus nos délais sont vraiment conformes avec ce qu'on retrouve, là, dans la déclaration des... citoyens et citoyennes et que là-dessus on est vraiment sur la cible.

M. Paquin: Oui, mais, des plaintes, est-ce que vous en avez plus ou moins et, si je comprends bien, qui ne sont pas gérées à la hauteur qu'on souhaiterait tous?

M. Duguay (Jacques): D'abord, je dirais qu'on a moins de plaintes qu'on en avait dans les années subséquentes, oui, et je dirais aussi qu'on a raffermi notre processus d'intervention, là, pour être capables d'intervenir très rapidement à la satisfaction du citoyen qui émet la plainte.

M. Turenne (François): Simplement...

M. Paquin: Oui, allez-y.

M. Turenne (François): Mme la Présidente, vous permettez que je complète, là? Parce que...

La Présidente (Mme Perreault): Oui, M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): En tout cas, je pense que notre Service de renseignements et plaintes est un service performant, reconnu, là, dans la fonction publique. Pour donner un indicateur, on suit évidemment, dans notre tableau de bord, les plaintes, puis effectivement il y a une diminution. Il y a encore des plaintes, c'est sûr, on souhaiterait qu'il n'y en ait pas, là, mais il y en a, mais il y a une diminution d'année en année, là. Par exemple, on suit ça mensuellement, ça diminue.

Maintenant, ce qui est important, c'est que, les plaintes qu'on reçoit, on les règle. Et, dans les indicateurs qu'on a... Là, j'ai la dernière, par exemple, la dernière donnée. Pour janvier 2005, bon a on eu 1 200 plaintes qui ont été traitées. Il y en a 800 qui se sont réglées direct, là, sur... On reçoit la plainte puis on la règle. Des fois, c'est une explication, hein, qui permet de régler... la personne a mal compris ou n'importe quoi. Ensuite, dans le reste, il y en a 200 qui sont... Il en reste 400, donc, sur 1 200, 800 qui se règlent automatiquement. Les 400 autres, il y en a 200 qui sont réglées avec des explications supplémentaires, 42 qui ont amené des recommandations de modification du dossier, donc l'intervention pour modifier la référence, 130 qui sont référées aux gestionnaires des unités concernées, donc ça veut dire que la plainte est reçue, qu'on demande au gestionnaire de la régler, puis six qui conduisent au pouvoir discrétionnaire du ministre.

On a mentionné tantôt, là, qu'il y a des cas pathétiques, difficiles. Vous savez que le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale dispose d'un pouvoir discrétionnaire qui est utilisé dans des cas difficiles ou pathétiques. Donc, souvent, ces cas-là originent par des plaintes. Alors, c'est la façon dont ça se passe.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre, je veux simplement ajouter un commentaire. Au fond, ce que vous demande le Vérificateur général, c'est d'ajouter... à l'information relative pour permettre l'évaluation peut-être des informations comparatives d'année en année. C'est ce qu'on vous demande, je pense, de faire. Est-ce que, ça, vous avez prévu de le faire dans votre prochain rapport annuel?

M. Turenne (François): Oui. Bien...

La Présidente (Mme Perreault): On vous demandait aussi que l'information non financière avec l'information financière soient mises en parallèle. Est-ce que c'est des choses que vous envisagez de faire?

M. Turenne (François): Oui. Bien, je l'ai mentionné dans mon allocution. On le fait déjà sur certains critères. Juste remarquer que, dans le rapport annuel, il y a quand même beaucoup d'information comparative, là, même si on nous en fait le reproche, mais on a l'intention de l'améliorer. Puis, avec le choix des indicateurs, je pense que ça va vraiment s'améliorer.

En ce qui concerne le cas spécifique, là, des renseignements et plaintes, on a l'information comparative, en tout cas sur la base au moins... Il y a deux façons, le Vérificateur l'a dit, de faire des comparaisons, soit dans le temps ou soit avec d'autres juridictions. Évidemment, avec d'autres juridictions, ça devient difficile dans ce cas-ci, mais dans le temps on les a, ces comparaisons-là.

Mme Charest (Rimouski): Mme la...

La Présidente (Mme Perreault): Si vous permettez, Mme la députée de Rimouski, une petite question en complémentaire.

Mme Charest (Rimouski): En complémentaire. Par rapport aux plaintes, là, c'est beau d'avoir le nombre, c'est correct, qu'est-ce qu'on a en moins, et tout ça, mais est-ce que vous faites le lien sur quel sujet, quel objet, quel programme, quel... Est-ce qu'on a les

données là-dessus? Est-ce qu'on peut...

M. Turenne (François): Nous, notre Service des plaintes nous remet un rapport à chaque mois, puis le rapport est toujours accompagné de recommandations. Par exemple, il peut arriver qu'on détecte, à travers les plaintes, des phénomènes, hein, nouveaux qui apparaissent, puis il y a des recommandations qui sont formulées.

M. Duguay (Jacques): Je dirais que... Jacques Duguay, sous-ministre adjoint.

La Présidente (Mme Perreault): M. Duguay.

M. Duguay (Jacques): Évidemment, la majorité des plaintes, ça vient de l'aide financière. Je dirais que, sur 18 000 plaintes par année, on en a 13 000 ou près de 14 000, là, qui touchent l'aide financière. Je dirais que les trois plus gros secteurs, ce sont l'aide financière, l'emploi, à 2 500 plaintes à peu près, et, je dirais, le recouvrement, qui touche à peu près 1 400 plaintes par année sur un total de 18 000.

Mme Charest (Rimouski): Une fois qu'on a parlé de recouvrement ou d'aide financière, les programmes comme la politique de formation continue, la loi favorisant le développement de la main-d'oeuvre, est-ce que vous avez des plaintes, là, de façon pointue pour ces types de programmes dont vous assumez la responsabilité de la clientèle?

M. Duguay (Jacques): Je dirais que, pour avoir... Je peux vous apporter les résultats. Par catégories de causes, de plaintes, effectivement on a des statistiques plus précises. Ça, je pourrai peut-être vous les faire parvenir si vous désirez les avoir. Oui, on a des données là-dessus.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Vous permettez, Mme la Présidente? J'ai simplement une information complémentaire. Dans notre rapport annuel dont il est question ici, là, 2003-2004, à l'annexe 1, à l'annexe 1, Mme la Présidente, il y a une annexe qui s'appelle *Rapport d'activité 2002-2003 du Bureau des renseignements et plaintes*, et on a toutes les informations sur les tenants, aboutissants, même les recommandations qui sont faites, là, pour...

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Saint-Jean.

Plaintes formulées en matière de recouvrement des prestations d'assistance-emploi versées en trop

M. Paquin: Oui. Pour continuer sur le même sujet, vous avez abordé un peu la question. Dans les plaintes de recouvrement, je comprends bien que c'est des gens qui portent plainte parce qu'ils ont eu une diminution ou une coupure en fonction des choses qui ne sont pas dans les données ou dans les critères permis. Vous avez combien de plaintes au niveau du recouvrement? Vous les avez nommées, mais j'ai mal saisi. Je m'en excuse.

M. Duguay (Jacques): Il n'y en a pas beaucoup. Je dirais qu'il y en a 1 400 sur 18 000 par année, à peu près.

M. Paquin: Ces 1 400 là... Vous permettez, oui? Ces 1 400 là, quelle est la majorité qui sont, comment dirais-je, fondées et non fondées? Parce qu'on comprend très bien qu'il y en a qui font des plaintes mais qui ont raison de faire des plaintes, mais il y en a d'autres qui en font, des plaintes qui ne sont peut-être pas tout à fait justes avec les règlements à ce niveau-là et qui abusent un peu du système, puis c'est important de savoir, je pense, comment est-ce qu'on règle ça.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Je ne sais pas si on a l'information sur le nombre, fondées ou pas, là.

Une voix: C'est dans le rapport annuel du Centre de recouvrement.

(Consultation)

M. Turenne (François): Je vais laisser M. Duguay répondre, il a l'information devant lui.

M. Paquin: Très bien.

M. Duguay (Jacques): C'est-à-dire que, sur les 1 423 plaintes qui ont été traitées, il y a 885 plaintes de niveau 1 qui ont été réglées par une simple explication. Au niveau des autres plaintes, il y en a seulement 56 qui ont nécessité des correctifs au traitement des dossiers, là, qui nous ont été soumis, c'est-à-dire, je dirais, un peu moins que 1 % des plaintes avec correctifs sur 1 000 dossiers, là, puis le plan d'action prévoyait 0,28 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers. Donc, c'est relativement faible.

M. Paquin: Mais, le nombre de plaintes qui n'étaient pas fondées, est-ce que vous l'avez?

M. Turenne (François): Bien, juste peut-être une précision, là. C'est un peu le même phénomène que j'ai dit tantôt. Lorsque les gens se plaignent, il y en a la moitié qui se règlent... Je ne qualifierais pas qu'elles ne sont pas fondées, mais on fournit l'information additionnelle puis le client, bon il comprend que l'objet de sa plainte, bien ce n'est pas nécessairement un mauvais geste, là, du fonctionnaire, c'est que, je ne sais pas, il était mal informé ou il manquait d'information. C'est pour ça que le terme «fondées» est un...

M. Paquin: Oui, mais dans le sens que... Je comprends, ça m'est arrivé, ça.

M. Turenne (François): Bien, elle n'est pas fondée... Sur le plan administratif, elle n'est pas fondée, là, c'est...

M. Paquin: Oui. Bien, peut-être que je m'explique mal. Je vais essayer d'apporter un exemple bien simple. Ça m'est arrivé, des gens qui se sont présentés à mon bureau puis qui avaient des revendications à faire en fonction qu'il y avait des choses qui avaient été coupées puis qu'ils n'acceptaient pas ça. Mais, après avoir discuté avec les gens chez vous, je me suis aperçu que vous aviez raison, vous aviez appliqué le règlement tel qu'il est.

M. Turenne (François): Oui. C'est ça.

M. Paquin: Ce genre de plaintes là, c'est quoi, la quantité?

M. Turenne (François): La moitié.

M. Paquin: La moitié, 50 %.

M. Turenne (François): Oui, qui se règlent comme ça. On donne l'information puis...

M. Paquin: C'est réglé.

M. Turenne (François): Oui.

M. Duguay (Jacques): Il reste que 70 % se règlent par une simple explication.

M. Turenne (François): 70,5 %.

M. Duguay (Jacques): Oui.

M. Paquin: O.K.

Une voix: C'est 884 sur...

M. Duguay (Jacques): C'est ça.

M. Paquin: Parfait. Merci. Est-ce qu'il reste du temps, Mme la Présidente? Oui? Ça va?

La Présidente (Mme Perreault): Oui, M. le député de Saint-Jean. Je m'excuse.

M. Paquin: Oui. O.K. Est-ce qu'il me reste beaucoup de temps?

n (11 h 30) n

La Présidente (Mme Perreault): Oui, M. le député de Saint-Jean. Je m'excuse.

M. Paquin: Oui. O.K. Est-ce qu'il nous reste beaucoup de temps?

La Présidente (Mme Perreault): Oui.

Suivi des mesures de soutien financier aux familles

M. Paquin: Oui? O.K. Parfait. Une autre problématique qui sortait du rapport, c'est assurer un suivi • ça va un peu dans le même sens, ça touche les familles; ça m'interpelle beaucoup; assurer un suivi • des mesures de soutien financier aux familles et des impacts à l'égard des objectifs... politique familiale. On me dit qu'il y a des références à la page 80 du rapport du Vérificateur général là-dessus, mais j'aimerais vous entendre.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): En fait, c'est ça, c'est une remarque qui a été faite par le Vérificateur général dans son évaluation, où on considérait que, par rapport à cet objectif-là qui apparaissait au plan stratégique • assurer un suivi des mesures de soutien financier aux familles et des impacts • en fait l'évaluation était plutôt faible. Ce que je peux dire là-dessus, c'est qu'on reçoit bien cette recommandation-là, et ça va être corrigé dans le prochain plan stratégique, là, où on ne retrouvera pas, disons, des objectifs qui sont un peu flous. Soyons directs, parlons directement. Ça va être corrigé dans le choix des cibles qu'on fait, des indicateurs. On va s'assurer qu'on ne retrouvera pas ce type d'indicateurs.

M. Paquin: Est-ce qu'il y a des façons différentes de procéder pour vous, à ce niveau-là, en fonction des nouveaux plans, là, d'aide à la famille qui ont été mis sur place? J'imagine que votre approche va être différente ou...

M. Turenne (François): Bien, c'est certain qu'à cet égard... Ici, c'est sûr que, depuis 2003-2004, là, il y a des choses qui ont changé un peu par rapport au soutien financier aux familles. On sait que, l'an passé, il y a eu des nouvelles mesures de soutien aux enfants, là, qui ont été mises en place, qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2005. Alors, à cet égard, le ministère de la Famille, là, va sûrement trouver une manière de rendre compte de l'évolution de ce programme-là qui est quand même une mesure importante pour soutenir financièrement les familles.

M. Paquin: Merci, Mme la Présidente. Merci, messieurs.

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de Taschereau.

Impact de la diminution du nombre d'entreprises touchées par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre

Mme Maltais: Merci. J'aimerais parler quelques secondes de votre objectif qui était l'objectif 5, qui touchait la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre. Je comprends qu'ici on a un critère qui concerne un objectif qui était sur le nombre d'entreprises. Le ministère précédent calculait le nombre exactement, là, le nombre d'entreprises qui investissaient 1 % et plus. Donc, le critère était sur l'entreprise et non pas sur l'aspect qui est le plus intéressant, c'est le nombre de personnes ayant reçu une formation qualifiante, une formation continue à l'intérieur de l'entreprise. Comprenez bien que le nombre d'entreprises touchées, c'était pour essayer d'évaluer le nombre de personnes touchées.

J'aurais quelques questions. D'abord, est-ce qu'il y a des critères qui ont permis soit de soutenir la décision qui a été prise quant à cette loi... Est-ce qu'il y a des critères qui permettent aussi d'évaluer l'impact du retrait qui s'est effectué quant à cette loi, hein? Parce que maintenant... Donc, est-ce qu'il y a un critère un peu transversal qui permettrait de voir l'impact? Parce que, quand on parle d'entreprises, comme on a aboli la loi, on ne peut plus vérifier le nombre d'entreprises, donc on ne peut pas voir, à travers le temps, l'impact de cette abolition. Alors, par contre, si on allait sur le nombre d'employés qui vivent de la formation continue en entreprise, peut-être qu'on pourrait voir l'impact mais surtout la progression aussi, dans les entreprises, quant à la formation continue. Alors est-ce qu'il y a quelque chose qui nous permet de pallier à cette coupure dans le temps? Parce qu'un critère était

basé sur le nombre d'entreprises et non pas sur le nombre de personnes. Je ne sais pas si je me suis bien exprimée. C'est assez...

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Oui, bien peut-être juste pour bien comprendre, là, placer, Mme la Présidente, bien placer les choses, là, juste pour qu'on comprenne bien la question, en fait ce qui s'est passé... On n'a pas aboli la loi, à ma connaissance.

Mme Maltais: Ce n'est pas aboli, excusez-moi, c'est modifié...

M. Turenne (François): On a modifié le critère. Au lieu de 250 000 \$, c'est 1 million.

Mme Maltais: C'est 1 million, excusez. C'est 1 million.

M. Turenne (François): Donc, c'est le changement, là, qui avait annoncé dans le budget. Mais la loi est toujours existante.

Mme Maltais: La loi est toujours en vigueur. Excusez-moi, j'ai fait une erreur.

M. Turenne (François): La loi est toujours en vigueur.

Mme Maltais: Oui. Mais, le nombre d'entreprises changeant, l'idée était que les petites entreprises pouvaient... Il y avait une obligation, puis là il n'y a plus d'obligation. Comment suivre l'impact de cette loi maintenant? Outre les entreprises, l'impact sur le personnel.

M. Turenne (François): Je sais qu'à la Commission des partenaires, Mme la Présidente, il y a... D'ailleurs, je pense qu'il y a une espèce de clause • comment on appelle ça? • crépusculaire, là, de réévaluation de la loi qui vient bientôt à terme. Donc, il y a des travaux qui ont été faits à la Commission des partenaires pour effectivement répondre à la préoccupation de la députée de Taschereau, à savoir quel a été l'impact de la décision, quel effet ça a eu sur la formation. Est-ce que ça a eu l'effet contraire? Puis, pour avoir vu, en tant que membre de la Commission des partenaires, pour avoir vu une partie des résultats de ces travaux, ce n'est pas clair, là. Ce n'est pas évident à ce moment-ci.

Par ailleurs, je pense qu'il y a un rapport qui devra être remis, là, suite à l'application de la loi puis qui va permettre peut-être de faire l'évaluation de toute cette question-là.

Mme Maltais: Mais est-ce que le ministère envisage d'adopter un nouveau critère qui permet de suivre de plus près, de ne pas perdre une masse d'entreprises ou de personnel, qui permettrait de suivre à travers le temps?

M. Turenne (François): C'est sûr que le ministère est soucieux que la formation se fasse, là, en entreprise. Je pense que l'esprit de la loi, c'était ça, de faire en sorte que les entreprises se préoccupent de formation. Ce souci-là est gardé et continue. On a d'ailleurs des programmes qui appuient souvent les entreprises qui mettent en place des programmes de formation.

Mme Maltais: Oui. Mais est-ce qu'il y a un critère qui permet maintenant de suivre les entreprises en bas de 1 million?

M. Turenne (François): Bien, actuellement, on n'en a pas, là. On a un processus d'évaluation sur l'application de la loi. Peut-être que Marie-Renée peut compléter, là, parce qu'elle a été, je pense, Mme Roy a été impliquée dans ces travaux-là. Mais je pense que c'est un rapport qui va être...

La Présidente (Mme Perreault): Mme Roy.

Mme Roy (Marie-Renée): Marie-Renée Roy, Emploi et Solidarité sociale. Donc, oui, il y a des évaluations qui sont en voie de finalisation justement pour suivre l'évolution de la loi. On avait un premier bilan qui avait été fait avec des évaluations sur l'année 1998, et maintenant sur l'année 2002. Les évaluations sont en voie de finalisation. Il y a un bilan quinquennal qui est en préparation, dont parlait M. Turenne tout à l'heure, par la Commission des partenaires, sur la loi. Donc, tous ces éléments-là vont être pris en considération pour les suites à donner.

C'est sûr que la préoccupation, le premier objectif de la loi aussi... Dans ces évaluations-là, il y aura des taux de formation des employés, effectivement. Mais l'objectif de la loi, ce n'est pas juste de former, mais bien de qualifier. O.K.? Et des enjeux importants seront encore certainement devant nous pour cette capacité-là, pour évaluer cette possibilité-là de qualifier.

Par ailleurs, sur les changements réglementaires qu'ils ont eu par rapport à la loi, évidemment ce n'est pas maintenant qu'on va pouvoir évaluer leurs effets, ça va être dans plusieurs années, parce qu'effectivement, si on prend juste... Les informations dont on dispose étant de source fiscale, pour faire ces évaluations, pour identifier... pour faire les sondages, il faut identifier à partir de... Il y a des données fiscales, donc il y a toujours des délais importants. Donc, c'est sûr que le changement réglementaire ne pourra pas faire l'objet d'une évaluation avant un certain nombre d'années.

Mme Maltais: O.K. Merci.

M. Bouchard (Vachon): Ça va?

La Présidente (Mme Perreault): Oui, madame... Oui, M. le député de Vachon. Je m'excuse.

Identification des places occupées dans les services de garde en fonction du revenu familial

M. Bouchard (Vachon): Je vous en prie. Page 75 de votre rapport annuel, M. le sous-ministre, j'aurais une petite question sur le graphique qui apparaît là. On voit que, depuis les années 1997-1998, là, il y a eu un nombre considérable de nouvelles places qui ont été créées sous permis dans le réseau des services de garde au Québec. Je pense qu'on peut dire sans partisanerie ici que voilà un beau succès national.

n (11 h 40) n

Maintenant, je me pose des questions concernant à la fois la mission du ministre et du ministère en fonction des taux de pauvreté et de la lutte à la pauvreté et en fonction des décisions qui sont prises, des décisions qui sont politiques, là, qui sont prises et qui peuvent avoir un effet non pas à titre de facteur interne, mais à titre de facteur externe au programme. Puis là je le donne tout simplement à titre d'exemple, là, par exemple l'augmentation des tarifs.

Les indicateurs dont on dispose, M. le sous-ministre, sont sans doute de très bonne qualité, là, je ne pense pas qu'on se trompe beaucoup d'une ou deux places. Quand on arrive à 177 847, je pense que c'est très, très précis. Cependant, je me pose une question à savoir si vous avez la possibilité de segmenter ces données en fonction du revenu des familles, je vais vous dire, l'idée étant, là, que, par exemple, une augmentation de tarif qui pourrait être, je ne sais pas, moi • mettons-nous dans un monde terrible, là • de 40 % pourrait avoir un impact très différentiel selon le revenu des familles. C'est-à-dire, les familles riches pourraient ne pas être très affectées par une augmentation, mais les familles les plus pauvres pourraient être affectées, si bien qu'on pourrait avoir là des informations à la fois sur les fréquentations de ces places et les buts visés donc par les politiques, hein? Donc, là, je parle vraiment de la nature des indicateurs. Je me demandais si vous étiez en mesure de faire ça.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Mme la Présidente, la réponse, c'est non, on ne dispose pas d'information sur les revenus des parents qui fréquentent des places à contribution réduite. Cette information-là en fait est gérée dans chaque centre, dans chaque service de garde ou centre de la petite enfance, et le ministère n'a pas accès à ces informations. Donc, on ne peut pas faire de lien direct, là, comme il est souhaité.

M. Bouchard (Vachon): Je suis en train de me demander • mais là je n'ai pas la loi devant moi • selon la loi qui a été votée eu égard au changement notamment de tarif dans les services de garde, il me semblait que désormais le gouvernement est en mesure de connaître le revenu des familles qui demandaient une place dans les services de garde et je me demandais, à cet égard-là, si le ministère avait commencé à réfléchir sur l'opportunité d'avoir accès à ces données-là.

M. Turenne (François): Oui, effectivement, c'est l'information, Mme la Présidente, qu'on vient de me donner, là. C'est qu'on travaille à trouver une manière d'obtenir des données sur les caractéristiques des parents, là, qui... On travaille là-dessus. Ce n'est pas encore à point.

M. Bouchard (Vachon): Mme la Présidente, est-ce que le sous-ministre indique dans sa réponse, quelque part, que ce travail-là peut amener le ministère éventuellement à ajouter cela comme un indicateur important dans son rapport annuel?

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Difficile pour moi de répondre affirmativement ou négativement. Évidemment, comme je l'ai mentionné dans ma présentation, le ministère pour lequel je comparais aujourd'hui a été scindé, hein? Le député sait qu'il y a maintenant deux ministères. Évidemment, il appartiendra à... Moi, je suis sous-ministre de l'Emploi, Solidarité sociale même si ça me fait plaisir de rendre compte, là, sur le tout. J'ai signé le rapport, mais c'est la sous-ministre de Famille, Condition féminine et Aînés, là, qui pourra disposer de... C'est difficile pour moi de m'engager pour la sous-ministre.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Vachon... On comprend de vos propos que vous ne pouvez pas vous engager dans cette voie-là par rapport... M. le député de Vachon, peut-être que vous profiterez d'un autre moment avec peut-être la ministre responsable de la Famille.

M. Bouchard (Vachon): Oui. Merci, Mme la Présidente. Je comprends également que le sous-ministre siège sur un certain nombre de comités interministériels et que la discussion autour de l'opportunité ou de la pertinence d'ajouter ce type d'information à votre rapport parce que le ministère et la ministre sont imputables de la lutte à la pauvreté... et, à cet égard-là, l'inquiétude, la préoccupation qu'on pourrait avoir de tout facteur externe qui pourrait intervenir dans la capacité des familles d'inscrire leurs enfants en milieu de garde pourrait vous appartenir, selon mon interprétation de la situation. Est-ce que vous êtes d'accord avec mon interprétation?

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Bien, Mme la Présidente, je prends en considération... Je comprends l'intervention du député de Vachon. Dans le fond, ce qui est souhaité, je pense, c'est qu'on puisse, dans la préoccupation qu'on a, comme ministre, de lutter contre la pauvreté, en rendre compte puis évaluer aussi l'effet de certains programmes. Bon, je prends en considération... Maintenant, c'est difficile pour moi de prendre un engagement précis à ce sujet-là.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre, je veux simplement peut-être ajouter un commentaire, c'est que cette donnée-là... ou cette information-là aurait été également pertinente lors de la mise en place de ce service-là, à savoir... Parce que je comprends la préoccupation de mon collègue le député de Vachon, mais, dès la mise en place de ce programme-là, il y avait également une préoccupation à savoir qui aurait droit aux services, puis la donnée du revenu familial à ce moment-là était extrêmement pertinente, et on n'en a pas tenu compte. Donc, je fais juste le soumettre à l'attention des collègues parce que je pense que, si, aujourd'hui, c'est pertinent, ça l'était aussi à ce moment-là et c'est une donnée qui aurait été extrêmement importante. Je ne veux pas faire de...

M. Bouchard (Vachon): Non, mais ça prouve le caractère non partisan de nos interventions.

La Présidente (Mme Perreault): Absolument, absolument. Alors, je pense que la députée de Rimouski avait une question additionnelle. Est-ce que c'était sur le même sujet?

Mme Charest (Rimouski): Bien, c'était sur les enfants handicapés en service de garde, là, où il n'y avait pas...

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de Rimouski, je ne veux pas vous interrompre, on a juste une question sur le même sujet.

Mme Charest (Rimouski): Oui, allez-y.

La Présidente (Mme Perreault): Si vous n'avez pas d'inconvénient, je vais revenir à vous tout de suite.

Mme Charest (Rimouski): Ça va.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Juste un complément, peut-être un peu... question-commentaire par rapport à l'intervention qui a été faite précédemment. Effectivement, je pense qu'il est important d'avoir les indicateurs les plus globaux sur la situation de la pauvreté, etc. En même temps, je me demande si, dans la question du rapport de gestion... Parce qu'une des problématiques, même en lien de... comité ministériel... Puis c'est important d'avoir une vision plus horizontale des choses.

Il y a trop souvent, dans le passé... Chaque ministère, avec la meilleure foi du monde, voit les choses sous l'angle de ce qu'ils ont, et c'est normal parce qu'on divise le travail. Tout le monde ne peut pas être à tout et à tous en même temps et sur tous les plans en même temps.

Mais un des éléments, une des difficultés qui peuvent se poser, même dans le souhait que peut se faire mon collègue de Vachon, une des difficultés qu'il peut y avoir, c'est que, par exemple, lorsqu'on parle de l'accessibilité, il y a d'autres mesures, par exemple, comme la Prime au travail qui peuvent faire en sorte qu'il y a des familles qui se retrouvent avec une situation où, oui, il pourrait y avoir une augmentation nominale des tarifs de garde pour suivre le coût de la vie, et en même temps il y a d'autres mesures réelles qui font beaucoup plus de redistribution, de la même façon que, par exemple, lorsqu'on parle des 200 000 enfants environ sur 450 000 entre zéro et cinq ans qui fréquentent des services de garde, on ne parle pas des 250 000 autres et de leurs familles, de leur situation, où, là, il y a de la pauvreté aussi, il y a des gens qui ont des meilleurs revenus.

On ne parle pas non plus que, lorsqu'on a mis en place le système de garde, par exemple, bien il y a 72 % des familles monoparentales qui ont perdu les allocations familiales et qui ont été au net perdantes. Dans ce sens-là, donc, quand on veut • et ça, c'est démontré scientifiquement, là • quand on veut donc examiner l'impact de l'ensemble des mesures, d'où l'objet que, je pense c'est bon de continuer à réfléchir, c'est de voir quel est l'ensemble des indicateurs pour avoir un portrait global. Mais il faut prendre garde qu'on pourrait dire: Bien, on veut le faire de façon trop segmentée à un ministère, et qu'on oublierait d'autres mesures qui ne relèvent pas du même ministère. Alors donc, c'est un beau défi, en quelque sorte.

M. Turenne (François): Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Perreault): Oui, M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Non, ça va, je n'ai pas de...

La Présidente (Mme Perreault): D'accord. Alors, excusez-moi juste une minute, je vais vérifier quelque chose.

(Consultation)

La Présidente (Mme Perreault): Alors, M. le député de Saint-Jean.

M. Paquin: Oui? Ah bon! Le temps était terminé, l'autre côté, Mme la Présidente? Mon Dieu! ça passe donc bien vite quand ces gens-là parlent! Ha, ha, ha!

Mais je veux vous ramener un peu sur un peu comme mon collègue puis un peu comme le collègue député de Vachon... Moi, je suis un peu semblable, dans ce sens-là, au député de Vachon: pas question de faire de politique ici, là, moi, ça, c'est contre mes principes, pareil comme lui. Mais je comprends bien que les garderies, là, c'est que c'est une personne qui peut gagner un revenu familial de 100 000 \$ ou de 25 000 \$, il n'y a pas de différence. C'est un ticket, on tire, celui qui sort, pouf! il l'a. C'est comme ça qu'on améliore la pauvreté au Québec.

Renseignements inscrits dans le rapport annuel à propos des services de garde

Dans le sens, à ce niveau-là, des garderies, une autre recommandation qui vous a été faite, c'est justement au niveau des garderies. Il y en a plusieurs qui sont très insatisfaisantes au niveau de qu'est-ce que vous avez livré. J'aimerais avoir votre avis là-dessus, parce que vous avez bien travaillé, il y en a trois qui sont défavorables, les autres semblent très, très favorables. Je vous en félicite. Mais, les trois, il faut quand même être pertinent dessus et trouver moyen de les améliorer.

M. Turenne (François): Oui. Bien, c'est ça...

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

M. Turenne (François): Oui, Mme la Présidente. Il y a effectivement, dans le domaine des services de garde, un certain nombre de remarques, je pense, pertinentes qui ont été faites par le Vérificateur général sur les critères qui étaient utilisés. Il faut savoir que, dans ce domaine-là de la garde, en tout cas à l'époque, on était relativement jeunes. C'est un ministère, je l'ai mentionné, là, qui avait été créé en 1997, donc on n'a pas nécessairement toutes les données nécessaires. Les commentaires sont bien reçus, puis, dans les prochains plans stratégiques qui vont être faits, on va en tenir compte puis on va améliorer la qualité de l'information, de

toute évidence. Évidemment, on va le faire aussi dans la reddition de comptes qui va s'ensuivre dans les prochains rapports annuels de gestion, puis ça va d'ailleurs sûrement commencer l'an prochain.

n (11 h 50) n

M. Paquin: Merci. Mon collègue de...

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Laval-des-Rapides.

Publication de rapports annuels distincts pour le ministère et ses agences

M. Paquet: Sur un autre sujet. Vous y avez touché un peu dans votre allocution, M. le sous-ministre. Il y a le rapport évidemment de gestion du ministère et il y a des agences aussi qui ont leurs propres rapports annuels de gestion. L'existence de ces deux rapports-là, comment vous voyez ça comme étant... En quoi est-ce que ça améliore véritablement la reddition de comptes, le flux de l'information à cet égard-là? Comment vous voyez ça, d'une part? Et avez-vous songé à la possibilité de regrouper le tout dans un seul rapport? Je voudrais en savoir un petit peu plus là-dessus, s'il vous plaît.

M. Turenne (François): Bien, en fait, c'est une question très intéressante. Évidemment, avec la mise en place d'agences • il y en a trois dans notre ministère; on a trois agences opérationnelles, là, qui ont des mandats spécifiques • le défi qu'on a, puis c'est un peu ce que j'ai essayé d'expliquer dans ma présentation, c'est de faire le lien entre, disons, une vision générale du ministère puis des visions spécifiques, opérationnelles de chaque agence. C'est un peu le défi que je pense qu'on a assez bien relevé, puis on a un certain nombre de moyens, là, qu'on met en oeuvre pour s'en assurer. On fait une coordination d'ensemble. On fait des références même quand on lit les rapports de l'un à l'autre puis on essaie d'éviter la duplication.

Maintenant, le désavantage, c'est que ça fait quand même assez lourd. Je pense qu'il faut l'admettre. Puis ce qu'on envisage pour peut-être modifier ça, c'est d'avoir un seul rapport dans l'avenir, là. On va le tenter cette année, en 2004-2005, à l'exception d'Emploi-Québec parce qu'il y a une situation particulière. Emploi-Québec, il y a une loi, là, qui oblige de faire un rapport spécifique. Mais ce qu'on envisage, c'est d'essayer de faire, dans un seul rapport, le rapport du ministère puis le rapport des agences. C'est un défi, ça va nous demander du choix, de la sélection, mais je pense que c'est possible.

Mais on a aussi des mécanismes • je veux quand même le souligner • en place qui permettent la concertation. Exemple, l'équipe de Mme Queenton bien fait une coordination de l'ensemble des rapports. Le vérificateur interne, M. Jacques, qui est ici, lui, il a un mandat de certification de données. Donc, avant, moi, que je signe les rapports, lui, il me donne une certification que les données qui apparaissent aux rapports sont des données véridiques qui répondent aux critères d'objectivité. Mais en même temps, lorsqu'il fait sa certification, évidemment il s'assure de la cohérence des informations d'un rapport à l'autre puis de la cohérence des interprétations qui peuvent être données. Donc, c'est ces moyens-là qu'on a actuellement.

M. Paquet: Merci.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Laval-des-Rapides, c'est beau?

M. Paquet: Oui.

La Présidente (Mme Perreault): Je vais maintenant passer la parole à la députée de Rimouski?

Information ciblée pour le prochain rapport annuel concernant l'intégration en emploi des personnes handicapées

Mme Charest (Rimouski): S'il vous plaît, oui. Merci, Mme la Présidente. Vous avez, depuis la loi n° 56 sur l'exercice des droits des personnes handicapées, reçu le mandat de la clientèle des personnes handicapées versus toute la question de l'employabilité et du travail adapté, etc. C'est quoi que vous avez prévu pour nous donner, dans un prochain rapport, les informations sur le nombre de personnes sur lesquelles vous allez avoir à travailler, là? Parce que je pourrais reprendre tous les objectifs puis vous demander...

Ici, vous avez: augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. Alors, comment vous allez pouvoir m'indiquer le nombre de personnes handicapées par rapport à ça? Accroître l'accès aux mesures

d'insertion sociale et professionnelle aux membres des groupes défavorisés sur l'emploi, ça s'adresse carrément aux personnes handicapées. Alors, vous voyez un petit peu le sens de ma question. Comment vous allez pouvoir m'informer des données sur cette clientèle?

M. Turenne (François): Oui. Bien, en fait, Mme la Présidente, là, pour répondre à la question de la députée de Rimouski, on a récemment...

Mme Charest (Rimouski): C'est récent, c'est en décembre dernier.

M. Turenne (François): C'est très exact. Récemment, la loi a été modifiée, et on a confié à notre ministère la responsabilité de l'intégration au travail des personnes handicapées à une fonction générale d'intégration.

Mme Charest (Rimouski): Des centres de réadaptation. Des centres de travail adapté.

M. Turenne (François): Donc, ce qui était auparavant une obligation, je pense, de produire des plans d'embauche de la part des différents employeurs, maintenant c'est une responsabilité qui a été dévolue à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de proposer un plan d'ensemble d'intégration au travail. Donc, on s'affaire actuellement, au ministère • j'ai eu d'ailleurs un certain nombre de rencontres avec les personnes qui se préoccupent de ça • à avoir une stratégie d'ensemble, là, pour... parce que c'est quand même un gros morceau, hein, ce n'est pas une petite responsabilité.

Mme Charest (Rimouski): Oui, tout à fait.

M. Turenne (François): Je pense que ce qui est visé par le législateur, c'est qu'on ait plus de succès qu'on en a eu, dans le passé, avec l'ancienne législation, hein? Je pense que l'intention est claire. Et définitivement le résultat de cette réflexion-là qu'on fera... qu'on fera, oui, et qui est en cours devra se traduire par des indicateurs de résultats pour nous assurer qu'on y arrive puis qu'on progresse à l'égard de l'intégration au travail des personnes handicapées. On sait que c'est une clientèle pour laquelle les taux d'emploi sont plus bas que d'autres clientèles, et il y a du rattrapage à faire.

L'autre responsabilité dont on va prendre charge, c'est suite justement au changement législatif. C'est la responsabilité des centres de travail adapté qui va être sous notre ministère à compter de... Je ne me souviens plus de la date. Les gens ne m'écoutent pas, mais c'est dans quelques mois, là.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Turenne (François): Ce n'est pas immédiat. Dans six mois, le transfert des centres de travail adapté va se faire. C'est bientôt. Évidemment, on va s'assurer aussi que la bonne gestion de ces centres-là se fasse à l'intérieur des structures d'accueil actuellement présentes au ministère. Mais définitivement... Actuellement, ça n'apparaît pas, mais nos indicateurs devront être adaptés pour rendre compte de cette nouvelle fonction qui a été demandée au ministère.

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de Rimouski, ça vous va?

Mme Charest (Rimouski): Ça va, mais je voulais quand même attirer votre attention sur l'importance de déjà identifier les indicateurs et s'assurer que, dans le prochain rapport, on puisse avoir un portrait concret de comment s'est fait ce transfert, sur quelles bases et les conditions pour l'exercer aussi.

La Présidente (Mme Perreault): Merci. M. le député de Vachon.

**Absence d'indication de la cible visée
à l'égard de la diminution de la clientèle
prestataire de l'assistance-emploi**

M. Bouchard (Vachon): Oui. Merci, Mme la Présidente. J'aimerais vous inviter, M. le sous-ministre, à consulter la page 66 du rapport annuel. Quand je regarde les données de 2002-2003 et 2003-2004, là, on fait le calcul qu'il y a eu une diminution de la clientèle de l'ordre de 6 480 personnes en moyenne mensuelle d'inscription à l'aide sociale. C'est bien ça? C'est une moyenne mensuelle. Donc, ça reflète grosso modo ce qui s'est passé durant l'année.

Maintenant, je vois que, ce chiffre, 6 480, on ne peut pas le mettre en perspective par rapport... Si on regarde la page 54, c'est un de

ces objectifs où il n'y avait pas de cible, à moins que le mot «suivi» soit une cible. Est-ce que vous êtes bien au même tableau que moi?

M. Turenne (François): Oui.

M. Bouchard (Vachon): Oui, c'est ça, hein?

M. Turenne (François): Effectivement, il n'y a pas d'objectif.

M. Bouchard (Vachon): Il n'y avait pas de cible explicite, hein? Alors, moi, j'ai deux questions, là, parce que... Je vais vous emmener sur un terrain politique, mais je ne veux pas vous emmener sur un terrain partisan. Je vais vous emmener sur un terrain politique parce qu'en tant que membre de l'Assemblée nationale je suis confronté à des informations des fois qui m'interpellent. Alors, vous vous souvenez peut-être • vous ne vous en souvenez peut-être pas • que, lors de l'étude des crédits...

M. Turenne (François): Je n'étais pas là.

M. Bouchard (Vachon): Non. C'est M. Trudeau qui était là.

M. Turenne (François): C'est ça.

M. Bouchard (Vachon): Lors de l'étude des crédits, en 2003, en juin 2003, le ministre d'alors avait affirmé que sa cible était de 25 550 sorties de l'aide sociale. J'avais à l'époque longuement interrogé le ministre sur les bases de calcul sur lesquelles il se référait, donc éventuellement sur des indicateurs, des paramètres qui peuvent inspirer les décideurs dans l'identification d'une cible.

Ma première question, c'est: Est-ce que ces paramètres-là existent? Est-ce que les indicateurs ou les données dont on pourrait disposer pour arriver à identifier une cible existent? Et, si oui, pourquoi n'a-t-on pas de cible identifiée...

Une voix: à la page 54.

M. Bouchard (Vachon): ...à la page 54? Ça, c'est ma première question.

n (12 heures) n

M. Turenne (François): Bien, en fait, il n'y a pas de cible. D'ailleurs, comme l'indique le rapport, il n'y a pas de cible sur le volume d'adultes prestataires de l'assurance-emploi, pour un certain nombre de raisons. La première • puis d'ailleurs les tableaux auxquels on faisait référence, à la page 66, probablement l'indiquent le mieux • c'est que le principal facteur qui a une influence sur le nombre de gens moyen présents à l'assistance-emploi, c'est la conjoncture économique. C'est-à-dire, c'est la création d'emplois, le chômage, c'est... Oui, tout à fait, parce que d'ailleurs, si on est passés de 554 000 à 397 000, c'est gros, là, c'est une baisse de près de 40 %. Bien, un des facteurs principaux, c'est la conjoncture favorable, il y a eu création d'emplois, alors que, on ne les a pas ici, mais, si on allait, par exemple, 1989 à 1996, c'était l'inverse, la clientèle augmentait à la sécurité du revenu. Pourquoi? Parce que la conjoncture économique était défavorable.

M. Bouchard (Vachon): Récession de 1992.

M. Turenne (François): Or, c'est pour ça que, dans ce contexte-là puis comme c'est difficile de prédire la conjoncture • on sait que les économistes, en étant moi-même un, se trompent souvent • ça devient un peu hasardeux d'avoir un objectif sur le nombre de clientèles. C'est pour ça qu'il n'y en a pas ici.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Vachon.

Indicateurs permettant de déterminer la variation de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi

M. Bouchard (Vachon): Oui. Peut-être en regard de vos remarques, M. le sous-ministre, moi, je pense que je suis... oui, oui, je suis d'accord avec l'idée que la reprise économique peut expliquer en effet les sorties à partir de 1995-1996, puis c'est d'ailleurs une remarque qu'on se faisait alors qu'on discutait avec le Vérificateur général, que, sur les graphiques, il pourrait y avoir quelques

informations à ajouter sur les événements externes qui pourraient éventuellement expliquer l'allure de la courbe, bon des trucs comme ça.

Mme Charest (Rimouski): Le taux d'activité...

M. Bouchard (Vachon): Et, dans votre rapport, on le lit aussi, je pense qu'on le lit dans votre contexte économique, pour l'année 2002-2003, il n'y a jamais eu autant d'emplois de créés que cette année-là, et vous le soulignez dans votre document. Pourtant, on a eu une diminution d'à peine 8 000 personnes à l'aide sociale cette année-là. Donc, il y a d'autres facteurs qui sont en cause et qui deviennent de plus en plus lourds au fur et à mesure où la population qui est inscrite à l'aide sociale depuis un certain temps en sort. Donc, on va peut-être parler, là, de degré d'employabilité, de lourdeur, de clientèle, etc., d'éloignement du marché du travail, etc.

Alors, ce que j'essaie de voir, là, c'est quelles sont les informations dont peut disposer le décideur lorsqu'il émet publiquement une opinion à l'effet que sa cible va être, par exemple, de 25 550, d'où on peut partir, à partir de vos données, là, puis à partir des indicateurs que vous avez et des paramètres que vous étudiez, pour arriver à cette cible-là. Est-ce que vous avez une indication à cet effet-là? Est-ce que vous avez de l'information à cet effet-là?

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre, vous pouvez répondre, mais peut-être que le député de Vachon peut poser la question à la période des questions aussi, au ministre responsable du dossier. Ce serait peut-être davantage approprié, je pense.

M. Turenne (François): Bien, il n'y a pas d'information particulière, là. Je n'ai pas... En fait, c'est ça. En fait, ici, on l'indique bien, d'ailleurs, il n'y a pas de cible. Alors, dans le plan stratégique, à l'époque il n'y avait pas de cible et on ne disait pas: On vise tant de nombre de personnes. Maintenant, ici, on rend compte du résultat.

M. Bouchard (Vachon): Mais est-ce qu'il y aurait des modèles mathématiques ou des modèles statistiques qui pourraient éventuellement être mis au point au ministère pour pouvoir nous guider dans ce type de... Parce que dans le fond c'est extrêmement important. Puisque le ministère doit décider de ses priorités et éventuellement rencontrer des exigences de ses programmes et de ses services, j'imagine que quelque part il existe des modèles statistiques ou des modèles qui permettent de prédire, avec un certain degré d'erreur, une marge d'erreur, j'imagine, le pourcentage de population qui va fréquenter ou non mensuellement, sur une base de moyenne, là, les programmes du ministère.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre, je veux juste rappeler qu'à ma connaissance cette cible-là, elle n'est pas dans le rapport que vous avez déposé.

M. Turenne (François): Non, elle n'est pas là.

La Présidente (Mme Perreault): Je ne sais pas si vous voulez le commenter, mais je pense que tout le monde va être d'accord à l'effet que, si vous ne voulez pas le commenter, puis c'est par souci de... Je sais que ce n'est pas... Parce que cette cible-là, elle n'est pas dans le rapport. Donc, on évalue l'information pertinente à l'évaluation des cibles qui sont dans votre rapport.

M. Turenne (François): Exact.

La Présidente (Mme Perreault): Donc, à ma connaissance, tu sais, vous n'êtes pas obligé de répondre à cette question-là.

Mme Charest (Rimouski): Oh! Je ne suis pas d'accord avec ça, moi.

La Présidente (Mme Perreault): Mais la cible, elle n'est pas... Bien, je ne sais pas, je... Écoutez...

Mme Charest (Rimouski): C'est une donnée objective, ça, là, là. Ce n'est pas une donnée... Je pense que M. le sous-ministre peut répondre là-dessus.

La Présidente (Mme Perreault): Bien, vous pouvez répondre, mais, je veux dire...

M. Turenne (François): Je peux peut-être ajouter un complément de réponse, là. On n'a pas de cible, puis je le confirme. D'ailleurs, c'est écrit, hein, c'est marqué, il n'y en a pas.

Une voix: Elle n'est pas là, la cible.

M. Turenne (François): Il n'y a pas de cible. Il n'y en a pas. Par ailleurs, ça ne veut pas dire qu'on n'a pas d'instrument pour nous aider à planifier...

M. Bouchard (Vachon): C'est ça, la question.

M. Turenne (François): Ça, ces instruments-là, on en a, puis on a quand même des professionnels et des experts dans notre ministère qui disposent d'outils, là, pour guider, aider, essayer de voir des tendances. Alors, oui, ce genre d'outils là existent, là, puis ça nous aide à préparer notre travail. C'est évident, quand on prépare nos budgets, quand on prépare notre planification, on dispose de tels outils.

Mme Maltais: ...Mme la Présidente, c'est quand même... Vous avez dit, tout à l'heure... Je ne sais pas si tout le monde va être d'accord avec moi, moi, je n'étais pas d'accord avec vous, bien respectueusement, parce que justement ce que nous cherchons, c'est à améliorer la gestion, et le rapport du Vérificateur général sur la performance du ministère est à l'effet de proposer des choses qui seraient plus intéressantes et qui permettraient de mieux juger et de mieux décider. Or, on sait, tout le monde, qu'on se dirige • et la courbe l'indique, et c'était à cet effet-là que mon collègue posait une question à partir de cette courbe • que l'on se dirige vers un noyau plus dur de sorties. Alors, l'interrogation de mon collègue est aussi sur: Comment réussira-t-on, au-delà du contexte économique et au-delà des performances, peu important les gouvernements et les contextes? Ce noyau-là, il va falloir de plus en plus réussir à l'évaluer différemment, puisque le contexte a changé mais le noyau dur a changé.

La Présidente (Mme Perreault): Mme la députée de Taschereau, je suis d'accord avec vous quant aux indicateurs pour évaluer ces cibles-là, mais on ne peut pas commenter la cible de 25 %. Mon commentaire était à cet égard-là. Est-ce qu'on a les outils nécessaires pour l'évaluer? Vous avez répondu à cette question-là, mais on ne peut pas commenter la cible de 25 %... le sous-ministre, dans ce sens-là.

Mme Maltais: Bien, je ne pense pas que c'était la question de mon collègue.

La Présidente (Mme Perreault): Enfin...

M. Bouchard (Vachon): Mme la Présidente, si vous permettez, je suis encore là.

Des voix: Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Perreault): Pour à peine quelques minutes parce que...

M. Bouchard (Vachon): Deux ans.

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: C'est une rumeur, ça, quoi?

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: Ne soyez pas pessimiste.

M. Bouchard (Vachon): Mais j'ai juste une question, si vous permettez.

La Présidente (Mme Perreault): Très brièvement.

**Absence d'indication de la cible visée
à l'égard de la diminution de la clientèle
prestataire de l'assistance-emploi (suite)**

M. Bouchard (Vachon): Alors, la première, c'est: Est-ce que le sous-ministre est en mesure, aujourd'hui, de nous dire si, pour le prochain rapport, pourrait apparaître une cible à cette ligne-là? Parce que finalement ça fait partie des objectifs à propos desquels le Vérificateur général notait qu'il n'y avait pas de cible, et ça, ça nous aiderait, nous, parlementaires, évidemment à juger du bien-fondé des affirmations qui pourront être faites sur d'autres scènes, Mme la Présidente.

M. Turenne (François): Oui. Effectivement, dans le prochain plan stratégique, là, dont j'ai fait mention puis qui serait bientôt déposé à l'Assemblée nationale, on avait l'intention d'avoir une cible triennale, peut-être pas une cible annuelle, mais une cible triennale sur, par exemple, un taux d'assistance-emploi, là, qui serait visé. Ce n'est pas facile, remarquez bien, là, c'est peut-être un peu hasardeux. D'ailleurs, on a eu beaucoup de débats au ministère. Moi, j'étais plutôt un partisan de... J'aime bien qu'on ait des cibles, là, parce que c'est plus facile, sauf que ça comporte un certain risque, compte tenu des événements externes, comme il a été mentionné, puis compte tenu aussi qu'effectivement la clientèle qui est dépendante, qui est présente à l'assistance-emploi bien a des caractéristiques qui font que ça peut être un peu hasardeux de cibler, par exemple, une sortie de l'aide, là, pour toutes sortes de raisons.

La Présidente (Mme Perreault): M. le député de Vachon, une dernière question très brève.

M. Bouchard (Vachon): Non, on s'entend bien là-dessus, sur la... J'ai un profond attachement aussi, sans doute aussi profond que le vôtre, à adopter des cibles, en autant qu'en tant que parlementaires et gestionnaires on soit disposés à éventuellement • et c'est ça, la beauté de l'affaire • à discuter des écarts entre la cible et le résultat obtenu. Dans le fond, c'est ça qui nous motive à regarder les données, c'est qu'est-ce qu'on s'était donné comme objectif national, et éventuellement à quoi on est arrivés, puis pourquoi on a réussi au-delà de nos espérances ou en deçà de nos espérances.

Actions envisagées en matière de développement durable

Une dernière petite question. À la page 17 de 17 de votre allocution • puis je vais vous permettre, M. le sous-ministre, de finir sur une tendance • ...

M. Turenne (François): Oui.

n (12 h 10) n

M. Bouchard (Vachon): ...le paragraphe du haut de votre déclaration: «Le rapport annuel de gestion • et je cite • 2004-2005 sera également l'occasion pour le ministère, à titre de bon citoyen corporatif, de faire part de ses réflexions en matière de développement durable.» J'aimerais ça vous entendre un petit peu plus là-dessus parce que ça m'apparaît fort innovateur.

M. Turenne (François): Oui. Bien, en fait, Mme la Présidente, effectivement c'est quelque chose d'un peu nouveau, là, puis un petit peu audacieux qu'on avance ici, devant la commission. Si on l'avance, c'est parce qu'on est prêts à y donner suite. Il y a une tendance, quand on regarde un peu les sociétés, là, peut-être les plus avancées ou les plus modernes en matière notamment de reddition de comptes, il y a une tendance qui se dessine à ce qu'on rende compte maintenant sur le développement durable • même, je pense que le Vérificateur général, qui connaît ça mieux que moi, pourrait en témoigner • et c'est un peu dans cette perspective-là d'amélioration puis compte tenu aussi, vous le savez, là, qu'il y a une volonté très, très forte, gouvernementale, de se mettre en mouvement à l'égard du développement durable.

Nous, comme ministère, on se sent interpellés par ce mouvement particulièrement parce que vous savez que le développement durable, ça concerne tous les aspects, à la fois l'économique, le social, hein, et l'environnement, mais aussi économique et social, et, nous, comme ministère, on se sent beaucoup interpellés sur le plan du développement social et du développement économique de par nos activités. Donc, on va s'efforcer, là, dans notre prochain rapport, de, disons • peut-être que ça va être... c'est quelque chose, là, de nouveau, donc ce ne sera pas nécessairement quelque chose d'envergure, là • mais d'initier une reddition de comptes à cet égard. Je pense que ça peut amener de l'information intéressante puis surtout une perspective intéressante qui situe l'action du ministère parmi l'ensemble de l'action gouvernementale.

Remarques finales

La vice-présidente, Mme Sarah Perreault

La Présidente (Mme Perreault): Merci beaucoup, M. le sous-ministre. Comme c'est l'habitude de cette commission, avant de vous permettre de conclure, je vais vous laisser sur quelques petites questions ou quelques petits devoirs, comme la présidente, qui n'est pas ici aujourd'hui, que je remplace, a l'habitude de le faire.

D'abord, je veux saluer • et je suis certaine que les membres de cette commission vont se joindre à moi • votre projet d'intégrer à

vos rapport de gestion vos trois agences. Vous avez, aujourd'hui, référé abondamment aux trois autres rapports de gestion, donc on salue ça avec beaucoup d'enthousiasme.

Ensuite, je vais réitérer ce que mon collègue de Vachon vous a mentionné, de retirer la notion de dépendance dans votre rapport, qui est quelque chose, je pense, qui préoccupe beaucoup les parlementaires.

Je vais vous amener aussi à... questions auxquelles on aimerait que peut-être vous puissiez répondre et nous faire parvenir à la commission, notamment sur les renseignements sur les effets de la prestation de services. Des objectifs que vous aviez, il y en avait 32, il y en a seulement cinq sur lesquels vous avez donné des renseignements sur l'efficacité des services rendus, et on avait une préoccupation à cet égard. On aimerait que peut-être vous puissiez faire parvenir à la commission les moyens que vous allez mettre en place pour pallier à ce manque, si je peux m'exprimer ainsi.

Ensuite, je vous ramène à un tableau que j'ai ici. Je ne sais pas à quelle page il est dans votre rapport, je l'ai dans le rapport du Vérificateur général. C'est le tableau 2 qui... C'est ce tableau-là, ici, sur les partenaires.

(Consultation)

La Présidente (Mme Perreault): Oui, c'est dans le rapport du Vérificateur général. C'est ça.

Mme Charest (Rimouski): À la page 102.

La Présidente (Mme Perreault): O.K., ça correspond à la même page. Alors, c'est à la page 102, où le Vérificateur général vous recommande de vous assurer de mieux discerner l'influence des facteurs internes de celle des facteurs externes quant aux résultats présentés et de préciser la contribution des partenaires à l'égard de ces résultats. Alors, comme on n'est pas intervenus sur ce sujet-là, j'aimerais que vous puissiez nous faire parvenir des informations à cet égard.

Enfin, je l'ai fait dès le départ, j'ai salué le plan d'action que vous nous avez déposé la semaine dernière, et, dans votre plan d'action, vous avez quand même des échéances qui sont à très court terme. Beaucoup sont à l'intérieur même de 2005, un seul en 2006. Alors, ce serait intéressant, pour le bénéfice des membres de cette commission, que vous puissiez faire le suivi de votre propre plan d'action. Peut-être que, moi, je dirais à l'automne, si mes collègues sont d'accord... vous donner un délai quant au suivi de ça, à savoir où est-ce que vous êtes rendus.

Et finalement je vous laisserais sur les principaux messages que vous avait lancés le Vérificateur général, à l'effet qu'il aimerait qu'il y ait une information comparative davantage de cibles, les explications d'écart dans votre rapport et peut-être une explication quant aux moyens préconisés pour atteindre vos objectifs. Alors, c'est les trois messages que vous livrait le Vérificateur général.

Alors, sur ce, je vous invite à conclure très brièvement parce que, compte tenu de l'heure, on a quand même dépassé. Et je vais aussi après laisser la parole au Vérificateur général s'il a certains commentaires. Alors, à vous, M. le sous-ministre.

**M. François Turenne,
sous-ministre de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et de la Famille**

M. Turenne (François): Oui. Bien, très brièvement, merci, Mme la Présidente, de m'avoir accueilli. Ça a été pour moi une expérience... C'est ma première expérience comme sous-ministre devant cette commission, alors je suis très heureux de l'avoir vécue, j'en sors vivant.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Turenne (François): Je remercie tous les parlementaires pour leurs questions, leurs propos. Il y a beaucoup de... Je pense que notre rapport a suscité de l'intérêt. À preuve, on dépasse notre temps. Puis, j'accueille favorablement toutes les suggestions qui ont pu être faites, plus particulièrement les recommandations que vous nous faites. Alors, on va s'assurer, Mme la Présidente, qu'on va donner suite à ces recommandations-là puis qu'on va faire un suivi. Évidemment, on demeure disponibles, si nécessaire, pour compléter toute forme d'information. Surtout, ce qu'on veut, c'est améliorer continuellement ce produit avec les suggestions que vous nous faites. Alors, merci beaucoup pour votre accueil.

La Présidente (Mme Perreault): M. le Vérificateur général, est-ce que vous vouliez ajouter...

M. Lachance (Renaud): Un petit mot pour souligner l'excellente collaboration qu'on a avec le ministère, et je suis convaincu que ça va continuer pour améliorer toujours l'information sur la performance de ce ministère.

La Présidente (Mme Perreault): Alors, à moi de vous remercier sincèrement, au nom de tous mes collègues, pour votre collaboration et pour les réponses que vous nous avez données. Je vous remercie, M. le sous-ministre, M. le Vérificateur général de même que l'ensemble de vos collaborateurs. Alors, j'ajourne la partie publique de cette séance-là pour une séance de travail privée. Alors, je vous inviterais à quitter rapidement, compte tenu de l'heure. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 12 h 16)

