



Présentation

La réingénierie est une opération comptable et non une révision des services et des programmes

Le document confidentiel dont le SFPQ a obtenu copie qui s'intitule **Compressions budgétaires 2004-2005 Résultat de l'Exercice** est le résultat des réflexions des autorités du MESSF dans le cadre de la révision des programmes amorcée à l'été 2003. Il fait état des observations des directions régionales en relation avec les coupures budgétaires qui se planifiaient déjà. Il traite de l'ensemble des effets des coupures annoncées à court, moyen et long terme sur les services, les programmes et l'ouverture aux ressources externes. Nous aborderons aujourd'hui l'aspect touchant les services directs à la population quitte à revenir plus tard sur les autres aspects des impacts des compressions annoncées.

À la lecture de ce document, nous comprenons finalement que des orientations claires avaient été formulées quant à des coupures qui seraient effectuées dans le réseau Emploi-Québec et Sécurité du Revenu. Ce que nous craignons est bien manifeste : **La réingénierie est une opération comptable et non une révision des services et des programmes.**

C'est le constat que nous pouvons tirer des appréhensions manifestées par les directions régionales en relation avec les services directs à la population.

En effet, on y lit : (Page 1 du document confidentiel Compressions budgétaires 2004-2005)

« Les régions sont en décroissance constante, en rationalisation des effectifs ou en situation de sous effectifs et de sous financement ».

« Il n'y a plus de marge de manœuvre possible; les activités sont déjà réduites à l'essentiel ».

Les directions régionales affirment que **« les compressions budgétaires remettent en question la capacité des régions d'atteindre les mêmes résultats qu'actuellement. »**

On ajoute que **« ... face aux compressions demandées..., l'impact sur la prestation de services directs sur la population serait fortement ressenti.**

Notons, au passage, l'enjeu spécifique relevé pour les régions éloignées (Page 2 du document confidentiel Compressions budgétaires 2004-2005).

« Les réalités économiques des régions éloignées étant différentes de celles des régions métropolitaines, l'incapacité d'Emploi-Québec de continuer un rôle actif dans le développement des régions en décroissance aura un impact majeur sur l'avenir de ces régions (exode des jeunes, bassin en décroissance, pénuries de main d'œuvre) ».

Toujours au niveau régional, il est indiqué que ce sont les régions de la Capitale nationale, de Montréal et de la Montérégie, qui souffriront le plus des coupures.

« Celles-ci auront pour impact une réduction importante des activités en terme de participants, d'intégration en emploi et d'économie à la caisse de l'assistance et de l'assurance-Emploi, la réduction compte pour 60 % de celle observée pour l'ensemble du Québec. »

EST-CE LÀ UN AVENIR BRILLANT POUR LES RÉGIONS ?

C'est dire que les gestionnaires en poste ont relevé et indiqué aux responsables politiques du gouvernement Charest les impacts des coupures de personnel auprès de la population desservie par le réseau. C'est ce qui nous permet d'affirmer qu'on est bien loin des objectifs fixés d'améliorer **la prestation de services aux citoyens, d'y parvenir à moindre coût, d'obtenir des gains d'efficacité dans le fonctionnement de l'État et d'accroître la prospérité collective**. C'est ce qui nous fait dire que Madame Forget induit en erreur la population en prétendant que l'on peut améliorer les services tout en réduisant les effectifs.

Par la suite, le document identifie différents scénarios d'activités au niveau local qui pourraient être modifiées, ajustées ou abandonnées. Nous citons :

**« abandon ou modification des activités découlant des propositions régionales (coffre à outils d'Emploi-Québec)
confier à l'externe des services spécialisés
centrer notre approche d'intervention sur le retour en emploi de la clientèle
Prévoir la fermeture des petits CLE à l'heure du dîner, si nécessaire offrir le service sur rendez-vous et modifier l'horaire d'ouverture pour certains CLE
Accentuer le contrôle des coûts de papier dans les salles multiservices »**

Les effets des coupures :

Nous voulons vous soumettre aujourd'hui les liens entre ce document confidentiel et un autre document dont nous avons pris connaissance qui s'intitule. **Proposition d'une Architecture Organisationnelle et Opérationnelle Renouvelée**. Ce second document est daté du 5 février 2004, soit bien avant la déclaration de madame Forget de la semaine dernière, propose un modèle de livraison de services qui est mis en place peu à peu dans le réseau et qui fait suite aux observations du document évaluant les conséquences des compressions budgétaires.

S'inspirant de ce document dans toutes les régions du Québec, les directions régionales procèdent à la réorganisation des services de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec *qui se traduit par* la mise en place de systèmes de services à différentes vitesses et des disparités de services offerts selon le CLE. De plus, ces décisions amènent inévitablement à une délocalisation de services auprès de la population.

Ainsi, les 154 CLE à travers le Québec offriront des services différents, selon qu'ils deviendront des CLE Points de service, des CLE réguliers ou des CLE Spécialisés où seront regroupés certains services. La structure proposée se retrouve à la page 16 du document et nous vous soumettons un tableau explicatif des effets sur l'offre de service des CLE.

Tableau synthèse

<i>TYPES de CLE</i>	<i>SERVICES Emploi-Québec</i>	<i>IMPACTS SUR LES SERVICES</i>	<i>SERVICES Sécurité du revenu</i>	<i>IMPACTS SUR LES SERVICES</i>
<i>Petits CLE</i>	<i>Accueil et orientation Salle multi- services avec 1 ou 2 ressources</i>	<i>Impossibilité ou délai pour avoir une entrevue avec un agent d'aide à l'emploi. Seul les outils de la salle seraient disponibles avec moins de soutien et d'accompagnement</i>	<i>Rendez-vous pour les situations de dénouement</i>	<i>Délais pour des situations d'urgence auparavant reçu sur le champs</i>
<i>CLE régulier</i>	<i>L'ensemble des services</i>			
<i>CLE spécialisé</i>	<i>Spécialisation-regroupement</i>	<i>Délocalisation des services Déplacement avec coûts de transport Multiplication des lieux pour recevoir des services Parcours localisés dans un CLE</i>	<i>Secteurs spécialisés CSE (contraintes sévères à l'Emploi) Déplacement des demandeurs de 25 ans chez des sous-traitants Carrefour Jeunesse-Emploi</i>	<i>Augmentation du nombre des dossiers donc augmentation des délais pour répondre aux demandes, moins de suivi et d'accompagnement Confidentialité, reddition de compte</i>

De plus, en parallèle seront développés des services à distance via des services en ligne (Web) ou encore des services téléphoniques automatisés.

On multiplie ainsi les portes d'accès, on s'éloigne du citoyen et on réduit l'offre de service. On ne tient pas compte des limitations fonctionnelles des populations spécifiques desservies par le Ministère les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi. Les services seront éparpillés sur le territoire, (rappelons-nous que l'on visait lors de la création d'Emploi-Québec en 1998, de créer un guichet unique pour l'ensemble des services de main-d'œuvre et de formation). Maintenant on aura les petits CLE, les réguliers et les spécialisés, les ressources externes, les CJE pour les jeunes et quoi encore?

Ces transformations proposées vont complètement à l'encontre de la volonté indiquée dans le plan de modernisation

Citons Madame Monique Jérôme Forget « ***Le citoyen a pour sa part de nouvelles exigences. Il ne veut plus être renvoyé d'un comptoir à l'autre, à la recherche de réponses. Il veut un accès rapide, simple et convivial à son gouvernement, de préférence en une seule démarche et au moment qui lui convient. L'État moderne est un appareil complexe, mais son contact avec le citoyen ne doit pas être compliqué*** » (Message de la présidente du Conseil du Trésor. Plan de modernisation 2004-2007).

Qualité des services

Bien que la mise en place de cette structure n'est pas terminée, que la totalité des coupures d'effectifs ne sont pas encore toutes réalisées, nous pouvons dresser un premier portrait des conséquences directes de cette réingénierie.

La déclaration de services aux citoyennes et citoyens ne pourra pas être respectée faute d'effectifs et de moyens.

Déjà une première cueillette d'informations relatives aux coupures nous révèlent des conséquences importantes sur les services offerts aux usagers dont :

À la Sécurité du revenu

- augmentation des délais pour recevoir les demandeurs de la Sécurité du revenu, déjà certains CLE avaient 3 semaines de retard cela avant les coupures du 31 mars 2004. Certains CLE ont vu leurs effectifs aux nouvelles demandes coupés de 2 personnes sur 3 dont chacune recevait environ 16 nouvelles demandes par semaine. Les délais pour recevoir en entrevue un nouveau demandeur de la sécurité du revenu est de 10 jours ouvrables. Après l'entrevue, le dossier doit être finalisé 10 jours après réception des documents obligatoires. Les usagers devront attendre une très longue période sans revenu.
- Augmentation des délais pour le paiement des besoins spéciaux (frais de transport médicaux)

- Augmentation des délais pour le traitement des dossiers actifs, les agents auront des secteurs qui se verront augmenter de 50 à 75 dossiers (dossiers actifs).
- Les retours d'appel ne pourront être effectués dans les 24 heures
- Augmentation du nombre de dossiers pour les personnes qui ont des contraintes sévères à l'emploi pouvant aller jusqu'à 700 dossiers/agent, donc délais pour les usagers pour des rendez-vous, des retours d'appel, pour des références, etc...

Emploi-Québec

- À la salle multi-services, les usagers qui ont besoin de rencontrer un agent devront attendre ou tout simplement revenir le lendemain (la norme est dans un délai d'environ 1 heure).
- Le personnel ne pourra pas accompagner et soutenir adéquatement les usagers de la salle multi-services pour l'utilisation des outils informatiques, de références et pour l'utilisation du guichet emploi.
- Augmentation des délais pour rencontrer un agent pour une évaluation d'employabilité donc conséquence pour les usagers pour les références aux services d'aide à l'emploi, pour la formation, pour les services d'orientation, etc.
- Le suivi et l'accompagnement pour les usagers qui cheminent dans un « parcours personnalisé » ne pourront être réalisés ou sinon de façon très espacés, ce qui aura des conséquences sur la réussite de la démarche des usagers.
- On parle de tarifier pour les photocopies.
- Déjà les agents ne répondaient pas aux attentes de rencontrer les usagers dans les 24 heures pour le programme Place à l'emploi.
- Augmentation de la sous-traitance. Déjà le ministère offre en sous-traitance des contrats pour 127.7 millions, glissement important vers une multiplication de porte d'entrée, de privatisation et des conséquences sur l'impartialité, l'équité, la qualité et la confidentialité.

Conclusion

Cette réorganisation qui se met en place n'a rien pour permettre de réaliser aucun des objectifs identifiés de la réingénierie, soit l'amélioration de la qualité des services publics, d'accroître l'efficacité de l'appareil public et d'engager un nouvel essor de prospérité pour le Québec. Cette réingénierie traduit **le choix** de notre gouvernement de se laisser dicter ses politiques et orientations par les grands de ce monde appuyés par des organisations tels la Banque Mondiale, OMC et le FMI qui veulent notamment soumettre les services publics à la tyrannie des marchés via l'Accord de Commerce Général sur les Services (ACGS). Le message d'introduction de madame Forget dans le plan de modernisation est très clair à cet égard : « ***On ne peut plus placer le Québec à l'abri de la mondialisation*** » dit-elle.

Ces mesures permettront-elles aux québécoises et québécois de briller parmi les meilleurs ?

Où sont les gains pour la population ?