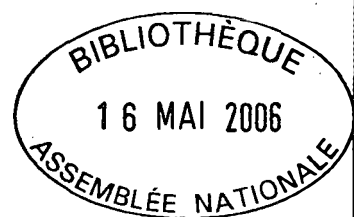


ÉTUDE DES CRÉDITS 2006-2007

**Demande de renseignements particuliers
de l'Opposition officielle**

Avril 2006

Finances
Québec 



FSAH
E88
2006/07
2

QL
P. Gaur

Lecture pour
place

ASSEMBLEE GÉNÉRALE
REDO

6 AVR 21 14:40

MINISTÈRE DES FINANCES
ÉTUDE DES CRÉDITS 2006-2007
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

Table des matières

Ministère des Finances

1. Liste des employés et/ou membres du conseil d'administration pour l'année 2005-2006 et frais de déplacement, de voyage, de repas et de représentation
2. Pour l'année 2005-2006, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteurs d'activité.
3. Liste et copie de tous les sondages et/ou « Focus group » commandés en 2005-2006, en incluant les coûts.
4. Pour le gouvernement, quelle est la dépense fiscale observée des mesures ayant un impact sur les revenus du budget 2005-2006.
5. Pour le gouvernement, quel est l'impact financier observé des mesures ayant un impact sur les dépenses du budget 2005-2006.
6. Niveau d'accroissement de la dette publique pour la dernière année et prévisions pour 2006-2007, en inscrivant le détail de chacune des nouvelles dépenses inscrites à la dette.
7. Détail des revenus budgétaires attribuables à des mesures non récurrentes pour l'année 2006-2007.
8. Copie de toutes les études ou analyses portant sur le déséquilibre fiscal, produites en 2005 et/ou 2006.
9. L'évolution du total des transferts fédéraux pour les 5 dernières années et prévisions, selon la comptabilité de caisse.
10. L'évolution du total des transferts fédéraux pour les 5 dernières années et prévisions, selon la comptabilité d'exercice.
11. L'évolution des transferts fédéraux pour l'enseignement postsecondaire pour les 10 dernières années (excluant les programmes sociaux).
12. L'évolution des transferts fédéraux au titre de la santé (TCS) pour les 10 dernières années (excluant programmes sociaux).
13. Impact détaillé de l'ajustement à la péréquation du 8 novembre 2005 pour l'année 2006-2007 et suivantes.
14. Ventilation de la rubrique « autres programmes » au niveau des transferts fédéraux et évolution des 5 dernières années.
15. Liste et solde de tous les fonds existants pour chacun des ministères et organismes du gouvernement ainsi que la dépense d'intérêts prévue pour 2006-2007 pour chacun de ces fonds.
16. Liste des groupes consultés pour les consultations prébudgétaires 2006-2007.
17. Quel serait l'impact financier pour le Québec de l'exclusion des revenus tirés des ressources naturelles non renouvelables du calcul de la péréquation pour 2005-2006 et prévisions pour 2006-2007.

18. Évolution du déficit accumulé des hôpitaux et des universités pour les 5 dernières années.
19. Évolution de la dépense d'intérêts sur la dette imputable aux municipalités pour 2005-2006 et chacune des 10 dernières années.
20. Copie des études, analyses ou scénarios élaborés depuis le 1^{er} mai 2003 concernant un éventuel transfert d'une partie de la TVQ aux municipalités.
21. Impact financier pour le gouvernement en 2004-2005 et 2005-2006 du crédit d'impôt remboursable pour les nouveaux diplômés travaillant dans les régions ressources.
22. Prévisions de l'impact financier pour le gouvernement en 2006-2007 du crédit d'impôt non remboursable pour les nouveaux diplômés travaillant dans les régions ressources.
23. Sommes versées par la SOFIL aux municipalités au cours de l'année 2005-2006. Indiquer le nom du bénéficiaire, le montant versé et une brève description du projet.

CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC (CDP)

► *Voir le document de la Caisse de dépôt et placement - Renseignements particuliers*

24. Détail de la politique salariale de la CDP : rémunération, bonis, avantages sociaux.
25. Nom des administrateurs, membres de la direction, postes, rémunération, indemnités de départ et avantages sociaux.
26. Liste des entreprises dans lesquelles la CDP a un représentant sur le conseil d'administration avec :
 - a) nom de l'entreprise;
 - b) nombre de représentants;
 - c) nom des représentants avec leur occupation principale;
 - d) rémunération;
 - e) pourcentage du capital détenu par la CDP.
27. Liste des déposants de la CDP.
28. Rendement annuel de la CDP et de ses filiales au cours des 10 dernières années.
29. Actifs sous gestion par secteur et par région.
30. Total des interventions financières de la CDP au Québec pour l'année 2005 et chacune des 5 dernières années.
31. Total des interventions financières de la CDP hors Québec pour l'année 2005 et chacune des 5 dernières années.
32. Total et nombre de participations en placements privés de la CDP pour 2005 et chacune des 5 dernières années.

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC (SAQ)

► *Voir le document de la Société des Alcools du Québec - Renseignements particuliers*

33. Détail de la politique salariale de la SAQ : rémunération, bonis, avantages sociaux.

34. La variation moyenne de prix, par catégories de produit, entre 2004 et 2005 et entre 2005 et 2006.
35. Nom des administrateurs, membres de la direction, postes, rémunération, indemnités de départ et avantages sociaux.
36. Liste des contrats donnés par la SAQ, incluant publicité et sondages :
 - a) nom des fournisseurs;
 - b) montant des contrats;
 - c) méthode d'octroi des contrats.
37. Sommes investies dans Educ'alcool en 2005-2006.
38. Rendements de la SAQ pour 2005-2006, ventilation par mois.
39. Produit des ventes de la SAQ pour 2005-2006, ventilation par mois.
40. Copie de toutes les études et/ou analyses portant sur un changement de bannière de la SAQ.
41. Détails des indemnités de départ versées en 2005-2006, montants et bénéficiaires.
42. Total des ristournes versées par des fournisseurs à la SAQ en 2005-2006.
43. Comparaison du prix du vin entre le Québec et les autres provinces canadiennes.
44. Variation des taux de change utilisés par la SAQ pour 2005-2006 et dates d'application sur ses produits.
45. Depuis le 1^{er} avril à aujourd'hui : liste des contrats accordés pour des activités publicitaires, de relations publiques, à des cabinets d'avocats, autres contrats professionnels et liste des réceptions.

SOCIÉTÉ DES LOTERIES DU QUÉBEC (LOTO-QUÉBEC ET SES FILIALES, SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC, SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC)

► *Voir le document de la Société des loteries du Québec - Renseignements particuliers*

46. Détail de la politique salariale de la Société des loteries du Québec : rémunération, bonis, avantages sociaux.
47. Nom des administrateurs, membres de la direction, postes, rémunération, indemnités de départ et avantages sociaux.
48. Liste des contrats donnés par la Société des loteries du Québec, incluant publicité et sondages :
 - a) nom des fournisseurs;
 - b) montant des contrats;
 - c) méthode d'octroi des contrats.
49. Ventilation du budget de la publicité et de la promotion.
50. Liste et copie de tous les sondages commandés en 2005-2006, en incluant les coûts.
51. Ventilation des revenus générés par les appareils de loterie-vidéo en incluant les revenus moyens par appareil.
52. Budget accordé par Loto-Québec depuis 2003-2004 pour la prévention du jeu pathologique.

LOTO-QUÉBEC

► *Voir le document de la Société des loteries du Québec - Renseignements particuliers*

53. Liste de toutes les activités liées à la prévention des effets néfastes des jeux de hasard et à l'intervention thérapeutique auprès des joueurs compulsifs et copie de tous les échanges de correspondance avec le ministère et le ministre de la Santé et des Services sociaux ou son cabinet à ces égards en 2005-2006.
54. Ventilation du nombre d'appareils de loterie-vidéo en fonction au Québec par année pour 2005-2006 et prévisions pour 2006-2007, par région et par type d'établissement.

SOCIÉTÉ NATIONALE DU CHEVAL DE COURSE

55. Liste des travaux effectués (réaménagement, peinture, etc.) pour 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006 et prévision pour 2006-2007 pour les locaux servant aux membres de la haute direction en précisant la nature des travaux réalisés, les montants et, le cas échéant, les autorisations de l'autorité compétente.
56. La liste des acquisitions de biens mobiliers pour les locaux utilisés par la haute direction pour 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006 et prévision pour 2006-2007 avec le type de meubles et les montants en cause pour chacun de ces locaux.
57. Du 1^{er} avril 2003 à aujourd'hui : différents documents

Q-1 Pour chacun des organismes, agences ou autres relevant du Ministère pour l'année 2005-2006 : a) Liste des employés et/ou membres du conseil d'administration; b) Liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé, titre, dates du début et de la fin de mandat, rémunération; c) Liste des personnes qui ont été nommées, titre et dates du début et de la fin de mandat, rémunération, cv; d) Frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.

FINANCEMENT QUÉBEC

a) Liste des membres du conseil d'administration de Financement-Québec

Nom	Titre
M. Bernard Turgeon Président du conseil et président-directeur général	Sous-ministre associé Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières Ministère des Finances
Mme Nathalie Parenteau Vice-présidente du conseil, vice-présidente Exécutif et Secrétaire	Directrice du financement des organismes publics et de la documentation financière Ministère des Finances
M. Michel Beaudet	Directeur des opérations de trésorerie Ministère des Finances
M. Alain Bélanger	Directeur général du financement et de la gestion de la dette Ministère des Finances
Mme Michelle Lapointe	Directrice générale de l'administration Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
M. Jean Monfet	Directeur des finances municipales Ministère des Affaires municipales et des Régions
M. Claude Ouellet	Directeur du budget et des ressources matérielles Ministère de la Santé et des Services sociaux
M. Jean Pronovost	Administrateur invité École nationale d'administration publique

b) Liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé

Aucun mandat au sein du conseil d'administration n'a été renouvelé au cours de l'année 2005-2006.

c) Nouveaux membres nommés au conseil d'administration

Nom	Titre	Date début mandat	Date fin mandat
M. Alain Bélanger	Membre	10 juin 2005	9 juin 2008
M. Claude Ouellet	Membre	10 juin 2005	9 juin 2008
M. Jean Pronovost	Membre	1 ^{er} septembre 2005	31 août 2008

Les membres du conseil d'administration de Financement-Québec ne sont pas rémunérés. Les curriculum vitae des nouveaux membres sont joints en annexe.

d) Frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation

Aucuns frais n'ont été réclamés par les membres du conseil d'administration de Financement-Québec.

Alain Bélanger
Directeur général
Direction générale du financement et de la gestion de la dette
Ministère des Finances du Québec
12 , rue Saint-Louis, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 5L3
418-528-1659
alain.belanger@finances.gouv.qc.ca

Études

- 1985-1990 Université Laval
 Scolarité de maîtrise, sciences économiques
- 1979 Université de Sherbrooke
 Baccalauréat, sciences économiques
- 1990-2005 Séminaires sur les produits dérivés et sur la gestion de portefeuille

Expériences de travail

M. Bélanger œuvre au ministère des Finances depuis 1985. En janvier 2005, il est nommé directeur général du Financement et de la Gestion de la dette. Ses principales responsabilités sont la réalisation des emprunts à long terme du gouvernement du Québec, de Financement-Québec et ceux des réseaux de la santé et de l'éducation ainsi que la gestion de la dette du gouvernement du Québec.

Il supervise toutes les opérations de change et de produits dérivés pour l'ensemble des portefeuilles sous gestion au ministère des Finances du Québec. À cela s'ajoute les travaux d'ingénierie financière relatifs à la gestion de la dette et à la gestion du risque de crédit vis-à-vis les contrepartistes du gouvernement du Québec.

- 2005 Directeur général du financement et de la gestion de la dette,
 ministère des Finances du Québec
- 1998-2004 Directeur de la gestion des risques, ministère des Finances du
 Québec
- 1995-1998 Coordonnateur de la gestion de la dette, responsable de la mise en
 place des stratégies de gestion de la dette, ministère des Finances du
 Québec
- 1985-1995 Économiste et arbitragiste, ministère des Finances du Québec
- 1982-1985 Prévisionniste au Bureau de la statistique du Québec
- 1980-1982 Économiste à la direction des marchés des capitaux au ministère des
 Finances du Canada

CURRICULUM VITAE ABRÉGÉ

NOTES BIOGRAPHIQUES

(Je consens à leur reproduction en annexe du Communiqué de presse du premier ministre et dans le site internet de ce dernier.)

S.V.P. écrire lisiblement, sans utiliser d'abréviation

NOM	PRÉNOM	ÂGE
OUELLET	CLAUDE	54

FORMATION ACADÉMIQUE

(en commençant par le dernier diplôme obtenu)

ANNÉE	INSTITUTION	DIPLOME OBTENU / DOMAINE
1974	UNIVERSITÉ LAVAL	BACCALAUREAT EN SCIENCES SOCIALE

ORDRE (S) PROFESSIONNEL (S) :	N° de membre : (non publié)	Année d'admission :
-------------------------------	-----------------------------	---------------------

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

(à temps plein seulement et en débutant par votre emploi actuel, sans aller en deçà de 1975)

ANNÉE DE	À	EMPLOYEUR	POSTE
06.01		MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT AU BUDGET
04.04	06.01	" " "	DIRECTEUR DU BUDGET ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES
99	04.04	" " "	DIRECTEUR DU BUDGET
95	99	" " "	DIRECTEUR ADJOINT AU BUDGET
94	95	" " "	DIRECTEUR DU BUDGET
91	94	" " "	CHEF DE SERVICE
85	91	" " "	PROFESSIONNEL A LA DIRECTION DU BUDGET
78	85	MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS	PROFESSIONNEL A LA DIRECTION DU BUDGET

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

(conservés au dossier à titre confidentiel et utilisés, s'il y a lieu, à des fins statistiques dans le cadre des programmes d'accès à l'égalité)

N.A.S. :	DATE DE NAISSANCE : (A/M/J)	SEXE : Féminin <input type="checkbox"/> Masculin <input checked="" type="checkbox"/>
PAYS DE NAISSANCE : Canada <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> (préciser) :	LANGUE MATERNELLE (1 ^{re} langue apprise et encore comprise) : Français <input checked="" type="checkbox"/> ou Anglais <input type="checkbox"/> ou Autre <input type="checkbox"/> (préciser) :	
Vous identifiez-vous comme membre d'une minorité visible ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		
Vous identifiez-vous comme Autochtone (Amérindien ou Inuit) ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		
Avez-vous, de façon permanente, des limitations dans l'accomplissement d'activités de la vie quotidienne ? Oui <input type="checkbox"/> (préciser) : Non <input checked="" type="checkbox"/>		
ADRESSE RÉSIDENTIELLE :		
CODE POSTAL :	RÉSIDENCE :	BUREAU :
GILV7	Courriel :	Courriel :

STATUT DE PERMANENT DANS LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC : Oui ☒ Non ☐

AUTORISATION

J'AUTORISE LE GOUVERNEMENT À FAIRE LES VÉRIFICATIONS JUGÉES NÉCESSAIRES EN REGARD DE LA FONCTION CONVOITÉE OU, LE CAS ÉCHÉANT, OCCUPÉE ET À L'ÉGARD DES CONDITIONS D'EMPLOI QUI Y SONT RATTACHÉES, NOTAMMENT AUPRÈS DE MON EMPLOYEUR ACTUEL, DE L'ORGANISME ADMINISTRANT MON RÉGIME DE RETRAITE, DES AUTORITÉS POLICIÈRES ET DE L'ORDRE PROFESSIONNEL DONT JE SUIS MEMBRE INCLUANT LE BUREAU DU SYNDIC DE L'ORDRE.

Date : Claude Ouellet Signature : 06.02.14

Notes biographiques de Claude Ouellet

Études

Université Laval

1974 Baccalauréat en sciences sociales

Sommaire de carrière

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Janvier 2006 à ce jour	Directeur général adjoint au budget
Avril 2004 à janvier 2006	Directeur du budget et des ressources matérielles
1999 à avril 2004	Directeur du budget
1995 à 1999	Directeur adjoint au budget
1994 à 1995	Directeur du budget
1991 à 1994	Chef de service
1985 à 1991	Professionnel à la Direction du budget

Ministère des Communications

1978 à 1985	Professionnel à la Direction du budget
-------------	--

Notes biographiques de Jean Pronovost

Études

École pratique des hautes études, Sorbonne, Paris

Boursier du Conseil des arts du Canada

Boursier du Gouvernement français

1964-1965 Études en sociologie urbaine et sociologie du travail

Université Laval

Mai 1964 Maîtrise en sociologie

Juin 1961 Baccalauréat en sciences sociales

Juin 1958 Baccalauréat ès Arts

Sommaire de carrière

École nationale d'administration publique

Avril 2005 à ce jour Administrateur invité

Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche

Mai 2003 à avril 2005 Sous-ministre

Commission des normes du travail

Février 2003 à mai 2003 Président-directeur général

Ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Août 2001 à Janvier 2003 Sous-ministre

Ministère de l'Industrie et du Commerce

Octobre 1998 à août 2001 Sous-ministre

Ministère du Conseil exécutif

Septembre à octobre 1998 Secrétaire général associé, responsable du
Secrétariat à la déréglementation, du Centre de
coordination des projets économiques, du
Secrétariat du Sommet sur l'Économie et l'Emploi et
de la Direction de la réforme administrative

Février 1997 à septembre 1998	Secrétaire général associé, responsable du Secrétariat à la déréglementation et du Centre de coordination des projets économiques
Décembre 1996 à février 1997	Secrétaire général associé, responsable du Centre de coordination des projets économiques
Août 1996 à décembre 1996	Chargé de mission : organisation du Sommet sur l'économie et l'emploi

Ministère de l'Environnement et de la Faune

Janvier 1994 à août 1996	Sous-ministre
--------------------------	---------------

Ministère de l'Environnement

Août 1992 à janvier 1994	Sous-ministre
--------------------------	---------------

Ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle

Janvier 1987 à août 1992	Sous-ministre
1985 à 1987	Sous-ministre adjoint

Ministère de l'Éducation

1980-1985	Sous-ministre adjoint
1976-1980	Directeur général (enseignement collégial)
1974-1976	Directeur général adjoint (enseignement collégial)
1972-1974	Directeur adjoint (opérations) – Service général des moyens d'enseignement

Collège d'enseignement général et professionnel de Shawinigan

1968-1972	Directeur des services pédagogiques
-----------	-------------------------------------

Séminaire Sainte-Marie de Shawinigan

1965-1968	Professeur et directeur des études
-----------	------------------------------------

Q-2 Pour l'année 2005-2006, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé.

1 occasionnel en secrétariat
2 occasionnels en techniques de bureau
2 occasionnels en ressources humaines
1 occasionnel en communications
2 occasionnels en informatique

8 personnes

Q-3 Liste et copie de tous les sondages et/ou « Focus Group » commandés en 2005-2006, en incluant les coûts.

N°	Nom de la firme	Objet	Coût (\$)
3.1	CROP inc.	Sondage téléphonique visant à mesurer la notoriété et l'appréciation de la campagne publicitaire REER 2006 d'Épargne Placements Québec	18 000 \$
3.2	FRP Groupe-Conseil inc.	Sondage sur le taux de satisfaction interne en regard de la qualité des services à la clientèle offerts par la Direction générale de l'administration	12 075 \$
3.3	Municonsult	Sondage sur la perception de la clientèle du Contrôleur des finances à l'égard de sa mission et de ses responsabilités.	22 000 \$

**ÉTUDE D'IMPACT PUBLICITAIRE
DES PRODUITS
D'ÉPARGNE PLACEMENTS QUÉBEC
(REER 2006)**

RAPPORT D'ANALYSE
présenté à



Mars 2006

06-5188-rapf.ppt

Table des matières

	Page
■ Contexte et objectifs.....	3
■ Méthodologie.....	5
■ Synthèse des résultats.....	13
■ Analyse des résultats	
▸ Notoriété d'Épargne Placements Québec.....	18
▸ Détention des produits de l'organisme.....	22
▸ Attitudes et perceptions à l'égard d'Épargne Placements Québec.....	25
▸ Bruit publicitaire de la campagne.....	30
▸ Rappel publicitaire de la campagne.....	35
▸ Attribution à l'annonceur.....	42
▸ Niveau d'appréciation de la campagne.....	44
▸ Seuil d'interpellation de la campagne.....	47

ANNEXES

1. Questionnaires
2. Tableaux statistiques

Contexte et objectifs

Contexte et objectifs

- À l'hiver 2006, *Épargne Placements Québec* a orchestré une campagne publicitaire afin de promouvoir les produits d'épargne et de retraite du gouvernement du Québec.
- C'est dans ce contexte que la firme CROP Inc. a été mandatée par *Épargne Placements Québec* pour évaluer l'impact de la dite campagne.
- De manière spécifique, les objectifs inhérents à l'étude se déclinent comme suit :
 - évaluer le « *bruit publicitaire* » de cette campagne par rapport à l'ensemble des autres messages directement ou indirectement associés à l'industrie;
 - mesurer le « *rappel publicitaire* », établissant ainsi la proportion de la population ayant effectivement été exposée à cette campagne;
 - cerner le « *niveau de compréhension* » et le « *niveau d'appréciation* » de cette campagne;
 - établir le « *niveau d'attribution* » à l'annonceur;
 - jauger le « *niveau d'interpellation* », obtenant ainsi l'impact de la campagne sur les intentions d'achats et les démarches / intentions à s'informer;
 - comparer les indices de performance de la campagne avec les normes établies par l'industrie publicitaire et marketing.

Quatre médiums ont été utilisés pour véhiculer les messages de la campagne : radio, presse écrite (grands quotidiens et journaux hebdomadaires) et Internet.

Méthodologie

Méthodologie

■ Population d'étude

- L'ensemble des adultes* résidant au Québec capables de s'exprimer en français ou en anglais et détenteurs de produits d'épargne et de placement.

■ Échantillonnage

- Échantillon probabiliste de type « stratifié non proportionnel ». Ce choix est motivé par la volonté d'assurer une sélection aléatoire et représentative de l'ensemble de la population étudiée. Le plan d'échantillonnage prévoit une ventilation en trois strates géographiques : Montréal (RMR), Québec (RMR) et le reste du Québec.
- La marge d'erreur maximale associée à l'ensemble de l'étude (n=1150) est de $\pm 2,9 \%$, 19 fois sur 20.
- Les données ont été pondérées de façon à refléter le poids des ménages détenteurs de produits de placement selon le nombre d'adultes par ménage dans les trois régions à l'étude.

6

* Personnes âgées de 18 ans et plus.

Méthodologie (suite)

Ménage détenteurs de produits de placement selon le nombre de personnes adultes par région*								
Nombre de personnes adulte par ménage détenteur	TOTAL		RMR* MONTRÉAL		RMR* QUÉBEC		RESTE DU QUÉBEC	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Un adulte	528 400	30	263 770	31	72 510	32	192 120	28
Deux adultes	710 550	40	321 005	38	88 880	40	300 665	43
Trois adultes	536 555	30	269 750	32	62 890	28	203 915	29
Total Ménage (Moy)	1 775 505	\bar{x} =2,00	854 525	\bar{x} =1,99	224 280	\bar{x} =1,94	696 700	\bar{x} =2,01

(*) Logements et situation des particuliers au sein des ménages, Recensement de 2001. Estimations des ménages détenteurs selon la base administrative.

7

Méthodologie (suite)

■ Collecte des données

- Entrevues téléphoniques effectuées à partir du centre d'appels informatisé de CROP Inc., et ce, sous la supervision étroite de la directrice de terrain. La collecte de données s'est déroulée du 2 au 15 mars 2006*.
- Le questionnaire a été élaboré, conformément aux objectifs généraux et spécifiques de l'étude, conjointement avec les personnes impliquées dans le projet. Conçu en français et en anglais et soumis à l'approbation d'Épargne Placements Québec, il est présenté en annexe 1 de ce rapport.
- Les données ont été traitées à l'aide du logiciel STAT-XP afin de produire des tableaux croisés.

* La durée moyenne pour compléter le dit questionnaire oscillait autour de 10 minutes.

8

Méthodologie (suite)

Base administrative

	RÉGIONS							
	TOTAL		RMR* MONTRÉAL		RMR* QUÉBEC		RESTE DU QUÉBEC	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Échantillon initial	14 877		8 588		2 852		3 437	
A-Numéros non validés								
Service interrompu, trouble de ligne	1 853	12,6	1 055	12,3	353	12,4	445	12,9
Non-résidentiel, cellulaire, fax, modem	103	1,3	129	1,5	30	1,1	34	1,0
Total A :	2 048		1 184		383		479	
B-Num. hors-échantillon								
Maladie	134	0,9	75	0,9	25	0,9	34	1,0
Duplicata	19	0,1	12	0,1	6	0,2	2	0,1
Langue étrangère	42	0,3	39	0,5	0	0,0	3	0,1
Foyer de moins de 18 ans	4	0,0	4	0,0	0	0,0	0	0,0
Pas de placement	703	4,7	382	4,4	90	3,2	231	6,7
Total B :	892		512		120		270	
Total hors-échantillon	2 940	19,8	1 696	19,7	503	17,6	749	21,8
Échantillon final :	11 937		6 892		2 349		2 688	
C-Num. admissib. non-étalée :								
Pas de réponse, ligne occupée	3 406	28,6	1 945	28,2	646	27,5	815	30,3
Boîte vocale, répondeur	2 009	24,4	1 800	26,1	530	22,6	579	21,5
Refus	3 777	31,7	2 153	31,2	707	32,7	857	31,9
Total C :	10 092		5 898		1 883		2 251	
D-Num. admissib. étalée								
Questionnaire incomplet	199	1,4	90	1,3	30	1,3	49	1,8
Absence prolongée	33	0,3	15	0,2	9	0,4	9	0,3
Rendez-vous non complétés	485	4,1	300	4,5	82	3,5	94	3,5
Total D :	697		414		121		152	
E-Entrevues complétées	1 150	9,6	580	8,4	265	12,1	285	10,6
Taux d'admissibilité : (D+E/B+D+E)		67,1		66,0		77,2		61,8
Taux de réponse tenant compte de l'admiss. : E/(C-TAB-D+E)		13,4		11,9		15,0		15,8

(*) RMR: Région Métropolitaine de Recensement

Méthodologie (suite)

Profil de l'échantillon

	RÉGIONS			
	TOTAL	RMR MONTRÉAL	RMR QUÉBEC	RESTE DU QUÉBEC
	(n=1 150)	(n=580)	(n=285)	(n=285)
Sexe				
Homme	44	44	50	42
Femme	56	56	50	58
Âge				
18-24 ans	7	11	5	4
25-34 ans	16	17	17	16
35-44 ans	18	21	18	14
45-54 ans	30	28	32	34
55-64 ans	17	14	18	20
65 ans et plus	12	11	13	13
Revenus annuels personnels avant impôts et déductions				
Moins de 20 000\$	21	23	17	20
De 20 000 à 39 999\$	30	24	33	36
De 40 000\$ à 59 999\$	28	27	30	27
De 60 000\$ à 99 999\$	14	16	14	12
100 000\$ et plus	7	10	6	5
Montant des placements personnels dans des REER ou des FERR				
Aucun REER ou FERR	12	18	9	9
Moins de 5 000\$	24	24	28	25
De 5 000\$ à 9 999\$	17	13	11	24
De 10 000\$ à 24 999\$	16	18	16	14
De 25 000\$ à 49 999\$	12	12	16	11
De 50 000\$ à 99 999\$	10	9	9	12
100 000\$ et plus	9	12	13	4

Méthodologie (suite)

Profil de l'échantillon

REGIONS				
	TOTAL	RMR* MONTRÉAL	RMR* QUÉBEC	RESTE DU QUÉBEC
	(n=1 150)	(n=580)	(n=285)	(n=285)
Langue(s) apprise(s) en premier lieu à la maison et durant l'enfance				
Française	87	77	98	97
Anglais	6	10	0	2
Anglais et Français	6	12	1	1
Autre	1	1	0	0
Niveau de scolarité				
Primaire (6 ans et moins)	3	1	1	5
Secondaire (7-12 ans)	30	27	33	34
Collégial (13-15 ans)	31	20	20	34
Universitaire (16 ans et plus)	38	44	38	27
Activités correspondant le plus à la situation actuelle				
Travailleur à temps plein	56	58	90	54
Travailleur à temps partiel	7	7	5	7
Travailleur saisonnier	1	1	0	2
Étudiant(e)	7	12	3	3
Chômeur / à la maison	4	5	4	5
Retraité(e)	19	15	24	22
Travailleur autonome	3	2	2	6
Autre	1	1	3	2
Nombre de personnes de 18 ans et moins habitant au foyer				
Aucune	63	63	84	84
Une	16	18	15	15
Deux	14	14	16	15
Trois ou plus	6	6	5	6

11

Méthodologie (suite)

- Analyse des données
 - Le total des résultats peut parfois excéder 100 % lorsqu'une question permet des réponses multiples.
 - Les résultats présentés dans les bulles indiquent des différences statistiquement significatives* entre un sous-groupe et l'ensemble des répondants (exemple : 25 % chez les 18-24 ans comparativement à 50 % chez l'ensemble des répondants).

* Seuil de signification statistique : 95%

12

Synthèse des résultats

Synthèse des résultats

- Cette étude quantitative réalisée auprès de 1150 détenteurs de produits d'épargne et de placement nous conduit à formuler les principaux constats suivants :
- 1. Près des deux tiers des personnes ayant déjà entendu parlé d'EPQ (63 %) partagent une opinion favorable à l'endroit d'Épargne Placements Québec (« très favorable » : 15 %; « assez favorable » : 48 %). Les personnes ayant déjà eu l'occasion de transiger avec cet organisme pour l'achat de produits d'épargne se montrent particulièrement favorables à son égard. L'effet « expérience » semble donc jouer un rôle bénéfique dans la perception de l'organisme.

Précisons que ceux qui entretiennent une opinion « défavorable » (peu / pas du tout favorable) à l'égard d'Épargne Placements Québec (21 %) :
 - ✓ simple manque d'intérêt pour Épargne Placements Québec (28 %);
 - ✓ considèrent que les taux d'intérêts et le rendement ne sont pas suffisamment avantageux (24 %);
 - ✓ avouent ne pas avoir confiance en les institutions gouvernementales / ont une perception peu reluisante de la gestion gouvernementale (17 %).
- 2. Dans la sphère perceptuelle de près de la moitié des répondants (46 %), Épargne Placements Québec se voit d'abord et avant tout attribuer une mission « d'intérêt collectif » auprès des Québécois, et ce, en:
 - ✓ les conseiller et en leur faisant économiser de l'argent (22 %);
 - ✓ veillant à ce que l'argent demeure dans la province (20 %);
 - ✓ soutenant le développement économique du Québec (4 %);

Parmi les principales mentions énoncées

On remarque ainsi que les principales prérogatives qui lui sont attribuées dépassent largement celles des institutions financières traditionnelles.

Synthèse des résultats

3. En outre, parmi les trois expressions qui semblent le plus correspondre à l'image perçue d'Épargne Placements Québec, les répondants ont opté pour :

- ✓ « ...offre des produits sécuritaires » (« correspond beaucoup » et « assez » : 73 %);
- ✓ « ...inspire confiance » (« correspond beaucoup » et « assez » : 67 %);
- ✓ « ...facilement accessible » (« correspond beaucoup » et « assez » : 65 %).

Ainsi, les fondements de l'identité perçue d'Épargne Placements Québec reposent sur les dimensions : Sécurité, Confiance et Accessibilité (facile à rejoindre).

4. En ce qui a trait à la campagne publicitaire, nous retiendrons qu'un tiers des personnes sondées (33 %) affirment avoir été exposées à l'une ou l'autre des facettes de la campagne publicitaire « REER 2006 » d'Épargne Placements Québec.

Rappel publicitaire

- ✓ 15 % en ce qui concerne la campagne dans les grands quotidiens *REER 2006*;
- ✓ 7 % pour la campagne dans les journaux hebdomadaires (régionaux ou de quartier) *REER 2006*
- ✓ 4 % en ce qui a trait à la campagne sur Internet *REER 2006*;
- ✓ 22 % pour ce qui est de la campagne radiophonique *REER 2006*.

À titre comparatif, la norme en matière de rappel publicitaire oscille entre 32 % et 40 %. Le seuil de rappel publicitaire de la campagne *REER 2006* d'Épargne Placements Québec est donc appréciable.

15

Synthèse des résultats

5. Par ailleurs, près du tiers des répondants (32 %) ayant été exposés à l'un ou l'autre des volets de la campagne en ont attribué la commandite à Épargne Placements Québec ou au gouvernement du Québec :

Attribution à l'annonceur

- ✓ Épargne Placements Québec (6 %);
- ✓ Gouvernement du Québec (26 %).

La norme en matière d'attribution oscille entre 20 % et 24 %. Précisons qu'il n'y a pas de relations linéaires entre le niveau d'attribution à l'annonceur et le poids médiatique de la campagne.

6. En ce qui a trait au niveau d'appréciation de cette campagne, il est à noter qu'un peu plus du tiers des personnes sondées (36 %) ont apprécié la ou les publicités à laquelle / auxquelles ils ont été exposé(s) :

Niveau d'appréciation

- ✓ ceux qui les / l'ont « beaucoup » aimée(s) (7 %);
- ✓ ceux qui les / l'ont « assez » aimée(s) (29 %).

En termes d'appréciation, la performance de cette campagne laisse à désirer. En effet, la norme d'appréciation des messages publicitaires s'élève à 70 % (moyenne tous médias confondus).

Précisons que les répondants n'ayant « pas apprécié » la ou les publicités auxquelles ils ont été exposés ont surtout déploré son caractère peu accrocheur (24 %), son côté « réclame » (6 %) et son ton monotone (5 %).

16

Synthèse des résultats

Niveau d'interpellation

7. Au niveau du seuil d'interpellation de la campagne, retenons que huit répondants sur dix (83 %) estiment que la campagne ne les a pas / peu incité à se renseigner ou à acheter des obligations d'épargne du Québec.

En outre, au cours des trois mois qu'a duré la campagne, seule une minorité des répondants (3 %) se sont portés acquéreurs d'obligations d'épargne du Québec. C'est dire que la force d'interpellation de la campagne demeure faible.

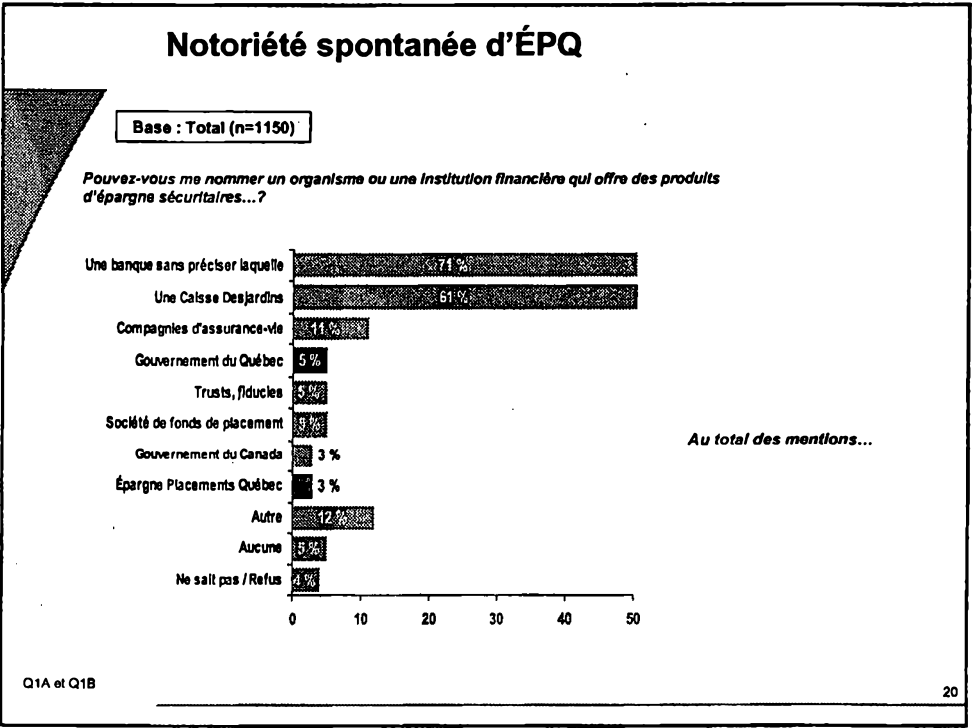
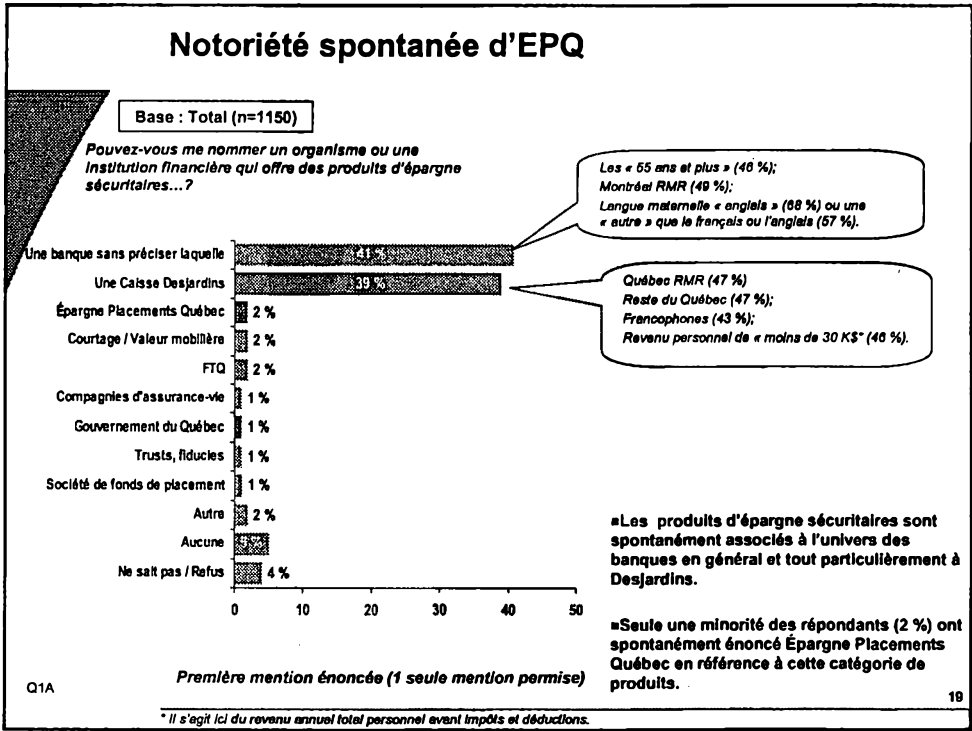
8. La campagne d'Épargne Placements Québec « REER 2006 » s'achève sur un bilan acceptable, mais laissant place à l'amélioration. Même si le seuil de rappel publicitaire n'en demeure pas moins dans les normes établies par l'industrie et que le niveau d'attribution à l'annonceur est très appréciable, le niveau d'appréciation générale de la campagne « REER 2006 » demeure faible.

Pour résumer, cette campagne contribuera à favoriser la notoriété d'Épargne Placements Québec mais là encore, elle ne devrait pas, selon toutes vraisemblances, inciter les gens à se renseigner davantage / à acheter des obligations d'épargne du Québec.

17

Analyse des résultats

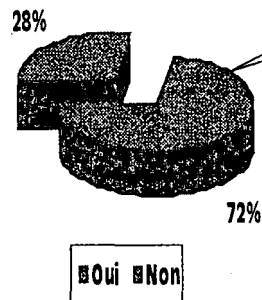
**Notoriété d'Épargne
Placements Québec**



Notoriété assistée d'ÉPQ

Base : Total (n=1145)*

Le gouvernement du Québec met à la disposition des Québécois des placements et des produits d'épargne par l'entremise de l'organisme Épargne Placements Québec / Placements Québec... avant aujourd'hui, aviez-vous entendu parler d'EPQ...?



Francophones (75 %);
Revenu personnel** de « 50K à 80K \$ et plus » (81 %);
Répondants ayant déjà acheté des produits d'épargne offerts par EPQ / le gouv. du Québec (89 %).

«Près des trois quarts des répondants (72 %) ont déjà entendu parler d'Épargne Placements Québec. La notoriété de l'organisme est davantage établie parmi les francophones.

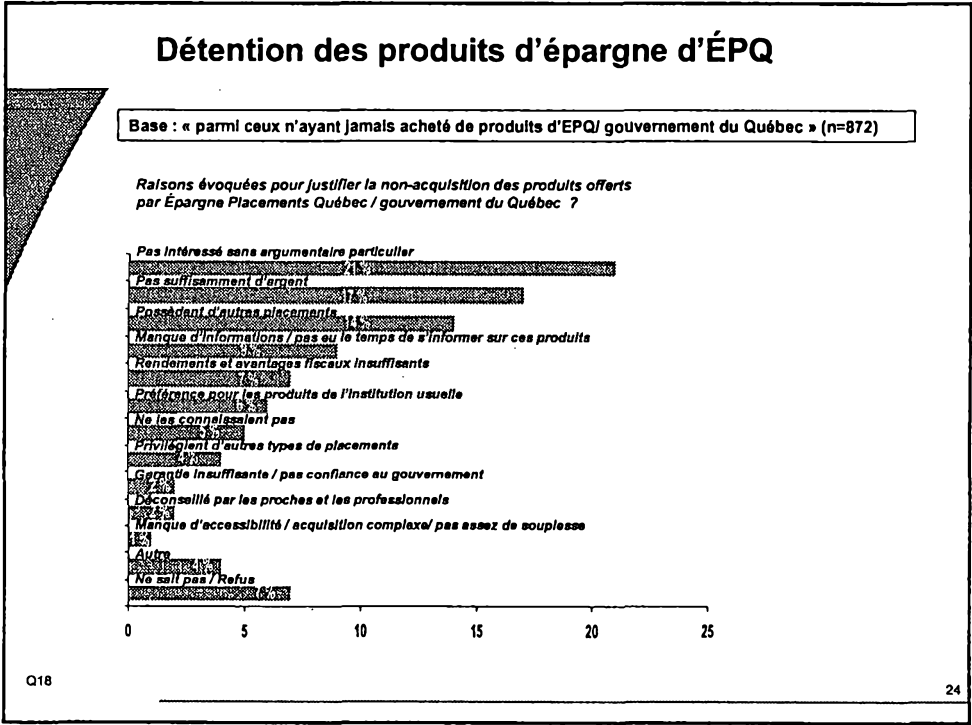
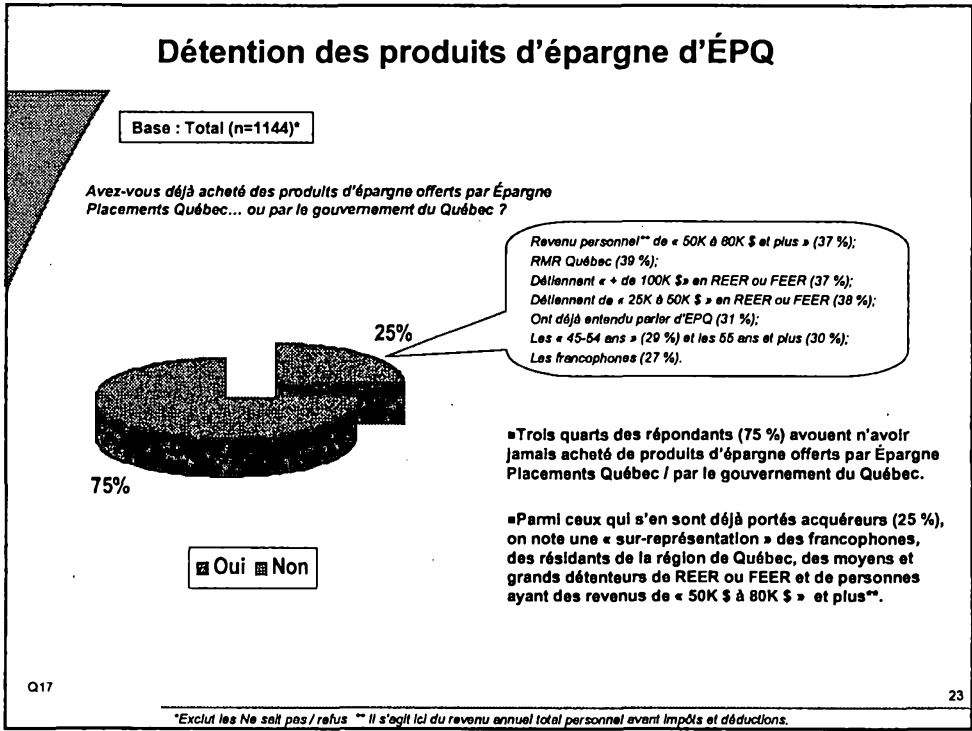
Q13

21

*Exclut les Ne sait pas / refus ** il s'agit ici du revenu annuel total personnel avant impôts et déductions.

Analyse des résultats

Détention des produits d'Épargne Placements Québec



Analyse des résultats

Attitudes et perceptions à l'égard d'Épargne Placements Québec

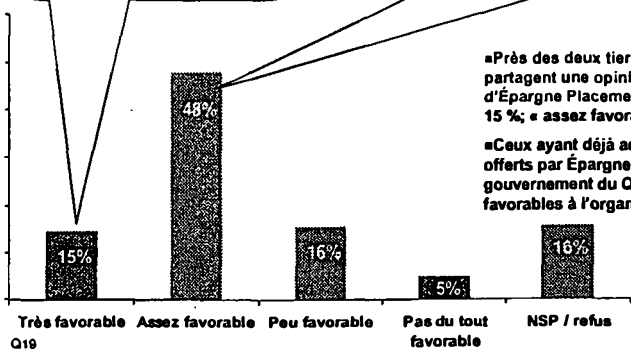
Attitudes et perceptions à l'égard d'ÉPQ

Base : « parmi ceux ayant déjà entendu parler d'Épargne Placements Québec » (n=812)

De façon générale, quelle opinion avez-vous d'Épargne Placements Québec...?

Répondants ayant déjà acheté des produits d'épargne offerts par EPQ / le gouv. du Québec (27 %):
Les « 55 ans et plus » (22 %);
Revenu personnel* de « 80 K » (27 %);
Détiennent de « 25 à 50 k\$ » en REER ou FERR (25 %)

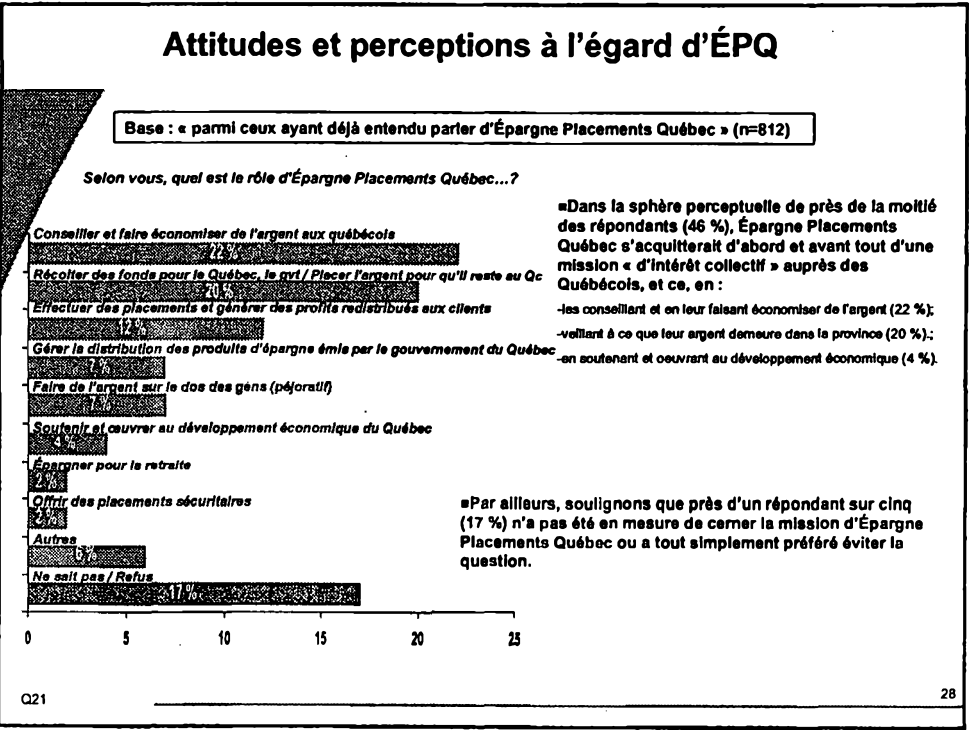
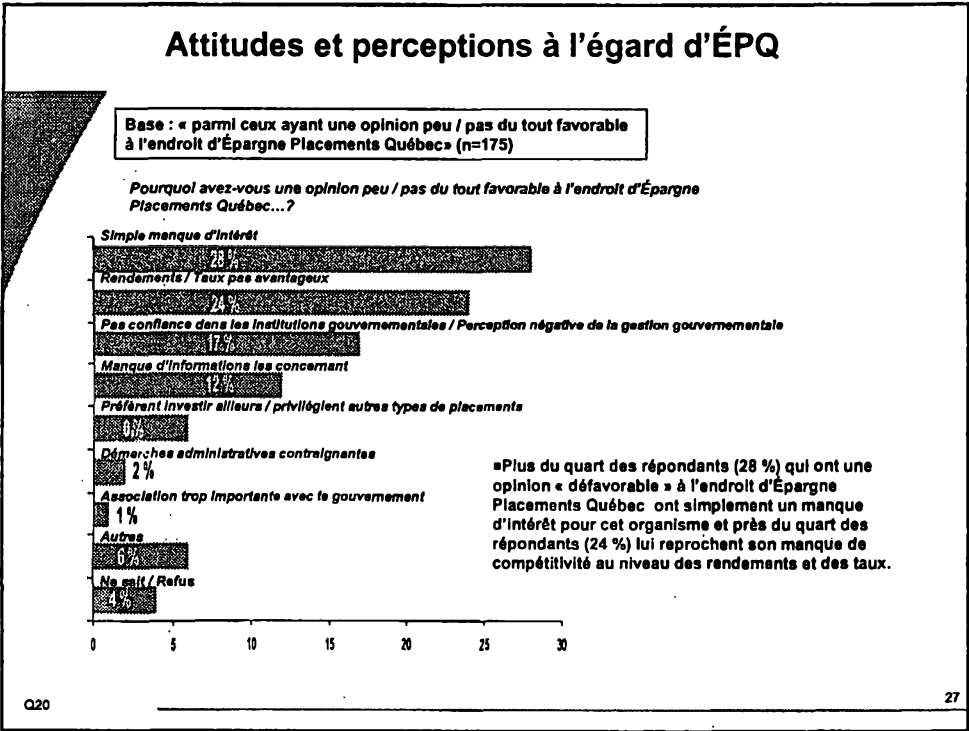
Répondants ayant déjà acheté des produits d'épargne offerts par EPQ / le gouv. du Québec (58 %):
Détiennent « moins de 10 k\$ » en REER ou FERR (54 %); Les « 18-34 ans » (57 %);
Langue maternelle différente du français ou de l'anglais (71 %)

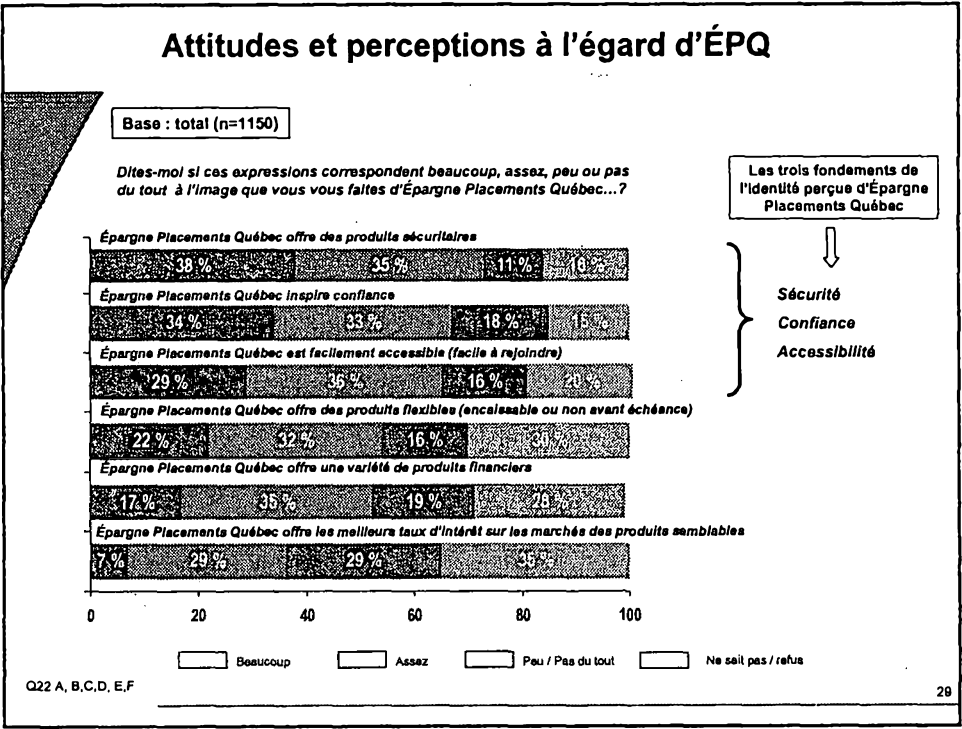


«Près des deux tiers des répondants (63 %) partagent une opinion « favorable » à l'endroit d'Épargne Placements Québec (« très favorable » : 15 %; « assez favorable » : 48 %).

«Ceux ayant déjà acquis des produits d'épargne offerts par Épargne Placements Québec / le gouvernement du Québec se montrent les plus favorables à l'organisme.

* Il s'agit ici du revenu annuel total personnel avant impôts et déductions.





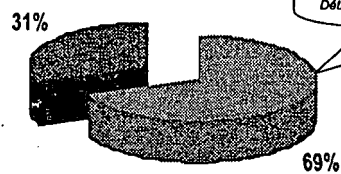
Analyse des résultats

Le bruit publicitaire de la campagne

Bruit publicitaire de la campagne d'ÉPQ

Base : Total (n=1146)*

Au cours des dernières semaines, avez-vous vu, lu ou entendu au moins une campagne publicitaire portant sur des produits d'épargne ou de placement ?



☒ Oui ☐ Non

Francophones (71 %);
A déjà entendu parler d'ÉPQ (74 %);
Déclenchant « entre 10 k\$ et 25 k\$ » en REER ou FERR (79 %);
Déclenchant « plus de 100 k\$ » en REER ou FERR (81 %);

« Plus des deux tiers des répondants (69 %) prétendent avoir vu, lu ou entendu une campagne publicitaire portant sur des produits d'épargne ou de placement au cours des dernières semaines.

Q2

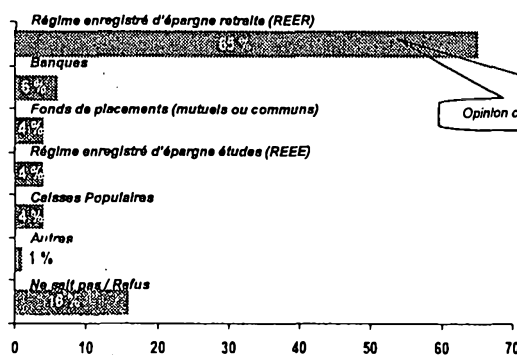
*Exclut les Ne sait pas / refus

31

Bruit publicitaire de la campagne d'ÉPQ

Base : « parmi ceux qui ont vu, lu ou entendu au moins une campagne publicitaire portant sur des produits d'épargne ou de placement au cours des dernières semaines ? » (n=771)

Sur quel produit d'épargne ou de placement portait la campagne publicitaire... ?



Opinion concernant EPQ « assez favorable » (70 %).

Autres mentions énoncées à chaque fois par moins de 2 % des répondants : « placements garantis » « placements en général » « dépôts à terme » (2 %), « Obligations du Québec » « Obligations du Canada » « compte d'épargne » « hypothèque » « actions » « trusts ou fiducies » « investissement en général » (1 %).

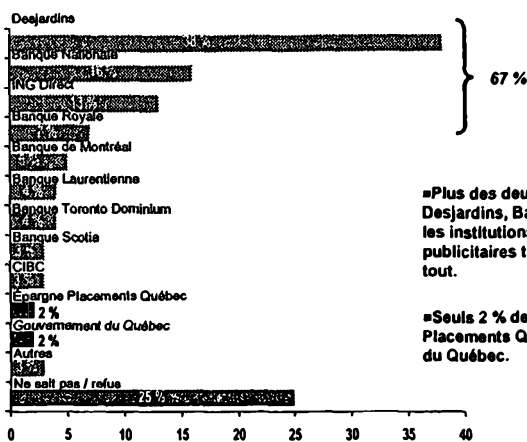
Q3.A

32

Bruit publicitaire de la campagne d'ÉPQ

Base : « parmi ceux qui ont vu, lu ou entendu au moins une campagne publicitaire portant sur des produits d'épargne ou de placement au cours des dernières semaines ? (n=771) »

À propos de quelles institutions financières portaient les campagnes publicitaires... ?



« Plus des deux tiers des répondants (67 %) ont cité Desjardins, Banque Nationale ou ING Direct comme étant les institutions sur lesquelles portaient les campagnes publicitaires tandis que le quart (25 %) ne le savait pas du tout. »

« Seuls 2 % des répondants ont fait référence à Épargne Placements Québec et ont fait mention du gouvernement du Québec. »

Autres mentions énoncées à chaque fois par 2 % et moins des répondants : « compagnie d'assurances », « banques sans préciser laquelle » (2 %), « compagnie de fonds communs », « FTQ / CSN » (1 %).

Q3.B

33

Bruit publicitaire de la campagne d'ÉPQ

Base : « parmi ceux qui ont vu, lu...une campagne publicitaire portant sur les Obligations d'épargne du Québec... ? (n=10) »

Pouvez-vous me décrire la ou les publicités que vous avez vues, lues ou entendues sur les obligations d'épargne du Québec... ?

Annonce TV	n=3
Annonces dans les quotidiens	n=1
Annonces Radio	n=1
Revue Protégez-vous	n=1
Autres	n=1
Ne sait pas / Refus	n=6

« Retenons que seulement deux personnes sur dix qui rapportent avoir été exposés à une campagne publicitaire traitant des obligations d'épargne du Québec, ont été en mesure de décrire des éléments :

- de l'annonce radio orchestrée par Épargne Placements Québec (n=1);
- des annonces placées dans les quotidiens (n=1).

Q4

34

* Plus d'une mention possible

Analyse des résultats

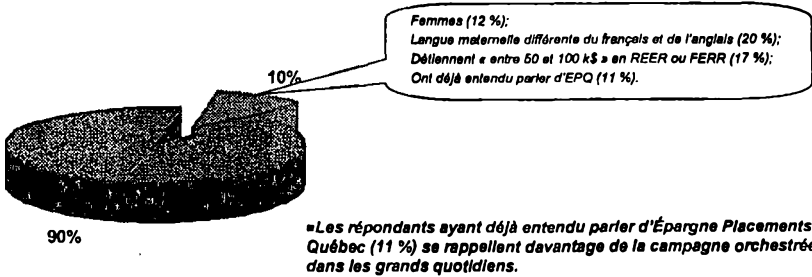
Rappel publicitaire de la campagne

Rappel publicitaire de la campagne

Base : total (n=1140)*

Campagne publicitaire dans les grands quotidiens

Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu, dans les grands quotidiens, une annonce majoritairement dominée par le bleu sur laquelle on voit, sous forme de dessin, une femme assise sur un divan (causeuse) qui lit une feuille de papier sur laquelle est inscrit : « REER ». On y voit également un chien qui maintient en équilibre sur son museau une quille, un chat et un petit ballon. Sur cette annonce, on peut y voir l'une des phrases suivantes : « Les REER de xyz vont vous surprendre. », « Plus sécuritaires que vous ne le croyez. », « Boni de 1 % », ainsi que le numéro de téléphone 1-800-463-5229 dans le bas de l'annonce?



☒ Oui ☐ Non

Q5

38

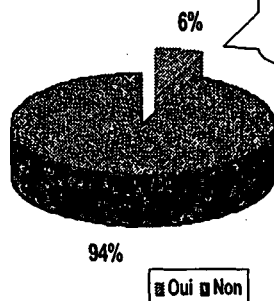
*Exclut les Ne sait pas / refus

Rappel publicitaire de la campagne

Base : total (n=1141)*

Campagne publicitaire dans les grands quotidiens

Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu, dans les grands quotidiens, une annonce majoritairement dominée par le bleu sur laquelle on voit, sous forme de dessin, un homme debout dans sa cour arrière qui lit une feuille de papier sur laquelle est inscrit : « REER ». On y voit également une soucoupe volante. Sur cette annonce, on peut y voir l'une des phrases suivantes : « Les REER de xyz vont vous surprendre. », « Plus rentables et plus flexibles que vous ne le croyez. », « Boni de 1 % », ainsi que le numéro de téléphone 1-800-463-5229 dans le bas de l'annonce?



Hommes (8 %);
Langue maternelle différente du français et de l'anglais (14 %);
RMR Montréal (8 %);
Les « 18-34 ans » (9 %);
Répondants ayant déjà acheté des produits d'épargne offerts par EPQ / le gouv. du Québec (9 %);
Ont une opinion « peu ou pas du tout favorable » envers EPQ (13 %).

«Les répondants ayant déjà acheté des produits d'Épargne Placements Québec / gouvernement du Québec (9 %) et ceux ayant une opinion peu ou pas du tout favorable envers EPQ (13 %) se rappellent davantage de la campagne orchestrée dans les grands quotidiens.

Q7

37

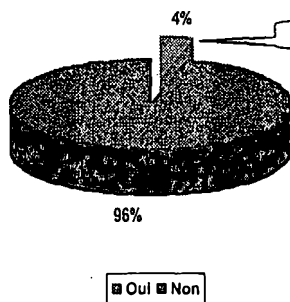
*Exclut les Ne sait pas / refus

Rappel publicitaire de la campagne

Base : total (n=1143)*

Campagne publicitaire dans les grands quotidiens

Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu, dans les grands quotidiens, une annonce majoritairement dominée par le bleu sur laquelle on voit, sous forme de dessin, une femme entrant dans la maison où plusieurs de ces amis l'accueillent dans le cadre d'une fête surprise (avec banderoles, gâteau et ballons de fêtes) et qui lit une feuille de papier sur laquelle est inscrit « REER ». Sur cette annonce, on peut y voir l'une des phrases suivantes : « Les REER de xyz vont vous surprendre », « Plus accessibles que vous le croyez. », « Boni de 1 % », ainsi que le numéro de téléphone 1-800-463-5229 dans le bas de l'annonce?



Ont une opinion « très favorable » face à EPQ (10 %).

«Le rappel publicitaire de la campagne orchestrée dans les grands quotidiens s'élève à 15 % pour l'ensemble des publicités présentées.

«Les répondants ayant une opinion très favorable d'Épargne Placements Québec (10 %) se rappellent davantage de la campagne orchestrée dans les grands quotidiens.

Q8

38

Q5 + Q7 + Q8

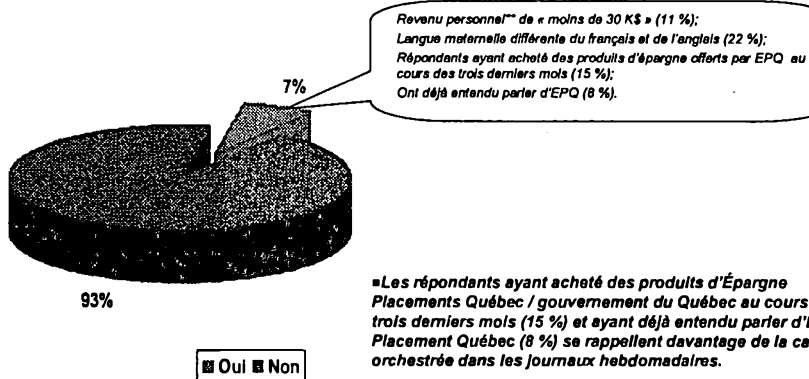
*Exclut les Ne sait pas / refus

Rappel publicitaire de la campagne

Base : « parmi les francophones (n=1145*) »

Campagne publicitaire dans les journaux hebdomadaires (régionaux ou de quartier)

Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette même publicité (publicité décrite à la question 5) dans les journaux hebdomadaires (régionaux ou de quartier)?



Q.8

39

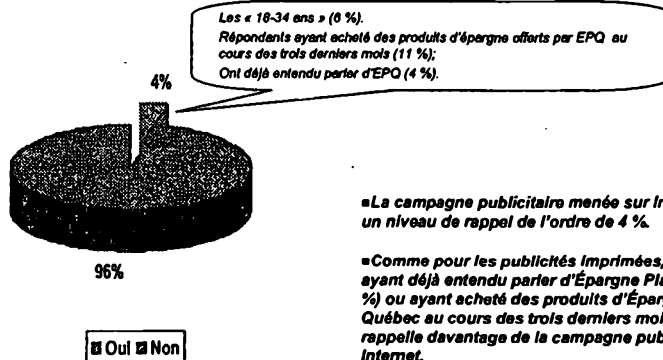
*Exclut les Ne sait pas / refus ** Il s'agit ici du revenu annuel total personnel avant impôts et déductions.

Rappel publicitaire de la campagne

Campagne sur Internet

Base : « parmi les francophones » (n=1099*)

Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu sur Internet, une annonce publicitaire sous forme de bandeaux ou de fenêtres sur lesquelles on voit une figure d'une femme (sous forme de dessin) qui lit une feuille de papier sur laquelle est inscrit « REER » ainsi que la phrase suivante sur le bandeau / fenêtre : « Boni de 1 % la première année pour les nouveaux fonds REER »?



Q.9

40

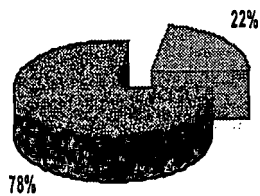
*Exclut les Ne sait pas / refus

Rappel publicitaire de la campagne

Base : parmi les francophones (n=1088*)

Campagne publicitaire radiophonique

Vous souvenez-vous avoir entendu cette publicité à la radio au cours des dernières semaines ... ?



☒ Oui ☐ Non

Hommes (27 %);
Revenu personnel** de «30 à 50 K\$» (26 %);
Langue maternelle différente du français et de l'anglais (44 %);
Ont déjà entendu parler d'EPQ (23 %);
Ont une opinion « peu ou pas du tout favorable » envers EPQ (36 %).

«Près du quart des répondants (22 %) disent se souvenir avoir entendu l'annonce radio d'Épargne Placements Québec au cours des dernières semaines.

«Les répondants ayant une opinion peu ou pas du tout favorable d'EPQ (36 %) et ceux ayant déjà entendu parler d'EPQ (23%) se rappellent davantage de l'annonce radio.

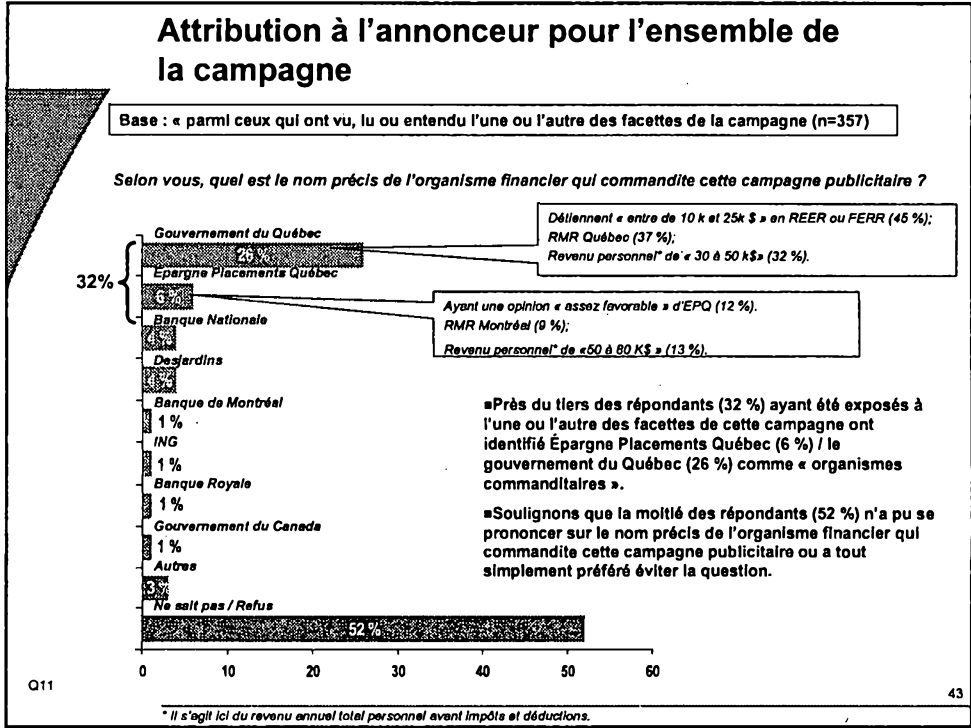
Q10

41

*Exclut les Ne sait pas / refus ** Il s'agit ici du revenu annuel total personnel avant impôts et déductions.

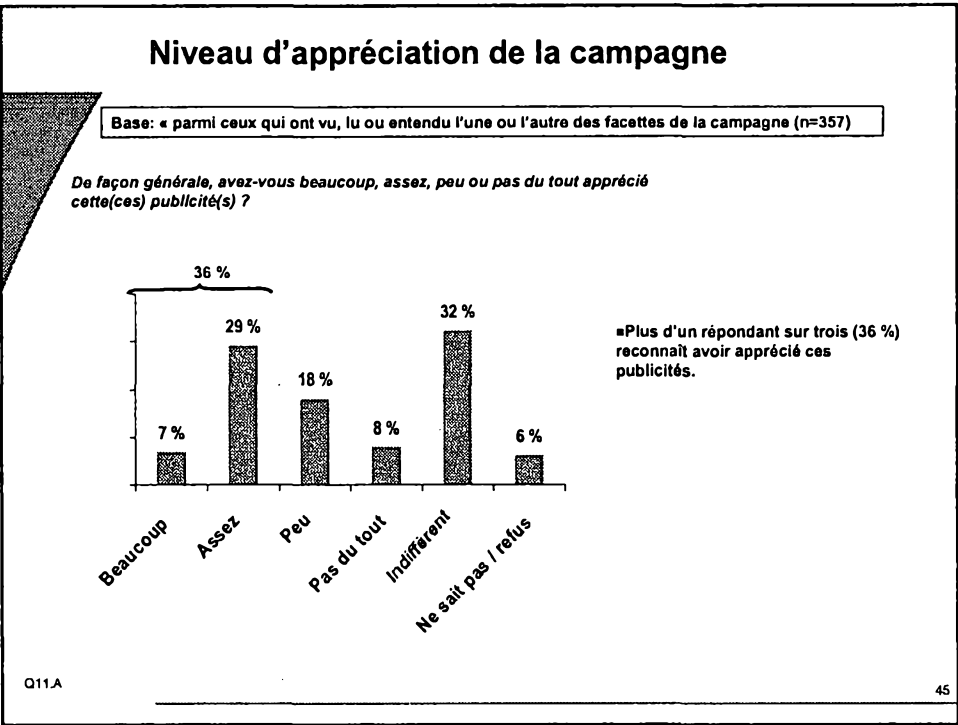
Analyse des résultats

Attribution à l'annonceur



Analyse des résultats

Niveau d'appréciation de la campagne



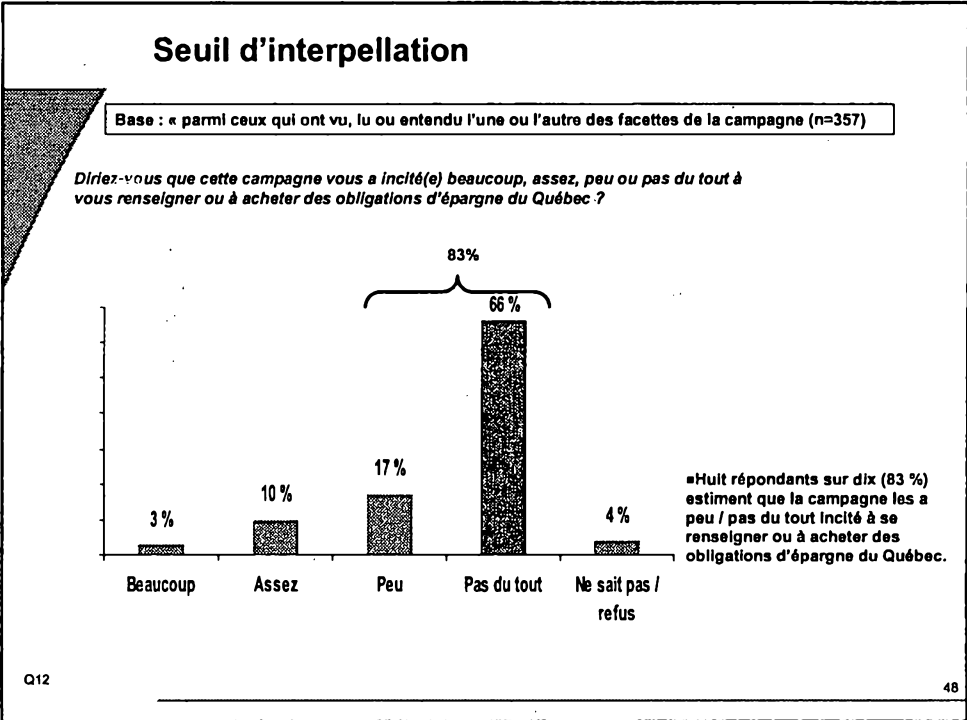
Niveau d'appréciation de la campagne

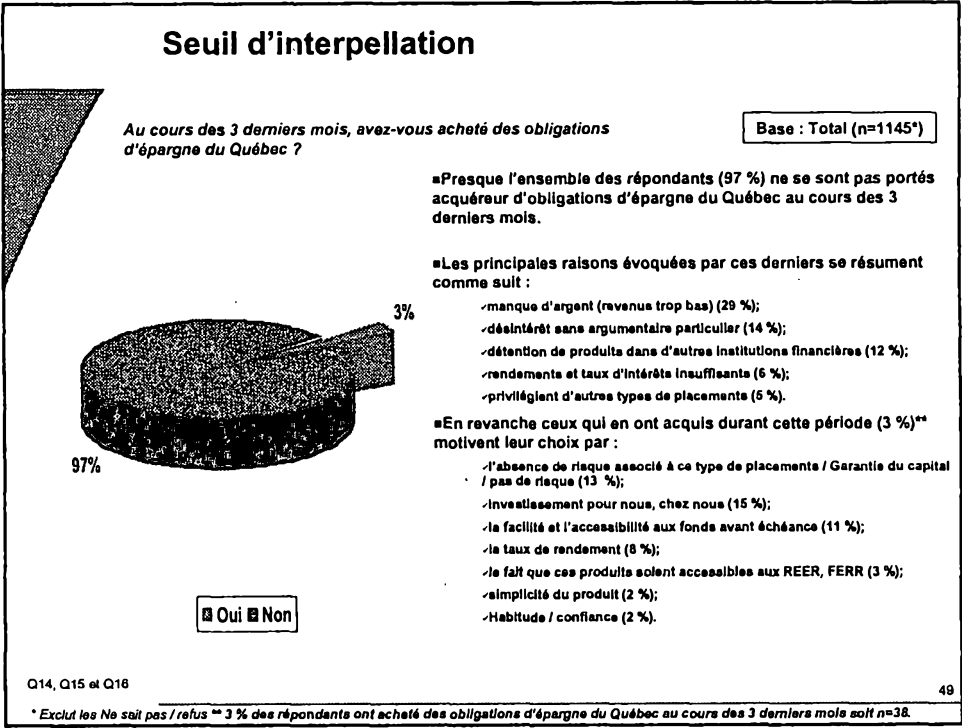
Base : « parmi ceux qui ont beaucoup / assez apprécié la campagne publicitaire d'EPQ (n=144) »	Base : « parmi ceux qui ont peu / pas du tout apprécié la campagne publicitaire d'EPQ (n=95) »
<p>Les principales caractéristiques les plus appréciées de cette / ces publicité(s) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Simplicité et clarté (21 %);2. Contenu informatif (20 %);3. Incite à épargner (11 %);4. Capte l'attention / caractère accrocheur (8 %);5. Côté humain (5 %);6. Concept original (2 %);7. Référence à la retraite et sa planification (2 %). <p>■ Ainsi, nous retiendrons que la campagne est principalement appréciée pour sa simplicité et sa clarté, son contenu informatif et son incitation à épargner. En revanche, ceux qui ont peu ou pas du tout apprécié la campagne publicitaire déplorent surtout son caractère peu accrocheur et le fait qu'elle passe inaperçue, son côté « réclame » et son ton monotone (5 %).</p>	<p>Les principales caractéristiques les moins appréciées de cette / ces publicité(s)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Caractère peu accrocheur / passe inaperçue (24 %);2. Racoleuse / côté « réclame » (6 %);3. Ton monotone (5 %);4. Ennuyante (3 %);5. Passe trop souvent (3 %);6. Contenu informatif / pas assez d'informations (2 %);7. Autres (musique, longueur du message, publicité trop rapide, etc./22 %).

Q11.B / Q11C 46

Analyse des résultats

Seuil d'interpellation de la campagne





Annexes

Annexe
1. Questionnaires

Annexe
2. Tableaux statistiques

Ministère des Finances du Québec

Rapport synthèse

30 août 2005

Montréal :
360, rue Notre-Dame Ouest
Bureau 400
Montréal (Québec) H2Y 1T9
Tél. : (514) 595-0701
Télec. : (514) 281-1282

Québec :
Place Iberville III
2960, boulevard Laurier, bureau 570
Sainte-Foy (Québec) G1V 4S1
Tél. : (418) 652-1737
Télec. : (418) 652-2422

www.frgroupeconseil.com



Table des matières

1. Sommaire exécutif.....	4
2. Rappel du contexte et résumé du mandat	7
Objectifs de l'intervention	7
Équipe de consultants	7
3. Méthodologie.....	8
Questionnaire.....	8
Notes méthodologiques	9
4. Profil des répondants	10
5. Présentation des résultats.....	13
5.1 Résultats globaux	13
Satisfaction des services offerts	13
Utilisation des services offerts	14
Satisfaction de l'approche client	14
Profil des répondants	15
Utilisation du téléphone	16
Commentaires des répondants.....	16
5.2 Résultats spécifiques par Directions	17
Tableau récapitulatif.....	17
Satisfaction des services offerts par les Directions	18
Utilisation des services offerts par les Directions	19
Satisfaction de l'approche client par Direction	20
5.3 Résultats des analyses croisées bivariées	23
6. Recommandations et pistes de réflexion	28
6.1 Recommandations globales.....	28
6.2 Piste d'amélioration selon les répondants.....	29
Direction de l'informatique.....	29
Direction des communications	29
Direction des ressources financières	30
Direction des ressources matérielles	30
Direction des ressources humaines	30
Approche client	31
 ANNEXES	
Annexe 1 : Questionnaire sur la satisfaction des clients internes	33
Annexe 2 : Moyennes des réponses aux questions par Direction	44
Annexe 3 : Synthèse des réponses aux questions ouvertes	52
Annexe 4 : Conditions de succès pour l'approche client.....	58

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Niveau d'emploi.....	10
Tableau 2 : Statut des employés.....	10
Tableau 3 : Âge des employés	11
Tableau 4 : Place d'affaires.....	11
Tableau 5 : Secteur d'activités	12
Tableau 6 : Satisfaction des services offerts par les Directions	18
Tableau 7 : Utilisation des services offerts par les Directions	19
Tableau 8 : Analyses croisées bivariées	23

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition des répondants selon le niveau d'emploi.....	10
Figure 2 : Répartition des répondants selon le statut d'employé	10
Figure 3 : Répartition des répondants selon l'âge	11
Figure 4 : Répartition des répondants selon la place d'affaires	11
Figure 5 : Répartition des répondants selon le secteur d'activités	12
Figure 6 : Satisfaction des services offerts.....	13
Figure 7 : Utilisation des services offerts.....	14
Figure 8 : Satisfaction de l'approche client.....	14
Figure 9 : Satisfaction des composantes de l'approche client.....	15
Figure 10 : Satisfaction générale de l'utilisation du téléphone	16
Figure 11 : Répartition de l'ensemble des services	17
Figure 12 : Direction de l'informatique - Satisfaction de l'approche client	20
Figure 13 : Direction des communications - Satisfaction de l'approche client.....	21
Figure 14 : Direction des ressources financières - Satisfaction de l'approche client.....	21
Figure 15 : Direction des ressources matérielles - Satisfaction de l'approche client	22
Figure 16 : Direction des ressources humaines - Satisfaction de l'approche client	22

1. Sommaire exécutif

Contexte et mandat

Le *Ministère des Finances du Québec* souhaitait mettre sur pied un questionnaire visant à sonder les clients internes quant à leur satisfaction des services obtenus. Ainsi, les Directions de l'informatique, des communications, des ressources financières, des ressources matérielles et des ressources humaines désiraient recueillir de l'information auprès des 700 clients internes à l'égard des services rendus.

Dans ce contexte, le mandat de **FRP Groupe-Conseil** consistait, dans un premier temps, à élaborer et administrer un questionnaire électronique visant à connaître le taux de satisfaction des employés face aux services offerts par les cinq Directions. Dans un deuxième temps, une compilation des données des questionnaires a été effectuée en vue de dresser un portrait de l'utilisation et de la satisfaction des clients internes pour finalement proposer un plan d'action ciblant les priorités d'intervention.

Méthodologie

369 employés ont répondu au questionnaire électronique, pour un taux de réponse de 52,7 %. Dans les sondages effectués par courriel, la littérature a démontré que les taux de réponse s'échelonnaient habituellement de 23 % à 83 % avec une médiane de 60 %. Donc, le taux de réponse obtenu est tout à fait acceptable et permet la généralisation des résultats.

Suite à l'analyse préalable, un questionnaire a été élaboré incluant des questions permettant de couvrir les dimensions communes aux cinq Directions, de même que les dimensions spécifiques aux mandats de chacune d'elles.

Le questionnaire comportait 163 questions. Il est à noter que les employés ont trouvé le questionnaire un peu long, ce qui a pu quelque peu modifier leurs réponses par fatigue ou diminution d'intérêt.

Profil des répondants

Dans la première partie du questionnaire, les répondants étaient appelés à compléter des questions d'information générale sur les caractéristiques de leur profil. Ainsi, le profil du répondant moyen est un professionnel (53 %), ayant un statut d'emploi régulier (87 %), âgé entre 40 et 49 ans (36 %), travaillant à la place d'affaires située au 12 rue St-Louis (53 %), provenant de divers secteurs.

Présentation des résultats

Résultats globaux

L'analyse de l'ensemble des résultats du questionnaire a permis d'identifier les principaux constats suivants :

- De façon générale les répondants sont satisfaits ou très satisfaits des services offerts par les cinq Directions.
- De façon générale les services des cinq Directions sont peu ou très peu utilisés.
- De façon générale les répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'approche client offerte par les cinq Directions.
- Pour les cinq Directions, l'élément le moins satisfaisant relevé face à l'approche client est le suivi.
- De façon générale les répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'utilisation du téléphone lorsqu'ils doivent rejoindre l'une des cinq Directions.
- Selon les commentaires des répondants, certains constats portant sur les cinq Directions sont ressortis comme des tendances globales et sont présentés dans le présent rapport.

Résultats spécifiques par Direction

Les résultats spécifiques par Direction sont présentés dans le présent rapport sous forme de tableaux et figures.

Analyses croisées bivariées

L'objectif des analyses bivariées consiste à segmenter les réponses des répondants selon une variable prédéterminée. Seuls les résultats significatifs sont présentés. Il faut donc retenir que les différences significatives sont présentées à titre informatif afin de mieux comprendre les clientèles qui utilisent les différents services des Directions. De plus, ces informations pourront être utilisées pour développer des plans d'action spécifiques par Direction.

Recommandations et pistes de réflexion

Les résultats présentés dressent un portrait général de la qualité des services offerts par les cinq Directions de la Direction générale de l'administration du *Ministère des Finances du Québec*. Il est par contre important de moduler ces constats en regard de la réalité propre de l'organisation, de ses objectifs et de ses priorités.

- Dresser un plan d'action d'amélioration des services par Direction.
- Questionner la faible utilisation des services offerts.
- Augmenter la promotion des différents services offerts.
- Évaluer la présence des conditions de succès de l'approche client.
- Conscientiser le personnel sur l'importance du suivi dans la prestation de services.
- Communiquer les résultats aux employés pour faire le suivi.
- Selon les commentaires des répondants, plusieurs pistes d'amélioration sont ressorties comme des tendances globales et présentées dans le présent rapport.

Nous tenons à remercier l'ensemble des répondants qui ont participé à l'étude et qui se sont montrés prêts à s'interroger sur les façons de faire et sur leurs besoins en matière de service à la clientèle.

Les analyses et les pistes de réflexion contenues dans ce rapport se veulent une amorce positive à l'élaboration d'un plan d'action des services offerts afin d'augmenter la satisfaction de la clientèle desservie.

L'équipe de FRP GROUPE-CONSEIL INC.

2. Rappel du contexte et résumé du mandat

Pour améliorer la prestation de services, il est nécessaire, voire essentiel, d'obtenir de l'information sur la satisfaction des utilisateurs des services. Ainsi, le traitement de cette information permet d'entreprendre des améliorations pertinentes en fonction des résultats obtenus.

Dans cette optique, le *Ministère des Finances du Québec* souhaitait mettre sur pied un questionnaire visant à sonder les clients internes quant à leur satisfaction des services obtenus. Ainsi, les Directions de l'informatique, des communications, des ressources financières, des ressources matérielles et des ressources humaines désiraient recueillir de l'information auprès des 700 clients internes en regard aux services rendus.

Dans ce contexte, le mandat de **FRP Groupe-Conseil** consistait, dans un premier temps, à élaborer et administrer un questionnaire électronique visant à connaître le taux de satisfaction des employés face aux services offerts par les cinq (5) Directions. Dans un deuxième temps, une compilation des données des questionnaires a été effectuée en vue de dresser un portrait de l'utilisation et de la satisfaction des clients internes pour finalement proposer un plan d'action ciblant les priorités d'intervention.

Ainsi, le présent rapport fait état des résultats du sondage.

Objectifs de l'intervention

- Élaborer un questionnaire sur la satisfaction de la clientèle interne des cinq (5) Directions impliquées;
- Recueillir des informations permettant d'identifier le taux de satisfaction global et spécifique des Directions ciblées;
- Analyser les données recueillies en vue d'établir des constats globaux et spécifiques;
- Produire un rapport final contenant les principales recommandations en ce qui a trait aux priorités d'intervention qui serviront à développer un plan d'action concret.

Équipe de consultants

Chargé de projet : Hugo Privé, *CMA, Associé*

Consultants : Catherine Lafrance, *MBA*
François Pouliot, *MBA*
Nathalie St-Pierre, *B.A.A.*

3. Méthodologie

La pratique de FRP Groupe-Conseil s'appuie sur une méthodologie d'analyse structurée. L'implication des intervenants clés du milieu (en l'occurrence, le directeur général et les 5 directeurs des services) a constitué un facteur important dans la réussite de ce projet. En effet, 369 employés ont répondu au questionnaire électronique, pour un taux de réponse de 52,7 %. Dans les sondages effectués par courriel, la littérature a démontré que les taux de réponse s'échelonnaient habituellement de 23 % à 83 %, avec une médiane de 60 %. Dans le cas présent, le taux de réponse obtenu est tout à fait acceptable et permet la généralisation des résultats.

Questionnaire

Suite à l'analyse préalable, un questionnaire a été élaboré (*Annexe I*) incluant des questions permettant de couvrir les dimensions communes aux cinq Directions, de même que les dimensions spécifiques aux mandats de chacune d'elles.

Le questionnaire comportait 163 questions :

- 5 questions d'identification;
 - 2 questions sur l'utilisation du téléphone;
 - 33 questions sur l'utilisation des services des cinq Directions;
 - 33 questions sur le degré de satisfaction des répondants à l'égard des cinq Directions;
 - 15 questions ouvertes concernant les raisons qui poussent les utilisateurs à contacter les différentes Directions, les besoins ou attentes non comblés actuellement et tout autres commentaires supplémentaires;
 - 70 questions concernant la satisfaction des répondants en regard de l'approche client (accueil et prise de contact, analyse de besoin, prestation de services et suivi) et ce, pour les 5 Directions concernées;
 - 5 questions ouvertes visant à proposer aux répondants des pistes d'amélioration prioritaires pour les cinq Directions.
- * *Il est à noter que les employés ont trouvé le questionnaire un peu long, ce qui a pu quelque peu modifier leurs réponses par fatigue ou diminution d'intérêt.*

Suite à la réalisation d'un prétest (10 envois et 7 réponses), le questionnaire a été transmis par courriel à 700 individus. Le courriel était accompagné du lien Internet donnant accès au questionnaire. L'employé avait donc la possibilité de compléter le questionnaire à même son poste de travail pour ensuite l'acheminer chez FRP Groupe-Conseil pour fin de compilation.

La collecte des données s'est étendue sur une période de quatre semaines, en débutant le 1^{er} mai 2005. La durée de la collecte de données dépendait de la disponibilité des employés.

Les données quantitatives ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS (Statistical Package for Social Science) et les résultats discutés sont basés sur des statistiques valides. Toutefois, pour les données qualitatives (questions ouvertes), aucun dénombrement formel n'a été effectué. Seules les tendances marquantes sont discutées.

¹ http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3717/is_200304/ai_n9223038/pg_2

Ministère des Finances du Québec

- * *Il est à noter que les réponses des employés du Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale en ce qui a trait direction de l'informatique ont été séparés du reste de l'échantillon; ceux-ci ne recevant pas les services des mêmes intervenants que les autres secteurs. Toutefois, aucune différence globale n'a été observée.*

Notes méthodologiques

L'utilisation d'un questionnaire pour évaluer la satisfaction des services présente plusieurs avantages. En voici les principaux :

- C'est une approche efficace et économique qui permet de sonder un grand nombre de répondants.
- Le caractère anonyme de l'outil offre aux répondants la possibilité de répondre avec une plus grande honnêteté.
- Le caractère spécifique des questions permet de cerner de façon relativement précise les forces et les points à améliorer des services de chacune des Directions, ce qui permet, par le fait même, d'établir des priorités d'action sur une base solide.

Par ailleurs, l'utilisation d'un questionnaire comporte certaines limites importantes qu'il faut souligner.

- Le taux de réponse est toujours inférieur à 100 %, ce qui n'offre pas une représentativité parfaite.
- Les questions et les énoncés retenus imposent aux répondants un choix qui n'est pas nécessairement le leur.
- Les questions et les énoncés retenus peuvent toujours être interprétés de façon légèrement différente selon les répondants.
- Les résultats du questionnaire permettent de dresser un portrait statique des besoins des répondants à un point précis dans le temps. Des événements particuliers survenus avant ou après la période du sondage peuvent influencer ces besoins.
- Comme outil, le questionnaire ne permet pas d'identifier le pourquoi des résultats obtenus. Mais l'analyse de ces résultats amène à formuler des hypothèses qui peuvent néanmoins orienter le développement d'activités de formation et de perfectionnement.

4. Profil des répondants

Dans la première partie du questionnaire, les répondants étaient appelés à compléter des questions d'information générale sur les caractéristiques de leur profil.

Les tableaux et les graphiques suivants présentent le pourcentage des répondants en fonction des différentes catégories de questions de la première section du questionnaire.

Tableau 1

	NOMBRE	% DES RÉPONDANTS
Niveau d'emploi		
1. Fonctionnaire	119	32 %
2. Professionnel	196	53 %
3. Cadre	48	13 %
4. Autres	3	1 %
5. Absence de réponse	3	1 %
Total	369	100 %

Figure 1

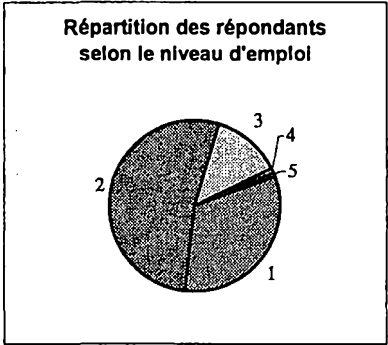


Tableau 2

	NOMBRE	% DES RÉPONDANTS
Statut des employés		
1. Régulier	320	87 %
2. Occasionnel	39	11 %
3. Stagiaire ou étudiant	3	1 %
4. Autres	1	0 %
5. Absence de réponse	6	2 %
Total	369	100 %

Figure 2

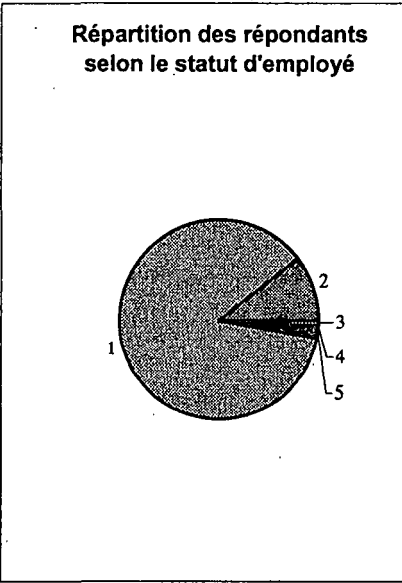


Tableau 3

	NOMBRE	% DES RÉPONDANTS
Âge des employés		
1. Moins de 29 ans	63	17 %
2. Entre 30 et 39 ans	99	27 %
3. Entre 40 et 49 ans	133	36 %
4. Entre 50 et 59 ans	66	18 %
5. Plus de 60 ans	5	1 %
6. Absence de réponse	3	1 %
Total	369	100 %

Figure 3

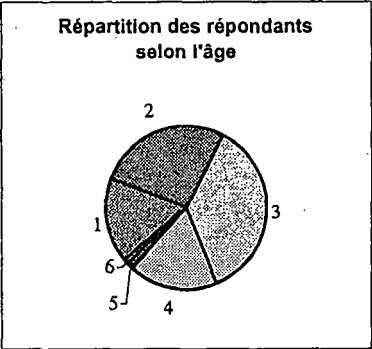


Tableau 4

	NOMBRE	% DES RÉPONDANTS
Place d'affaires		
1. 12, rue St-Louis	196	53 %
2. 800, D'Youville	27	7 %
3. 8, rue Cook	70	19 %
4. Complexe G	68	18 %
5. 333, Grande Allée Est	5	1 %
6. Absence de réponse	3	1 %
Total	369	100 %

Figure 4

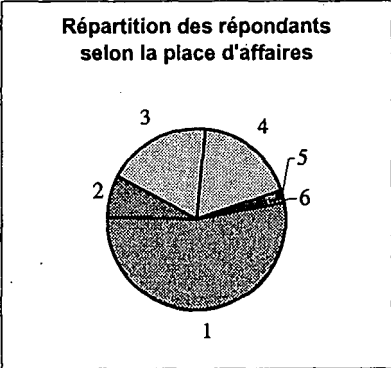
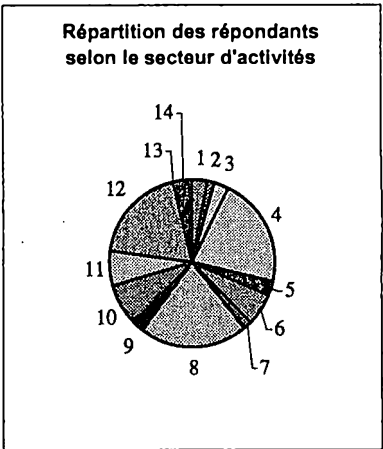


Tableau 5

	NOMBRE	% DES RÉPONDANTS
Secteur d'activités		
1. Bureau du sous-ministre, secrétariat, coordination et planification	11	3 %
2. Affaires juridiques	5	1 %
3. Consultations, affaires publiques et communications	11	3 %
4. Direction générale de l'administration	79	21 %
5. Droit fiscal et fiscalité	10	3 %
6. Politiques économiques et fiscales	22	6 %
7. Sociétés d'état et projets économiques	7	2 %
8. Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières	77	21 %
9. Politiques relatives aux institutions financières	9	2 %
10. Politiques budgétaires (Clément D'Astous)	29	8 %
11. Politique budgétaire et économique (Mario Albert)	25	7 %
12. Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale	71	19 %
13. Autres	1	0 %
14. Absence de réponse	12	3 %
Total	369	100 %

Figure 5



5. Présentation des résultats

Cette section vise à présenter les principaux constats tirés de l'ensemble des résultats du questionnaire ainsi que certains tableaux récapitulatifs supportant ces constats. Dans un premier temps, les résultats globaux sont présentés en regard de la satisfaction des services, de leur utilisation et de l'approche client. Par la suite, les résultats spécifiques par Direction sont présentés. Finalement les principaux constats des analyses croisées bivariées sont regroupés dans le tableau synthèse.

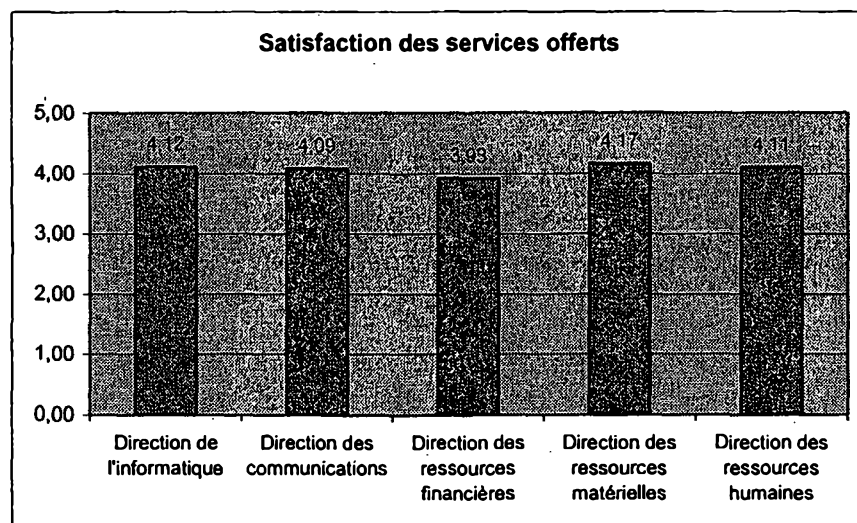
Pour obtenir plus d'information ou de précision, les moyennes de chacune des questions du questionnaire sont présentées à l'Annexe 2.

5.1 Résultats globaux

Satisfaction des services offerts

- Globalement, les répondants sont satisfaits des services offerts par les Directions, avec une moyenne de satisfaction de 4,08 sur 5. Le graphique suivant présente les moyennes par Direction.

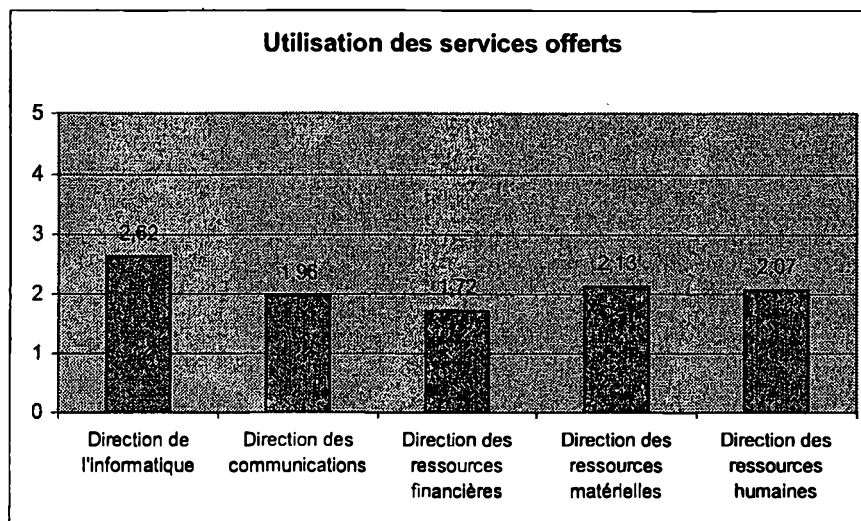
Figure 6



Utilisation des services offerts

- Le niveau d'utilisation des services pour l'ensemble des Directions est peu élevé. L'ensemble des services évalués sont jamais, très peu ou peu utilisés avec une moyenne de 2,11 sur 5. Le graphique suivant présente les moyennes par Direction.

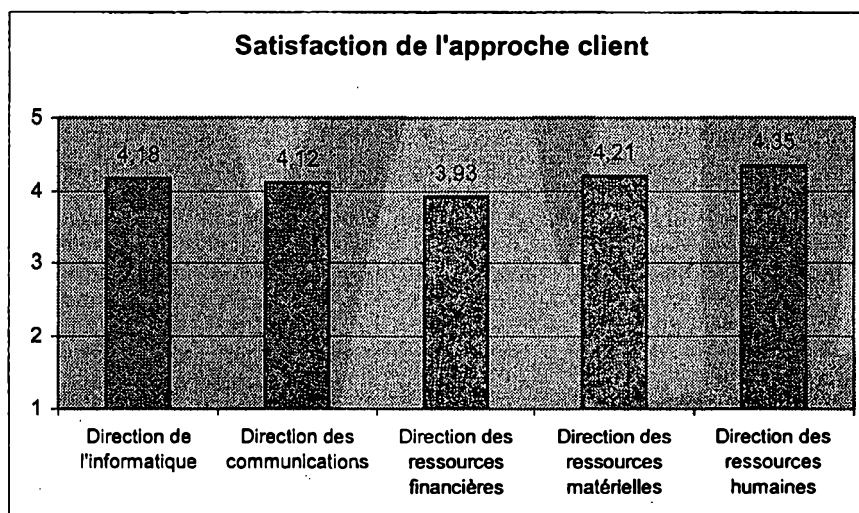
Figure 7



Satisfaction de l'approche client

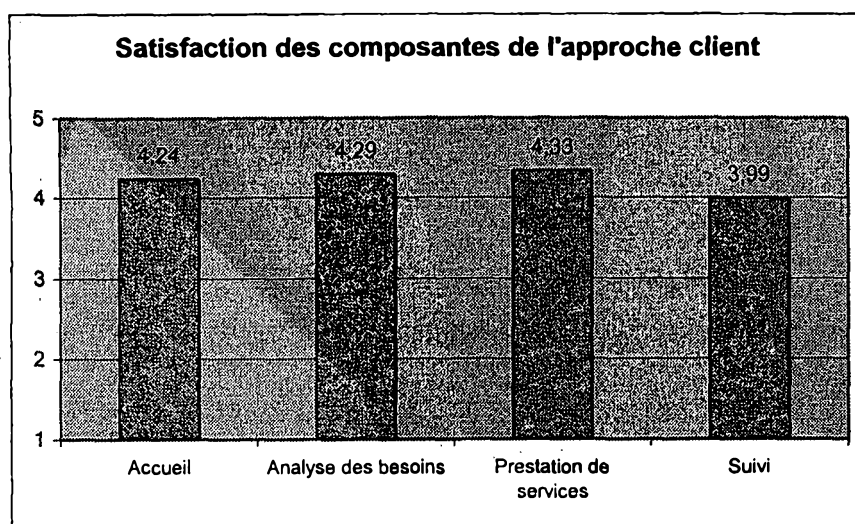
- En général, les répondants sont satisfaits de l'approche client utilisée avec une moyenne globale de 4,16 sur 5. Le graphique suivant présente les moyennes par Direction.

Figure 8



- Pour les cinq Directions, l'élément le moins satisfaisant relevé face à l'approche client est le suivi. Le graphique suivant présente les moyennes globales pour les quatre éléments évalués de l'approche client : l'accueil, l'analyse de besoin, la prestation de services et le suivi.

Figure 9



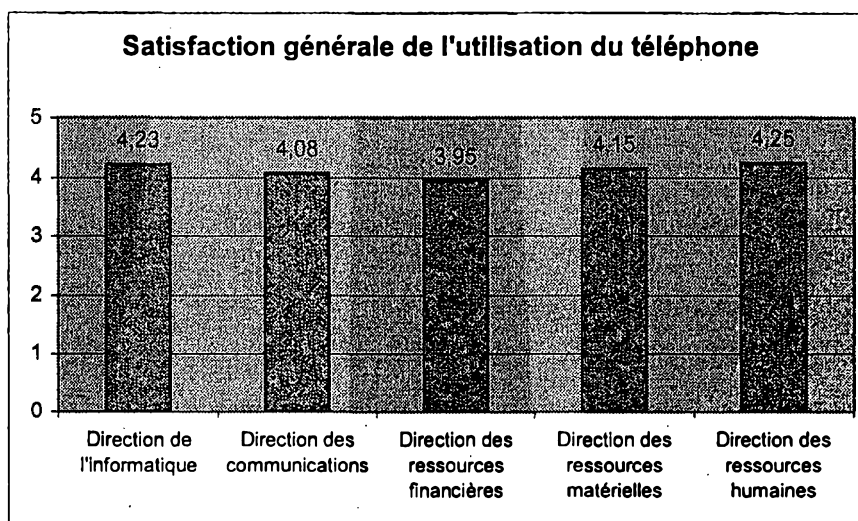
Profil des répondants

- Que ce soit en fonction du secteur, du niveau d'emploi, du statut, de l'âge ou de la place d'affaires, aucune tendance globale ne se dégage face au profil des répondants. Cependant, certaines tendances, en lien avec le profil, sont observées pour chacune des Directions et sont présentées à la section 5.3, sous la rubrique *Résultats des analyses croisées bivariées*.

Utilisation du téléphone

- En général, les répondants sont satisfaits de l'utilisation du téléphone lorsqu'ils doivent rejoindre l'une des Directions, avec une moyenne de satisfaction de 4,13 sur 5.

Figure 10



- Les principales insatisfactions relevées face au téléphone concernent la boîte vocale, le délai d'attente et le manque d'information.

Commentaires des répondants

Selon les commentaires des répondants, certaines tendances globales sont ressorties :

Note : Les tendances suivantes sont tirées des commentaires des répondants recueillis pour l'ensemble des Directions et ne constituent pas une liste exhaustive.

- Il y a méconnaissance des services offerts par les autres Directions (absence de publicité).
- On dénote un manque de connaissances (compétences à développer) chez certaines ressources.
- Un manque de communication est relevé entre les Directions (transmission d'informations).
- Il y a une absence d'uniformité dans la prestation et la qualité des services rendus aux Directions (méthode, délais, favoritisme).
- Il existe un retard dans la mise à jour des postes informatiques.
- Il existe un manque de cohérence entre l'information apparaissant sur les sites Internet et Intranet du ministère.

La figure suivante présente la répartition de l'ensemble des services offerts par les cinq (5) Directions en fonction du niveau d'utilisation et de

Figure 11



Satisfaction des services offerts par les Directions

Il est important de rappeler que globalement, les répondants sont satisfaits des services offerts par les Directions, avec une moyenne de satisfaction de 4,08 sur 5. Le tableau suivant présente, par Direction, les trois (3) services les moins satisfaisants et les trois (3) services les plus satisfaisants.

Tableau 6

	Services les MOINS satisfaisants	Services les PLUS satisfaisants
Direction de l'informatique	<ul style="list-style-type: none">- Développement des outils informatiques (3.63)- Acquisition de matériel informatique (3.82)- Matériel informatique (4.11)	<ul style="list-style-type: none">+ Dépannage informatique (4.26)+ Logiciel et bureautique (4.21)+ Messagerie et Internet (4.19)
Direction des communications	<ul style="list-style-type: none">- Programme de qualité de vie au travail (3.62)- Organisation d'événements internes et externes (3.76)- Édition de document (4.01)	<ul style="list-style-type: none">+ Service de bibliothèque interne (4.24)+ Sites Internet et Intranet (4.12)+ Création graphique (4.08)
Direction des ressources financières	<ul style="list-style-type: none">- Information sur la réglementation en matière de gestion financière (3.47)- Paiement des factures reçues des fournisseurs de biens et services (3.55)- Information et suivi budgétaires (3.57)	<ul style="list-style-type: none">+ Remboursement des frais de déplacement (3.99)+ Autres remboursements (3.87)+ Remboursement aux cadres des frais de fonction, réunions ministérielles, réceptions et frais d'accueil (3.75)
Direction des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none">- Renovations effectuées aux immeubles (3.46)- Octroi de contrat (3.75)- Télécommunications (4.00)	<ul style="list-style-type: none">+ Reprographie (4.33)+ Courrier et messagerie offerts par la Direction des ressources matérielles (4.26)+ Approvisionnement (4.23)
Direction des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none">- Préparation à la retraite (3.70)- Santé-Sécurité au travail (3.81)- Orientation professionnelle; réflexion sur la carrière (3.85)	<ul style="list-style-type: none">+ Perfectionnement et formation (4.14)+ Rémunération et avantages sociaux (4.13)+ Programme d'aide aux employés (4.13)

Utilisation des services offerts par les Directions

Il est important de rappeler que le niveau d'utilisation des services pour l'ensemble des Directions est peu élevé. Le tableau suivant présente, par Direction, les trois (3) services les moins utilisés ainsi que les trois (3) services les plus utilisés.

Tableau 7

	Services les MOINS utilisés	Services les PLUS utilisés
Direction de l'informatique	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des outils informatiques (1.83) - Acquisition de matériel informatique (1.86) - Logiciel et bureautique (2.82) 	<ul style="list-style-type: none"> + Matériel informatique (3.24) + Messagerie et Internet (3.07) + Dépannage informatique (2.89)
Direction des communications	<ul style="list-style-type: none"> - Création graphique (1.59) - Programme de qualité de vie au travail (1.73) - Édition de document (1.74) 	<ul style="list-style-type: none"> + Sites Internet et Intranet (2.99) + Service de bibliothèque interne (1.96) + Organisation d'événements internes et externes (1.75)
Direction des ressources financières	<ul style="list-style-type: none"> - Information sur la réglementation en matière de gestion financière (1.54) - Remboursement aux cadres des frais de fonction, réunions ministérielles, réceptions et frais d'accueil (1.56) - Information et suivi budgétaires (1.62) 	<ul style="list-style-type: none"> + Paiement des factures reçues des fournisseurs de biens et services (1.73) + Autres remboursements (1.80) + Remboursement des frais de déplacement (2.08)
Direction des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none"> - Renovations effectuées aux immeubles (1.49) - Octroi de contrat (1.55) - Télécommunications (1.93) 	<ul style="list-style-type: none"> + Courrier et messagerie offerts par la Direction des ressources matérielles (2.94) + Service d'aménagement et de réaménagement (2.43) + Approvisionnement (2.29)
Direction des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation à la retraite (1.37) - Santé-Sécurité au travail (1.71) - Programme d'aide aux employés (1.75) 	<ul style="list-style-type: none"> + Perfectionnement et formation (2.73) + Rémunération et avantages sociaux (2.73) + Conseil, assistance et information concernant la mobilité en emploi (2.30)

Satisfaction de l'approche client par Direction

- La satisfaction générale de l'approche client est assez élevée, tant pour l'accueil, l'analyse de besoin que pour la prestation de services et ce, pour l'ensemble des Directions.
- C'est au niveau du suivi que la satisfaction est moyenne pour quatre (4) Directions sur cinq (5) : Direction de l'informatique, Direction des communications, Direction des ressources financières et Direction des ressources matérielles.
- Certains résultats sont un peu plus faibles pour la Direction des ressources financières : la satisfaction des répondants est moyenne en regard de l'accueil (entrée en contact et délai d'attente), de l'analyse de besoin (identification du besoin et identification du délai de prestation) et de la prestation de services (rapidité de traitement). Les graphiques suivants présentent les moyennes des Directions pour les quatre (4) composantes principales de l'approche client. Les résultats précis pour chacune des composantes sont présentés à l'Annexe 1.

Figure 12

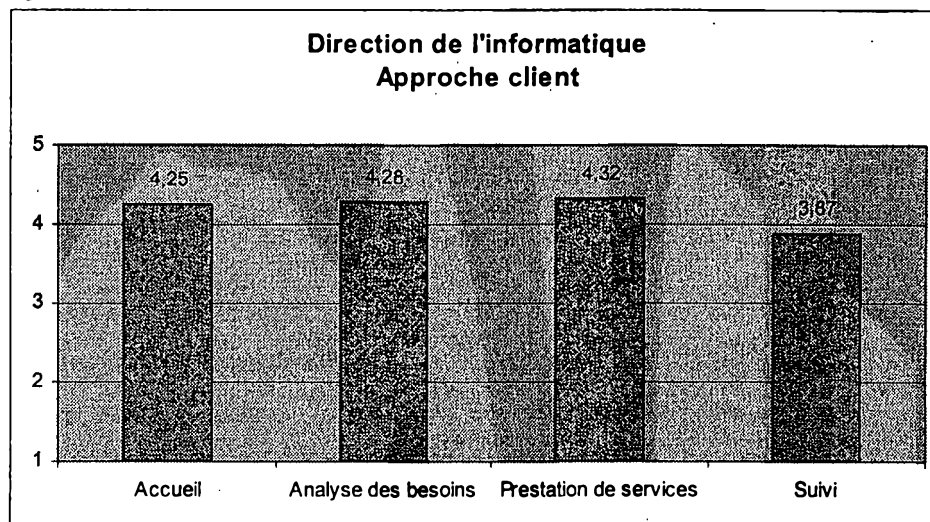


Figure 13

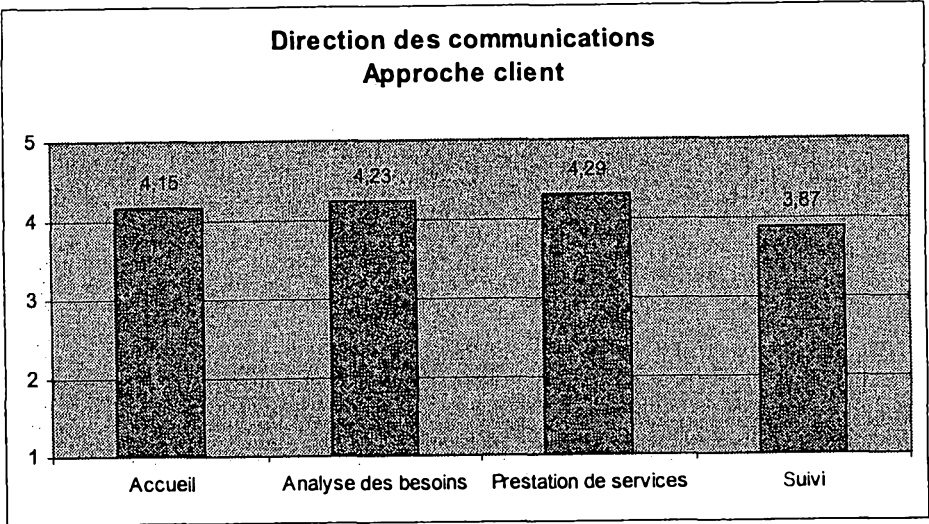


Figure 14

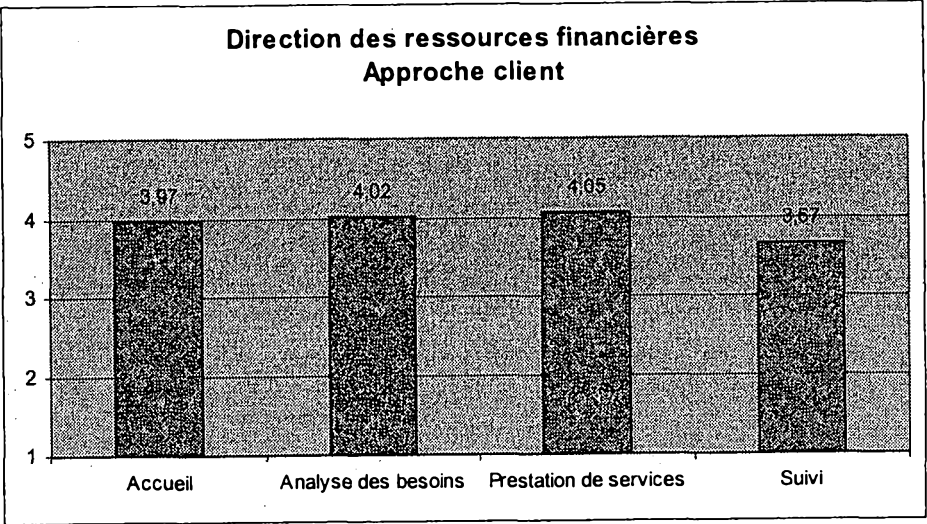


Figure 15

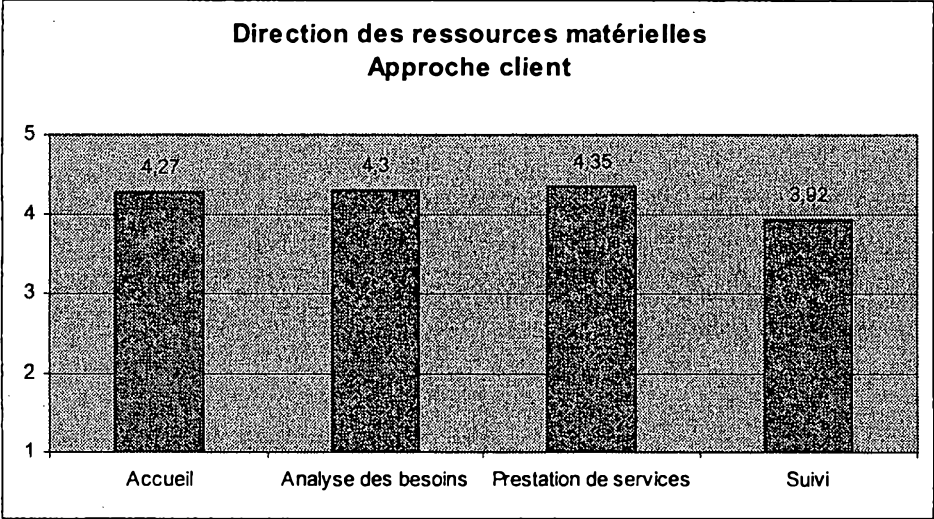
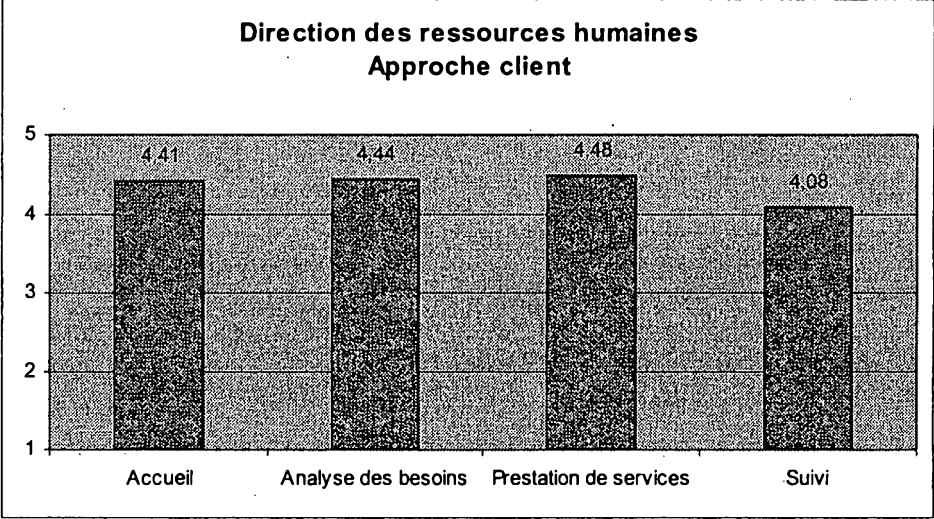


Figure 16



5.3 Résultats des analyses croisées bivariées

Les résultats qui sont présentés dans le tableau 8 correspondent aux analyses bivariées effectuées à partir des réponses des répondants. Le but des analyses bivariées est de segmenter les réponses des répondants selon une variable prédéterminée. Dans le cas qui nous intéresse, le secteur d'activité, le niveau d'emploi, l'âge des répondants et la place d'affaire ont été utilisés comme variables pour segmenter les données. Le statut d'emploi a été exclu de ces analyses étant donné le faible nombre de répondants dans les catégories « Occasionnel » et « Stagiaire ou étudiant ».

Seuls les résultats significatifs sont présentés dans le tableau suivant. Il faut donc comprendre que les différences particulières sont présentées à titre informatif pour mieux comprendre les clientèles qui utilisent les différents services des Directions. De plus, ces informations pourront être utilisées pour développer des plans d'action spécifiques par Direction.

Tableau 8

DIRECTIONS	PRINCIPAUX CONSTATS
Direction de l'informatique	<p>Par secteur</p> <ul style="list-style-type: none">- Le secteur des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières utilisent le moins les services de la Direction de l'informatique.- Le secteur des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières est le plus satisfait de la prestation de services offerts par la Direction informatique.- Le secteur des Politiques relatives aux institutions financières utilisent le plus les services de la Direction de l'informatique.- Le secteur du Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale et Politique budgétaire et économique (Mario Albert) sont les moins satisfaits de la prestation de services offerts par la Direction de l'informatique. <p><i>* Il est à noter que le constat relatif à la moindre satisfaction des employés du Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale ne correspond pas à la prestation de services de la direction de l'informatique globale, mais bien à la prestation de services offerts par employés d'informatique qui interviennent spécifiquement avec les employés de ce secteur.</i></p> <p>Par place d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none">- Les employés du Complexe G utilisent le moins les services de la Direction de l'informatique, alors que les employés du 800 d'Youville les utilisent le plus.

Tableau 8 (suite)

DIRECTIONS	PRINCIPAUX CONSTATS
Direction des communications	<p>Par secteur</p> <ul style="list-style-type: none">- Le secteur des Affaires juridiques utilise le moins les services de la Direction des communications.- Le secteur des Affaires juridiques est le moins satisfait concernant l'accueil qu'il reçoit de la Direction des communications.- Le secteur des Affaires juridique est le moins satisfait de la prestation des services offerts par la Direction des communications.- Le secteur des Consultations, affaires publiques et communications utilise le plus les services de la Direction des communications.- Les secteurs du Droit fiscal et fiscalité, des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières et des Politiques relatives aux institutions financières sont les plus satisfaits de la prestation des services offerts par la Direction des communications. <p>Par niveau d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none">- Les cadres utilisent le plus les services offerts par la Direction des communications. <p>Par âge</p> <ul style="list-style-type: none">- Les employés de moins de 29 ans sont les plus satisfaits de l'accueil reçu à la Direction des communications. <p>Par place d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none">- Les employés du Complexe G ainsi que du 333 Grande Allée Est utilisent le moins les services offerts par la Direction des communications, tandis que les employés du 12 rue St-Louis les utilisent le plus.- Les employés du Complexe G sont le moins satisfaits de l'analyse de leurs besoins effectuée par la Direction des communications, tandis que les employés du 800 d'Youville sont les plus satisfaits.

Tableau 8 (suite)

DIRECTIONS	PRINCIPAUX CONSTATS
Direction des ressources financières	<p>Par secteur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les secteurs des Affaires juridiques et des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières utilisent le moins les services de la Direction des ressources financières. - Le secteur des Consultations, affaires publiques et communications utilise le plus les services de la Direction des ressources financières. - Le secteur des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières est le moins satisfait concernant l'accueil reçu de la Direction des ressources financières. - Le secteur des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières est le moins satisfait concernant l'analyse de besoin effectuée par la Direction des ressources financières. - Le secteur des Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières est le moins satisfait de la prestation des services offerts par la Direction des ressources financières. - Le secteur des Politiques relatives aux institutions financières est le plus satisfait de l'analyse de besoin effectuée par la Direction des ressources financières. - Les secteurs des Affaires juridiques et des Politiques relatives aux institutions financières sont les plus satisfaits de la prestation des services offerts par la Direction des ressources financières. <p>Par niveau d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les professionnels utilisent le moins les services offerts par la Direction des ressources financières. - Les cadres utilisent le plus les services offerts par la Direction des ressources financières. <p>Par place d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les employés du 8 rue Cook, du Complexe G et du 12 rue St-Louis sont les moins satisfaits des services reçus de la part de la Direction des ressources financières, tandis que les employés du 333 Grande-Allée Est sont ceux étant le plus satisfaits. - Les employés du 8 rue Cook sont les moins satisfaits de l'accueil reçu à la Direction des ressources financières, tandis que les employés du 800 d'Youville sont les plus satisfaits. - Les employés du 8 rue Cook sont le moins satisfaits de l'analyse de leurs besoins effectuée par la Direction des ressources financières, tandis que les employés du 800 d'Youville sont les plus satisfaits.

Tableau 8 (suite)

DIRECTIONS	PRINCIPAUX CONSTATS
Direction des ressources financières (suite)	<ul style="list-style-type: none">- Les employés du 8 rue Cook et du 333 Grande-Allée Est sont le moins satisfaits de la prestation de services offerts par la Direction des ressources financières, tandis que les employés du 800 d'Youville sont les plus satisfaits.
Direction des ressources matérielles	<p>Par secteur</p> <ul style="list-style-type: none">- Le secteur du Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale utilise le moins les services de la Direction des ressources matérielles.- Le secteur du Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale est le moins satisfait des services reçus de la Direction des ressources matérielles.- Le secteur des Consultations, affaires publiques et communications utilise le plus les services de la Direction des ressources matérielles.- Le secteur des Affaires juridiques est le plus satisfait des services reçus de la Direction des ressources matérielles. <p>Par poste</p> <ul style="list-style-type: none">- Les professionnels utilisent le moins les services offerts par la Direction des ressources matérielles.- Les cadres utilisent le plus les services offerts par la Direction des ressources matérielles. <p>Par âge</p> <ul style="list-style-type: none">- Les employés de 50-59 ans sont les moins satisfaits des services offerts par la Direction des ressources matérielles. <p>Par place d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none">- Les employés du 333 Grande Allée Est utilisent le moins les services offerts par la Direction des ressources matérielles, alors que les employés du 12 rue St-Louis et du 800 d'Youville les utilisent le plus.

Tableau 8 (suite)

DIRECTIONS	PRINCIPAUX CONSTATS
Direction des ressources humaines	<p>Par secteur</p> <ul style="list-style-type: none">- Le secteur du Droit fiscal et fiscalité utilisent le moins les services de la Direction des ressources humaines.- Le secteur des Consultations, affaires publiques et communications utilise le plus les services de la Direction des ressources humaines. <p>Par niveau d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none">- Les professionnels utilisent le moins les services offerts par la Direction des ressources humaines.- Les cadres utilisent le plus les services offerts par la Direction des ressources humaines. <p>Par place d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none">- Les employés du 333 Grande Allée Est utilisent le moins les services offerts par la Direction des ressources humaines, alors que ce sont ceux du Complexe G et du 8 rue Cook qui les utilisent le plus.

6. Recommandations et pistes de réflexion

Les résultats présentés dressent un portrait général de la qualité des services offerts par les cinq (5) Directions de la Direction générale de l'administration du Ministère des Finances du Québec. Il est par contre important de moduler ces constats en regard de la réalité propre de l'organisation, de ses objectifs et de ses priorités.

À la lumière de l'ensemble des résultats, il nous semble important de suggérer quelques recommandations et pistes de réflexion visant l'amélioration des services rendus.

6.1 Recommandations globales

- **Dresser un plan d'action d'amélioration des services par Direction**

Il est recommandé d'élaborer un plan d'action spécifique par Direction en fonction des résultats obtenus sur la satisfaction des services, sur les éléments de l'approche client ainsi que les résultats de l'analyse croisée bivariée. Afin d'orienter adéquatement les plans d'action, il serait important de se questionner sur les éléments suivants :

- Le niveau de satisfaction est-il satisfaisant à leurs yeux (global et spécifique par clientèle).
- Le niveau d'utilisation des services est-il satisfaisant par rapport aux efforts qui y sont consacrés (global et spécifique).

Actions pouvant découler :

- Identification de cibles d'amélioration.
- Consultation de leur clientèle sur les moyens d'améliorer leur satisfaction et/ou leur utilisation des services.
- Réallocation de leurs ressources en fonction de l'utilisation réelle des services.

- **Questionner la faible utilisation des services offerts**

En raison du faible niveau d'utilisation généralisé des services offerts, il serait important de s'interroger à savoir s'il existe d'autres raisons que la méconnaissance des services pouvant ainsi expliquer cette faible utilisation, notamment en évaluant la pertinence des différents services offerts.

- **Augmenter la promotion des différents services offerts**

Le faible niveau de connaissance des services offerts étant ressorti comme une tendance globale dans les commentaires des répondants, il serait pertinent de cibler les services les plus importants et d'augmenter les efforts de promotion de ces différents services.

- **Évaluer la présence des conditions de succès de l'approche client**

Les services offerts actuellement sont peu utilisés, mais très satisfaisants. Il est par contre réaliste de croire que le niveau de satisfaction pourrait diminuer si l'utilisation des services augmentait. Pour cette raison, il serait pertinent que chacune des Directions évalue la présence des conditions de succès de l'approche client pour être à même de répondre à une hausse de la demande tout en conservant la qualité des services offerts. La liste des questions présentées à l'Annexe 4 pourrait guider les Directions dans leur évaluation.

- **Conscientiser le personnel sur l'importance du suivi dans la prestation de service**

De façon généralisée, c'est le suivi qui est le moins satisfaisant dans l'approche client. Ainsi, il serait pertinent dans un premier temps de conscientiser le personnel sur l'importance du suivi et ensuite de les outiller afin qu'ils puissent effectuer adéquatement le suivi nécessaire (fiche de satisfaction, retour sur les besoins, façons d'obtenir du feed-back, etc.).

- **Communiquer les résultats aux employés pour faire le suivi**

Étant donné la forte participation au questionnaire (52,7 %), il serait important de communiquer les divers constats, de même que les actions qui seront entreprises pour améliorer le service à la clientèle aux employés des cinq (5) Directions. L'implication attendue des employés dans les améliorations souhaitées devra également être clarifiée.

6.2 Piste d'amélioration selon les répondants

Note : Les pistes d'améliorations suivantes sont tirées des commentaires des répondants recueillis dans la dernière section du questionnaire et ne constituent pas une liste exhaustive.

Direction de l'informatique

- Renouveler le matériel informatique et assurer la mise à jour des postes informatiques.
- Rédiger une procédure d'utilisation pour le matériel de prêt (login, mot de passe, etc.).
- Accorder les services et le matériel en fonction des besoins de production.
- Former les employés sur l'utilisation du logiciel *GroupWise*.
- Accroître les compétences des techniciens.
- Accroître la ponctualité et les délais de traitement des demandes.
- Améliorer le professionnalisme des ressources.
- Assurer la réponse téléphonique par des techniciens.
- Faire la promotion des services offerts par la Direction.
- Améliorer la fiche synthèse.
- Dynamiser et rajeunir l'équipe.
- Améliorer l'écoute de la clientèle et assurer un service plus personnalisé.
- Améliorer le suivi.
- Alléger le système.
- Améliorer le soutien au développement.
- Revoir l'Intranet.

Direction des communications

- Accroître les services à l'interne.
- Faire la promotion des services offerts par la Direction.
- Formaliser l'accueil.
- Offrir une banque d'images facilement accessibles par les utilisateurs.

Ministère des Finances du Québec

- Assurer un service professionnel, respectueux et courtois.
- Communiquer le nom des traducteurs (français vers l'anglais).
- Améliorer les moyens de communication électroniques (interne/externe).

Direction des ressources financières

- Faire la promotion des services offerts par la Direction.
- Réduire les délais de traitement.
- Centraliser les documents.
- Accroître la transmission d'informations vers les autres Directions (Intranet).
- Accroître les compétences du personnel.
- Revoir la modélisation des processus.
- Décentraliser les budgets.
- Collaborer et arrimer avec les autres secteurs.
- Clarifier les rôles.

Direction des ressources matérielles

- Augmenter la qualité du service de messagerie.
- Faire la promotion des services offerts par la Direction.
- Informer davantage la clientèle lors de réaménagements.
- Faire la liste des salles de réunions disponibles avec les personnes ressources.
- Mettre en place un service de première ligne.
- Améliorer la réponse et le suivi des demandes.

Direction des ressources humaines

- Assurer une équité dans le traitement des employés du ministère.
- Assurer une cohésion entre les 3 secteurs.
- Nommer un responsable de l'accueil des nouveaux employés.
- Faire la promotion des services offerts par la Direction.
- Sensibiliser les employés à l'importance de la discrétion.
- Améliorer le délai des retours d'appels.
- Augmenter la disponibilité et les ressources pour l'aide aux employés.
- Faciliter l'accès au dossier du personnel.
- Conscientiser les employés aux coûts associés aux erreurs commises.
- Afficher tous les postes à combler dans le ministère.
- Promouvoir le personnel à l'interne avant d'aller à l'externe.
- Utiliser une ligne centrale pour diriger les appels.
- Produire et diffuser une liste des personnes ressources et leurs spécialités.
- Accroître l'ouverture et l'empathie envers la clientèle.
- Assurer une formation de qualité.

Ministère des Finances du Québec

- Reprendre, sur une fréquence régulière, les déjeuners-conférence.

Approche client

- Améliorer le délai de la commande à la livraison et surtout, informer la clientèle du délai requis pour le traitement.
- Assurer une ponctualité lors de l'installation du matériel informatique (réunion).
- Améliorer les compétences et l'expertise des ressources (polyvalence).
- Uniformiser le processus de prestation de services.
- Être à l'écoute des besoins du client et le questionner davantage.
- Améliorer l'efficacité de l'assistance informatique en attribuant une ressource à chaque Direction.
- Transférer la réponse téléphonique aux techniciens informatiques ou accroître les connaissances des personnes à l'accueil téléphonique.
- Être plus proactif et innovateur dans la recherche de solutions.
- Améliorer le suivi.

ANNEXES

ANNEXE 1

Questionnaire sur la satisfaction des clients internes

Directives à l'intention des répondants

Dans une optique d'amélioration, la Direction Générale de l'Administration vous invite à répondre au présent questionnaire afin d'évaluer votre satisfaction à l'égard des principaux services administratifs offerts par ses Directions (informatique, ressources financières, ressources matérielles, ressources humaines).

Votre participation est donc sollicitée car votre opinion est essentielle pour obtenir un portrait juste quant à la satisfaction des services offerts. Répondez à chaque question spontanément en sachant qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Référez-vous à la situation actuelle et non à ce que vous aimeriez qu'elle soit.

Remplir le présent questionnaire devrait vous prendre entre 15 et 20 minutes.

Il importe de souligner le caractère **confidentiel** de ce questionnaire. En effet, ce dernier est complété sous le couvert de l'**anonymat** et les données recueillies seront analysées confidentiellement par la firme FRP GROUPE-CONSEIL INC. Celle-ci produira un rapport synthèse identifiant les principaux constats ainsi que les interventions à mettre en place.

Important

- Vous devez compléter le questionnaire électroniquement (directement à l'écran).
- Ne fermez pas la fenêtre avant d'avoir terminé de compléter le questionnaire puisqu'une fois la fenêtre fermée, il vous sera impossible de revenir à vos réponses (la fenêtre peut demeurer ouverte une heure maximum).
- Vos réponses sont traitées à chacune des pages ; il est donc impossible de revenir en arrière.

Merci beaucoup de votre participation !

Ministère des Finances du Québec

**Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des services administratifs du
Ministère des Finances du Québec**

IDENTIFICATION GÉNÉRALE	
Dans quel secteur travaillez-vous ?	Bureau du sous-ministre, secrétariat, coordination et planification Affaires juridiques Consultations, affaires publiques et communications Direction générale de l'administration Droit fiscal et fiscalité Politiques économiques et fiscales Sociétés d'état et projets économiques Politiques fédérales-provinciales, financement, gestion de la dette et opérations financières Politiques relatives aux institutions financières Politiques budgétaires (Clément D'Astous) Politique budgétaire et économique (Mario Albert) Contrôleur des finances et comptabilité gouvernementale Autres
Quel niveau d'emploi occupez-vous ?	Fonctionnaire Professionnel Cadre Autres
Quel est votre statut ?	Régulier Occasionnel Stagiaire ou étudiant Autres
Quel est votre âge ?	Moins de 29 ans Entre 30 et 39 ans Entre 40 et 49 ans Entre 50 et 59 ans Plus de 60 ans
Dans quelle place d'affaires travaillez-vous ?	12, rue St-Louis 800, D'Youville 8, rue Cook Édifice Marie-Guyart (Complexe G) 333, Grande Allée Est 380, Saint-Antoine (Montréal)

COMMUNICATIONS

Directions	Direction de l'informatique	Direction des communications	Direction des ressources financières	Direction des ressources matérielles	Direction des ressources humaines
	Légende :	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait	4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas		
Quel est votre degré de satisfaction générale de l'utilisation du téléphone quand vous avez à rejoindre chacune des Directions ?					

Quelle est la principale raison de votre insatisfaction face au téléphone ?

Téléphone
<ul style="list-style-type: none">▪ L'attente▪ L'accueil▪ La boîte vocale▪ Le transfert▪ Le manque d'information▪ Autres

DIRECTION DE L'INFORMATIQUE (Direction principale des systèmes d'information)

De façon générale, quelle est la principale raison qui vous amène à contacter la Direction de l'informatique ?

Services informatiques	Utilisation Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Degré de satisfaction Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Dépannage informatique (ex. services de première ligne)		
2- Logiciel et bureautique (ex. Windows et Office)		
3- Matériel informatique (ex. PC et Imprimante)		
4- Messagerie et Internet (ex. Groupwise et MS Explorer)		
5- Développement des outils informatiques (ex. Integra, Arcmos, SAS, etc.)		
6- Acquisition de matériel informatique		

Y a-t-il des besoins ou des attentes qui ne sont pas comblés actuellement par la Direction de l'informatique ? Si oui, lesquels ?

Commentaires :



DIRECTION DES COMMUNICATIONS

De façon générale, quelle est la principale raison qui vous amène à contacter la Direction des communications ?

Services des communications	Utilisation Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Degré de satisfaction Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Édition de document (ex : révision et traduction de document)		
2- Création graphique (Image)		
3- Service de bibliothèque interne		
4- Site Internet et intranet		
5- Programme de qualité de vie au travail		
6- Organisation d'événements internes et externes		

Y a-t-il des besoins ou des attentes qui ne sont pas comblés actuellement par la Direction des communications ? Si oui, lesquels ?

Commentaires :



DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

De façon générale, quelle est la principale raison qui vous amène à contacter la Direction des ressources financières ?

Services des Ressources Financières	Utilisation Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Degré de satisfaction Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Information et suivi budgétaires (budget disponible, suivi des dépenses)		
2- Information sur la réglementation en matière de gestion financière		
3- Remboursement des frais de déplacement		
4- Remboursement aux cadres des frais de fonction, réunions ministérielles, réceptions et frais d'accueil		
5- Autres remboursements (frais de scolarité, programme de santé physique, autres programmes administrés par la DRH)		
6- Paiement des factures reçues des fournisseurs de biens et services		

Y a-t-il des besoins ou des attentes qui ne sont pas comblés actuellement par la Direction des ressources financières ? Si oui, lesquels ?

Commentaires :



DIRECTION DES RESSOURCES MATERIELLES

De façon générale, quelle est la principale raison qui vous amène à contacter la Direction des ressources matérielles ?

Services des ressources matérielles	Utilisation Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Degré de satisfaction Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Courrier et messagerie offerts par la Direction des ressources matérielles		
2- Service d'aménagement et de réaménagement (Service d'installation des aires de travail)		
3- Approvisionnement (ex. : location de voiture, fournitures de bureau, abonnement, etc.)		
4- Octroi de contrat (accompagnement des unités administratives dans l'achat de services externes)		
6- Télécommunication (ex. : achat et entretien des appareils et soutien aux utilisateurs - ex. téléphone cellulaire, télécopieur)		
7- Reprographie		
8- Rénovations effectuées aux immeubles		

Y a-t-il des besoins ou des attentes qui ne sont pas comblés actuellement par la Direction des ressources matérielles ? Si oui, lesquels ?

Commentaires :



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

De façon générale, quelle est la principale raison qui vous amène à contacter la Direction des ressources humaines ?

Services Ressources Humaines	Utilisation	Degré de satisfaction
	Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Conseil, assistance et information concernant la mobilité en emploi (affectation, mutation, promotion)		
2- Perfectionnement et formation		
3- Orientation professionnelle, réflexion sur la carrière		
4- Programme d'intégration des nouveaux employés (accueil)		
5- Rémunération et avantages sociaux		
6- Préparation à la retraite		
7- Santé - Sécurité au travail (ex. infirmière, activité physique)		
8- Programme d'aide aux employés		

Y a-t-il des besoins ou des attentes qui ne sont pas comblés actuellement par la Direction des ressources humaines ? Si oui, lesquels ?

Commentaires :



SATISFACTION DE L'APPROCHE CLIENT

Directions	Direction de l'informatique	Direction des communications	Direction des ressources financières	Direction des ressources matérielles	Direction des ressources humaines
Pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré de satisfaction pour chacune des Directions ?	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
Accueil					
- Entrée en contact (accueil du personnel de la Direction)					
- Délai d'attente					
- Accessibilité du personnel					
- Professionnalisme du personnel					
Besoins					
- L'écoute de ma demande					
- L'identification de mon besoin (le personnel me questionne)					
- Service offert en lien avec mon besoin					
- Identification du délai de prestation					
- Référence à la bonne personne pour répondre à mon besoin					
Prestation de services					
- Compétences du personnel dans la prestation de services					
- Attitude du personnel dans la prestation de service					
- Rapidité de traitement					
- Besoin comblé					
Suivi					
- Suivi effectué par le personnel ayant fourni le service					

PISTES D'AMÉLIORATIONS

Directions	Direction de l'informatique	Direction des communications	Direction des ressources financières	Direction des ressources matérielles	Direction des ressources humaines
Si vous aviez à suggérer une piste d'amélioration prioritaire par Direction, quelle serait-elle ?					

Merci de votre collaboration !

ANNEXE 2

Moyennes des réponses aux questions par Direction

COMMUNICATIONS

Directions	Direction de l'informatique	Direction des communications	Direction des ressources financières	Direction des ressources matérielles	Direction des ressources humaines
	Légende :	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait		4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	
Quel est votre degré de satisfaction générale de l'utilisation du téléphone quand vous avez à rejoindre chacune des Directions ?	4.23	4.08	3.95	4.15	4.25

Quelle est la principale raison de votre insatisfaction face au téléphone ?

Téléphone
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'attente ▪ L'accueil ▪ La boîte vocale ▪ Le transfert ▪ Le manque d'information ▪ Autres

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

DIRECTION DE L'INFORMATIQUE (Direction principale des systèmes d'information)

Services informatiques	Utilisation	Degré de satisfaction
	Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Dépannage informatique (ex. : services de première ligne)	2.89	4.26
2- Logiciel et bureautique (ex. : Windows et Office)	2.82	4.21
3- Matériel informatique (ex. : PC et Imprimante)	3.24	4.11
4- Messagerie et Internet (ex. : Groupwise et MS Explorer)	3.07	4.19
5- Développement des outils informatiques (ex. : Integra, Aremos, SAS, etc.)	1.83	3.63
6- Acquisition de matériel informatique	1.86	3.82

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

DIRECTION DES COMMUNICATIONS

Services des communications	Utilisation	Degré de satisfaction
	Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Edition de document (ex. : révision et traduction de document)	1.74	4.01
2- Création graphique (Image)	1.59	4.08
3- Service de bibliothèque interne	1.96	4.24
4- Site Internet et intranet	2.99	4.12
5- Programme de qualité de vie au travail	1.73	3.62
6- Organisation d'événements internes et externes	1.75	3.76

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Services des Ressources Financières	Utilisation	Degré de satisfaction
	Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Information et suivi budgétaires (budget disponible, suivi des dépenses)	1.62	3.57
2- Information sur la réglementation en matière de gestion financière	1.54	3.47
3- Remboursement des frais de déplacement	2.08	3.99
4- Remboursement aux cadres des frais de fonction, réunions ministérielles, réceptions et frais d'accueil	1.56	3.75
5- Autres remboursements (frais de scolarité, programme de santé physique, autres programmes administrés par la DRH)	1.80	3.87
6- Paiement des factures reçues des fournisseurs de biens et services	1.73	3.55

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

DIRECTION DES RESSOURCES MATERIELLES

Services des ressources matérielles	Utilisation	Degré de satisfaction
	Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Courrier et messagerie offerts par la Direction des ressources matérielles	2.94	4.26
2- Service d'aménagement et de réaménagement (Service d'installation des aires de travail)	2.43	4.17
3- Approvisionnement (ex. location de voiture, fournitures de bureau, abonnement, etc.)	2.29	4.23
4- Octroi de contrat (accompagnement des unités administratives dans l'achat de services externes)	1.55	3.75
5- Télécommunication (ex. achat et entretien des appareils et soutien aux utilisateurs, ex. téléphone, cellulaire, télécopieur)	1.93	4.00
6- Reprographie	2.24	4.33
7- Rénovations effectuées aux immeubles	1.49	3.46

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Services Ressources Humaines	Utilisation	Degré de satisfaction
	Pour chacun des services suivants, quel est votre niveau d'utilisation :	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services suivants :
	1- Jamais 2- Très peu 3- Peu 4- Souvent 5- Très souvent	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
1- Conseil, assistance et information concernant la mobilité en emploi (affectation, mutation, promotion)	2.30	4.00
2- Perfectionnement et formation	2.73	4.14
3- Orientation professionnelle réflexion sur la carrière	1.84	3.85
4- Programme d'intégration des nouveaux employés (accueil)	2.07	4.00
5- Rémunération et avantages sociaux	2.73	4.13
6- Préparation à la retraite	1.37	3.70
7- Santé - Sécurité au travail (ex. : infirmière, activité physique)	1.71	3.81
8- Programme d'aide aux employés	1.75	4.13

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

SATISFACTION DE L'APPROCHE CLIENT

Directions	Direction de l'informatique	Direction des communications	Direction des ressources financières	Direction des ressources matérielles	Direction des ressources humaines
Pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré de satisfaction pour chacune des Directions ?	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas	1- Très insatisfait 2- Insatisfait 3- Ni satisfait, ni insatisfait 4- Satisfait 5- Très satisfait 6- Ne s'applique pas
Accueil					
- Entrée en contact (accueil du personnel de la Direction)	4.28	4.09	3.97	4.26	4.39
- Délai d'attente	4.13	4.09	3.88	4.18	4.36
- Accessibilité du personnel	4.30	4.17	4.02	4.33	4.41
- Professionnalisme du personnel	4.31	4.33	4.07	4.39	4.51
Besoins					
- L'écoute de ma demande	4.35	4.31	4.10	4.38	4.54
- L'identification de mon besoin (le personnel me questionne)	4.27	4.20	3.97	4.22	4.46
- Service offert en lien avec mon besoin	4.28	4.26	4.01	4.35	4.37
- Identification du délai de prestation	4.14	4.14	3.88	4.22	4.36
- Référence à la bonne personne pour répondre à mon besoin	4.39	4.32	4.11	4.41	4.50
Prestation de services					
- Compétences du personnel dans la prestation de services	4.32	4.31	4.07	4.43	4.53
- Attitude du personnel dans la prestation de service	4.39	4.34	4.05	4.37	4.52
- Rapidité de traitement	4.28	4.21	3.92	4.30	4.42
- Besoin comblé	4.32	4.33	4.11	4.39	4.47
Suivi					
- Suivi effectué par le personnel ayant fourni le service	3.87	3.87	3.67	3.92	4.08

ANNEXE 3

Synthèse des réponses aux questions ouvertes

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Direction de l'informatique (DPST)	
Q-12 Principale raison de contacter	<ul style="list-style-type: none"> - Service de dépannage première ligne (problèmes ordinateur, imprimante, réseau, virus, accès, etc.) - Mise à jour des postes informatiques - Demande de matériel ou installation (canon, portable) - Collaboration sur différents dossiers - Projets de développement informatique - Problèmes de communication entre les systèmes du MFQ, CF et Conseil du trésor
Q-25 Besoins ou attentes non comblés	<ul style="list-style-type: none"> - Performance des ordinateurs et mise à jour des postes informatiques - Formation et documentation sur l'utilisation des logiciels - Entretien annuel ou cyclique de certains équipements - Délai long entre commande et livraison, ponctualité - Expertise ou assistance technique plus poussée pour le soutien de certains systèmes et/ou logiciels (SYGBEC, macros Excel, Suite Office, AREMOS, etc.) - Logiciel de transfert de bandes audio ou vidéo sur CD - Uniformité dans la qualité des services rendus et l'installation des postes - Option d'impression en lot pour dossiers d'assiduité - Support et équipement pour PALM PILOT - Employé temps plein en informatique pour la salle des marchés - Regroupement central des informations relatives aux ministères et organismes (liste fonds spéciaux, organismes, ministères tuteurs, lois, etc.) - Soutien pour le développement - Publication de la liste des logiciels recommandés - Séances info-midi ou capsules Intranet pour transmettre des trucs en informatique - Banque de solutions disponibles aux usagers - Information sur la priorisation des projets et changements de priorité
Q-26 Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent travail de l'équipe (disponibilité, compétence et courtoisie) - Meilleurs équipements informatiques distribués aux directeurs - Absence de publicité sur les services offerts - Conseils pour la maison appréciés - Présence de clans (favoritisme, conflit d'intérêt) - Services réseaux souvent interrompus - Fournir un aide-mémoire lors de prêt de matériel (procédure, mot de passe, etc.) - Absence de boîte vocale au guichet unique - Manque de connaissance pour protéger l'envoi d'information confidentielle - Intranet : redonner l'accès au suivi des applications ministérielles



MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Direction des communications	
Q-27 Principale raison de contacter	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliothèque : Documentation, information et recherches diverses (budgétaire, conventions, publicité, logos, discours, communiqués de presse, contenu site Internet, factures, contrats, signatures, photos, sondages et enquêtes internes, etc.) - Plan de communication pour projets initiés au ministère - Organisation d'événements - Édition de documents et infographie - Publication de documents - Création de site Internet - Transfert d'appel - Révision linguistique et traduction - Émission de bulletin d'information - Activités extra-professionnelles - Informations générales - Réactions à des commentaires émis par des citoyens et corporations - Modification bottin téléphonique interne
Q-40 Besoins ou attentes non comblés	<ul style="list-style-type: none"> - Ressource compétente consacrée à la révision linguistique - Accès à des banques d'images pour PowerPoint - Réfection sites Extranet (leadership et cohérence) - Contenu syndical - Consignes des PIV et modèles dans l'Intranet - Amélioration des communications internes - Journal interne - Meilleur arrimage entre MFQ et CF - Déficience des sites Internet et Intranet - Compétences des professionnels aux communications (dynamiques, créatifs, proactifs)
Q-41 Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent travail d'équipe (qualité, diligence) - Information obtenue rapidement sur le site Internet - Bonne révision linguistique (français); et service de traduction à améliorer (anglais) - Manque de cohérence entre les différents sites Intranet et Extranet du ministère - Bon travail des employés de la bibliothèque - Superbe création graphique, mais délais de livraison à améliorer - Services peu accessibles pour le personnel du CF - Méconnaissance de l'ensemble des services par les autres Directions

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Direction des ressources financières (DRF)	
Q-42 Principale raison de contacter	<ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des différents frais (déplacements, scolarité, programme de santé physique, avances, etc.) - Informations diverses (paiements dossiers, méthodes et systèmes utilisés par les ministères et organismes, etc.) - Appels d'offres, contrats, ententes, factures - Services conseils - Mise à jour listes de gestion financière - Crédits ministériels - Suivi budget de provision pour initiatives en matière de revenus
Q-55 Besoins ou attentes non comblés	<ul style="list-style-type: none"> - Budget disponible réservé à la formation - Suivi budgétaire trimestriel - Centralisation des documents - Politique des frais de déplacement et rôles - Rapport sur les frais de fonctionnement - Informations dans les Directions (mise à jour tarifs) - Publier règles et exemples avec images des comptes à payer - Interprétation du plan de délégation financière - Délais de remboursement - Séances d'information pour l'utilisation des services et formulaires
Q-56 Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Longs délais pour remboursements et paiement de factures - Excellent travail - Information ne circule pas toujours correctement

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Direction des ressources matérielles (DRM)	
Q-57 Principale raison de contacter	<ul style="list-style-type: none"> - Fournitures de bureau, équipement, mobilier - Aménagement des aires de travail - Courrier interne / externe - Télécommunications (messagerie, téléphonie) - Stationnement, déplacements - Reprographie - Réquisition de biens - Location de voiture - Suivi des abonnements, journaux - Réservation de salles - Cartes magnétiques - Aide dans l'octroi de contrats
Q-72 Besoins ou attentes non comblés	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien ménager laisse à désirer - Permission d'effectuer des achats personnels pour la maison - Informer l'ensemble des gens concernés lors d'un déménagement - Liste des salles de réunions des divers édifices et personnes responsables - Manque de suivi dans l'aménagement - Relevés des appels téléphoniques effectués - Diffusion des heures de distribution et cueillette de courrier par étage, selon les immeubles - Aménagement et ergonomie des espaces de travail - Aire de repas au 12 St-Louis - Regrouper les professionnels par Direction - Service à la clientèle à améliorer - Manque d'informations sur les services offerts - Absence de courrier interne entre Québec et Montréal - Inventaire du mobilier et équipement disponibles
Q-73 Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent travail de l'équipe (cordialité, efficacité, collaboration) - Excellent l'envoi électronique des documents à la reprographie - Erreur dans la distribution du courrier - Rénovations longues et dérangeantes - Température instable (chaud-froid)

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Direction des ressources humaines (DRH)	
Q-74 Principale raison de contacter	<ul style="list-style-type: none"> - Informations diverses (Programme aide aux études, régimes assurances, retraite, rémunération, service conseils RH, services aux employés, réglementation Conseil trésor, etc.) - Dossier d'assiduité (paie, heures supplémentaires, maladie, vacances, congés, etc.) - Formations diverses - Programme d'intégration des nouveaux employés - Affaires syndicales, relations de travail - Activités professionnelles - Embauche de personnel, mutation - Assistance pour combler postes vacants
Q-91 Besoins ou attentes non comblés	<ul style="list-style-type: none"> - Programme interne de relève de cadres - Concours et recrutement pour occasionnels - Remboursement matériel scolaire formation universitaire - État de situation sur nouvelle classification salariale, crédits horaire et autres - Mise à jour et diffusion de la liste d'employés et fonctions par Direction - Plan de formation pour professionnels - Support lors de concours - Accroître la disponibilité de la personne-ressource du PAE - Promotion des évaluations de rendement chez les gestionnaires - Collaboration entre DRH-DRF
Q-92 Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent travail de l'équipe, même si les délais sont parfois longs - Excellent service et support du PAE - Rencontres très structurées et intéressantes pour les nouveaux employés - Explications floues des responsables en rémunération - Manque de souplesse ARTT - Utilisation d'un vocabulaire technique - Qualité des sessions de formation organisées - Promouvoir le programme d'aide à la poursuite des études auprès des directeurs - Planifier la transmission des apprentissages auprès des jeunes - Identifier les personnes désignées en sécurité au travail (premiers soins) sur l'Intranet ainsi que le responsable de la sécurité lors d'incendie

ANNEXE 4

Conditions de succès pour l'approche client

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Conditions de succès pour l'approche client

Même si le niveau de satisfaction est généralement satisfaisant pour l'ensemble des Directions, il serait important de se questionner sur les éléments suivants afin d'améliorer le service à la clientèle.

Voici quelques questions à se poser afin d'améliorer l'approche client de votre Direction.

Accueil

- Est-ce que le personnel à l'accueil téléphonique possède les connaissances nécessaires pour orienter le client ?
- Comment se déroule l'accueil téléphonique dans votre Direction ?
- Existe-t-il un document de référence indiquant le délai de traitement des demandes ?
- Le personnel à l'accueil est-il en mesure d'informer le client sur le délai d'attente ?
- Est-il facile pour le personnel d'accueil de communiquer avec une ressource de la Direction souhaitée ?
- Les ressources à joindre sont-elles disponibles ?
- Comment se comporte le personnel lors de l'accueil ?

Besoins

- Est-ce que le personnel ressource est à l'écoute des besoins du client ?
- Est-ce que le personnel ressource questionne le client afin de bien cerner son besoin ?
- Est-ce que le service offert est en lien direct avec le besoin du client ?
- Suis-je en mesure d'informer le client sur le délai de prestation du service ?
- Si je ne peux répondre au besoin identifié, suis-je en mesure de référer le client à la bonne ressource ?

Prestation de services

- Est-ce que le personnel ressource possède les compétences pour répondre au besoin du client ?
- Comment se comporte le personnel ressource dans la prestation de son service ?
- Est-ce que le service est rendu à l'intérieur du délai prescrit ? Si non, ai-je informé le client du retard engendré ?
- Une fois le service rendu, le besoin est-il comblé ?

Suivi

- Est-ce que je sais si le client est satisfait du service rendu ? (fiche satisfaction, questionnaire, etc.)
- Le problème est-il complètement résolu ou le besoin comblé ?
- Ai-je un moyen de recueillir le feed-back du client face au service rendu ?
- Le personnel ressource a-t-il le temps d'effectuer un suivi ou s'il est constamment en mode réaction ?

CONTRÔLEUR DES FINANCES

DIAGNOSTIC EXTERNE

DOSSIER No. 35190F

19 SEPTEMBRE 2005

Municonsult

460, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2H2 CANADA
Téléphone 514 954-5300 Télécopieur 514 954-5345
arbour@arbour.ca

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. INTRODUCTION	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
3. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES AVEC LES ORGANISMES BUDGÉTAIRES	3
3.1 LE « SERVICE À LA CLIENTÈLE »	3
3.1.1 Questions comptables	3
3.1.2 SYGBEC	4
3.2 FORMATION	4
3.3 INFORMATION	4
3.4 L'ANALYSE ET LA CONSOLIDATION DES ÉTATS FINANCIERS	4
3.5 RESPONSABILITÉS DU CONTRÔLEUR DES FINANCES	4
3.5.1 Fiabilité de l'information	4
3.5.2 Intégrité des systèmes	5
3.6 CONCLUSION	5
4. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES AVEC LES ORGANISMES NON BUDGÉTAIRES	6
4.1 LE « SERVICE À LA CLIENTÈLE »	6
4.2 FORMATION	6
4.3 INFORMATION	6
4.4 L'ANALYSE ET LA CONSOLIDATION DES ÉTATS FINANCIERS	6
4.5 RESPONSABILITÉS DU CONTRÔLEUR DES FINANCES	6
4.6 CONCLUSION	7
5. SYNTHÈSE DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE	8
5.1 PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS ET DES COMPTES PUBLICS	8
5.2 SERVICES-CONSEILS	8
5.3 NORMALISATION	8
5.4 FORMATION	9
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE	18

1. INTRODUCTION

Dans le cadre d'une réflexion stratégique sur le développement de l'organisation, le Contrôleur des Finances a souhaité disposer d'un « diagnostic externe » auprès de ses quelque 208 entités clientes et partenaires.

Ce diagnostic complète le diagnostic interne réalisé auprès des cadres et du personnel du Contrôleur et s'insère dans la démarche de réflexion interne déjà entreprise par l'organisation. On conviendra en effet que les perceptions des entités avec lesquelles transige le Contrôleur sont une donnée essentielle pour cette réflexion.

Le diagnostic couvre les dimensions suivantes :

- connaissance et compréhension de la mission et des responsabilités du Contrôleur;
- appréciation sur l'offre de service du Contrôleur (les services, les outils de travail, les moyens de communication...);
- appréciation sur les interventions récentes du Contrôleur.

2. MÉTHODOLOGIE

Ce diagnostic a été réalisé sur la base d'entrevues, de groupe ou individuelles, complétées, dans le cas des entrevues de groupe, par un questionnaire. Cette approche mixte a permis d'approfondir les discussions, de bien cerner le fond de la pensée des interlocuteurs et de disposer en même temps de perceptions quantifiées.

Les groupes de discussion

Quatre réunions de groupe ont été tenues entre le 17 et le 21 juin 2005. Elles ont permis d'échanger avec 33 personnes. Ces personnes étaient généralement des cadres en charge de l'administration et des finances, en contact professionnel régulier avec le personnel du Contrôleur des finances. Les organismes ont été sélectionnés par le personnel du Contrôleur des finances, l'objectif étant d'assurer une bonne représentativité de l'ensemble des partenaires et clients.

Les discussions ont été menées par l'animateur à partir d'une série de thèmes préalablement définis.

Le questionnaire

À la fin des échanges, chaque personne a rempli un questionnaire, joint en annexe. Les réponses ont ensuite été saisies et traitées.

Le questionnaire comporte dix-sept questions fermées. Il est centré sur la mesure des attentes et de la satisfaction à l'égard du travail du Contrôleur.

Les entrevues individuelles

Huit personnes ont été rencontrées individuellement, en juillet et août dernier. Ces personnes occupent les fonctions de directeur général ou de vice-président en charge des finances ou de l'administration.

Le traitement et la présentation des résultats

La confidentialité, gage de participation et d'échanges ouverts, a été garantie aux participants. Le lecteur ne trouvera donc pas dans ce rapport les sources des points de vue exprimés. De même, le questionnaire est traité globalement.

Les résultats sont présentés en distinguant successivement :

- les opinions des représentants des organismes budgétaires;
- les opinions des représentants des organismes non budgétaires;
- les résultats du questionnaire.

À l'intérieur de chaque section, les résultats sont présentés par thème. L'organisation des thèmes émane directement de la façon dont les organismes comprennent le travail du Contrôleur et dont ils échangent avec lui.

3. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES AVEC LES ORGANISMES BUDGÉTAIRES

3.1 LE « SERVICE À LA CLIENTÈLE »

On entendra ici par « service à la clientèle » la réponse du Contrôleur à des demandes d'opinion, de clarification, d'orientation, sur des questions comptables ou sur le système SYGBEC. Dans le premier cas, ces demandes sont formulées auprès des responsables de portefeuilles (DPSS). Dans le second, les organismes s'adressent à l'équipe en charge du système informatique (DPRI).

Le service à la clientèle est donc pris ici dans son sens le plus strict : la demande d'assistance émane d'un organisme, qui interpelle le Contrôleur de sa propre initiative et qui devient alors son client.

3.1.1 Questions comptables

En matière d'assistance comptable, l'organisme fait appel au Contrôleur pour une ou l'autre des raisons suivantes, ou les deux :

- il reconnaît au personnel du Contrôleur une compétence certaine, fondée sur un haut degré de spécialisation;
- il sait que le Contrôleur a la responsabilité, de par sa mission, de fixer des orientations, des pratiques, des normes.

Les organismes apprécient énormément l'attitude et le comportement du personnel des portefeuilles. Aucune réserve n'a été émise à ce sujet et aucun cas particulier d'attitude ou de comportement non apprécié n'a même été cité.

Les organismes reconnaissent par ailleurs la **compétence technique** du personnel des portefeuilles. Là aussi, se dégage un large consensus.

En ce qui concerne les **délais**, les avis sont plus partagés : des retards sont souvent notés dans la réception des avis attendus. Aucune cause à ces retards n'est mentionnée par les participants. Un approfondissement de la question fait ressortir une déficience au niveau de la relation client : échange sur les attentes du client en matière d'échéancier, au besoin négociation sur l'échéancier, prise d'engagement, respect de l'engagement, gestion proactive des retards anticipés.

Par ailleurs, certains participants sont insatisfaits de la **qualité de la réponse**, dans le cas des questions que l'on pourrait qualifier de délicates. Ils notent alors une grande prudence dans les avis, certains étant même formulés verbalement sans confirmation écrite. Cela les déçoit, car ils perçoivent le Contrôleur comme leur dernière chance de s'orienter avant que le Vérificateur général ne fasse son travail. Ils considèrent aussi que le Contrôleur, comme comptable en chef, se doit de leur donner des orientations claires : dans ces cas, ils veulent des avis plus que des conseils. Comme indiqué plus haut, cette attitude semble surtout exister dans le cas de questions délicates. Il est cependant difficile de dire quel est le pourcentage de ce type de question traité par le Contrôleur.

Les partenaires souhaitent la plus grande **stabilité** chez le personnel avec lequel ils sont en contact régulier : cette stabilité est garantie d'une bonne connaissance de l'organisme et des personnes. Mais ils comprennent bien que le personnel peut être amené à changer.

3.1.2 SYGBEC

Pour les questions plutôt simples, les organismes se disent satisfaits. Pour des questions plus complexes, plusieurs organismes notent que les réponses fournies sont insatisfaisantes car imprécises, incorrectes ou que les temps de réponse sont trop longs. Ils estiment qu'une partie de l'expertise acquise par le Contrôleur a disparu avec les mises à la retraite.

Les échanges conduisent à aborder la question du système SAGIR. Les organismes savent que le Contrôleur n'est pas en charge de ce système. Certains se questionnent sur les conséquences de ce transfert de responsabilités au niveau de la qualité d'intervention du Contrôleur (à qui il pourrait manquer la connaissance fine du système) et aussi de l'évolution de ses effectifs. De façon générale, les organismes se plaignent d'un manque d'information sur le nouveau système SAGIR et pensent que cela nuira à son implantation.

3.2 FORMATION

La formation est un service offert par le Contrôleur. L'initiative est celle du Contrôleur, qui conçoit et propose son offre.

Les participants n'ont que des louanges sur la formation actuellement offerte : pertinence des contenus en regard de leurs besoins, qualité des formateurs.

3.3 INFORMATION

L'information fait partie du rôle du Contrôleur, qui doit tenir les organismes au courant des changements dans les pratiques et procédures comptables.

Les organismes sont très satisfaits de l'information transmise par le Contrôleur, des communiqués et tout particulièrement du site web. Certains organismes ne semblent cependant pas bien le connaître.

Certains organismes souhaitent que toute l'information leur soit transmise; d'autres qu'il y ait une plus grande sélection. Aucune tendance ne se dessine sur ce point.

3.4 L'ANALYSE ET LA CONSOLIDATION DES ÉTATS FINANCIERS

Il s'agit là d'une autre interface entre les organismes et le Contrôleur, qui consiste, pour le Contrôleur, à analyser les états financiers des organismes en vue de leur intégration. Cette analyse amène le personnel du Contrôleur à poser des questions sur les données soumises et le personnel des organismes à interroger éventuellement le Contrôleur sur sa consolidation.

Aucun organisme ne mentionne d'insatisfaction ou de problème particulier sur cette dimension du travail du Contrôleur. L'approche est correcte, les questions sont pertinentes et les échanges sont cordiaux.

3.5 RESPONSABILITÉS DU CONTRÔLEUR DES FINANCES

3.5.1 Fiabilité de l'Information

Les organismes savent que le Contrôleur doit s'assurer de la fiabilité de l'information. Ils ajoutent qu'ils ont aussi cette responsabilité, en ce qui concerne leurs propres opérations.

Pour eux, la responsabilité en matière de fiabilité s'exerce dans le cadre du service à la clientèle, des services offerts en matière de formation et d'information, dans les processus d'analyse et de consolidation.

Ils savent que le Contrôleur agit de façon générale en fonction du risque, consacrant plus d'efforts aux postes les plus importants. Ils ont entendu parler d'une « approche de fiabilité » chez le Contrôleur, mais sans plus.

Plusieurs interventions du Contrôleur ont été mentionnées lors des échanges. Très peu entrent dans la catégorie des interventions au titre de « l'approche de fiabilité ». Et dans ces cas, il s'agit d'interventions faites à la demande de l'organisme, parfois sur suggestion du Contrôleur. On ne retrouve aucune trace notable d'interventions qui seraient initiées par le Contrôleur dans le cadre d'une approche volontariste de type « plan annuel de fiabilité ». L'approche de fiabilité ne semble pas s'être développée bien au-delà du Contrôleur.

Les organismes, testés sur cette question, ne s'attendent pas à ce que le Contrôleur décide, de sa propre initiative, d'interventions sur les processus ou les systèmes de contrôles internes. Ils estiment que cela relève plutôt de leur responsabilité. Ils conçoivent cependant comme possible de faire appel éventuellement au Contrôleur, pour de l'aide. Ils savent aussi que le Vérificateur général a l'intention d'entamer une démarche de vérification sur les processus de contrôle.

3.5.2 Intégrité des systèmes

Les organismes connaissent la mission du Contrôleur en matière d'intégrité des systèmes, mais considèrent qu'elle s'exerce au travers de la responsabilité sur SYGBEC. Ils n'imaginent pas que le CF puisse agir de façon proactive dans ce domaine, qui relève là aussi de leur responsabilité.

3.6 CONCLUSION

Pour résumer, les organismes budgétaires voient le Contrôleur des finances comme un organisme de service-conseil, duquel ils attendent un soutien, une assistance. Ils souhaitent des réponses appuyées, qui respectent leurs délais et qui sont fournies par un personnel compétent, courtois et stable.

Ils voient le Contrôleur comme un « partenaire interne » qui leur permet de mieux répondre aux questions du Vérificateur général.

Ils reconnaissent et acceptent la légitimité de questionnement du Contrôleur en regard de leurs états financiers. Ils apprécient l'aide que le Contrôleur peut leur offrir, lorsqu'ils décident d'analyser leurs propres processus et sur leurs outils de contrôle.

Il revient en définitive au Contrôleur de décider de la façon dont il souhaite exercer sa mission au-delà des fonctions qu'il assume actuellement, sachant qu'il devra prendre en compte la perception actuelle de ses partenaires et de leurs propres responsabilités en matière de fiabilité et d'intégrité. Les organismes n'imaginent pas actuellement que le Contrôleur puisse agir de façon proactive en matière de fiabilité et d'intégrité, compte tenu de leurs propres responsabilités.

Par ailleurs, certains progrès devraient être réalisés en regard de la qualité du service offert, selon les axes mentionnés plus haut.

4. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES AVEC LES ORGANISMES NON BUDGÉTAIRES

4.1 LE « SERVICE À LA CLIENTÈLE »

Les organismes non budgétaires recourent à des compétences internes ou externes autres que le Contrôleur pour résoudre leurs problèmes comptables. De leur point de vue, le Contrôleur rend des services qui sont pertinents pour les organismes budgétaires.

4.2 FORMATION

Pour les mêmes raisons, la formation offerte par le Contrôleur ne semble pas vraiment utilisée.

4.3 INFORMATION

Certaines des personnes rencontrées se plaignent de recevoir de l'information qui n'est pas pertinente pour eux.

4.4 L'ANALYSE ET LA CONSOLIDATION DES ÉTATS FINANCIERS

Deux préoccupations sont largement exprimées par les participants :

- il faut que les analystes qui procèdent à la consolidation connaissent bien la mission et les opérations de l'organisme;
- les échéanciers de production des états financiers aux fins internes (conseil d'administration de l'organisme) et externe (Contrôleur des finances) sont rarement synchronisés, ce qui crée une difficulté dans l'organisation du travail.

En ce qui concerne la connaissance de l'organisme, les appréciations sont variables : certains estiment qu'elle est suffisante, d'autres qu'elle ne l'est pas du tout.

En ce qui concerne les échéanciers, les responsables des finances comprennent les attentes du Contrôleur et s'y adaptent, tant bien que mal. Il est cependant important que les échéanciers imposés aux organismes soient justifiables et que les contacts restent courtois. Les échanges avec les participants ne permettent d'ailleurs pas d'en douter. On constate par ailleurs que, dans les cas d'années financières différentes, le travail des organismes est facilité lorsqu'ils ont à produire leurs états sur une base trimestrielle.

4.5 RESPONSABILITÉS DU CONTRÔLEUR DES FINANCES

Pour les organismes non budgétaires, les échanges avec le Contrôleur des finances se réduisent à la consolidation des états financiers.

Les organismes n'imaginent pas que le Contrôleur puisse agir de façon proactive en matière de fiabilité de l'information et d'intégrité des systèmes, ce qui relève de leur responsabilité.

De façon générale, les barrières institutionnelles sont plus fortes du côté des organismes non budgétaires, qui sont généralement autonomes et répondent à leur conseil d'administration, et particulièrement lorsqu'ils sont importants. La proximité est plus grande avec les organismes budgétaires et particulièrement avec les personnes en charge de l'administration et des finances qui appartiennent à la grande famille de la comptabilité publique.

4.6

CONCLUSION

En résumé, les organismes non budgétaires ne perçoivent pas le Contrôleur des finances comme comptable en chef mais comme consolidateur des états financiers. Ils n'ont pas le sentiment d'appartenir à la grande famille de la comptabilité publique.

Plusieurs services du Contrôleur ne sont pas pertinents pour eux et ils les sollicitent peu.

Enfin, ils n'imaginent pas que le Contrôleur puisse agir de façon proactive en matière de fiabilité et d'intégrité, préoccupations qui relèvent de leurs responsabilités.

Confidentiel

5. SYNTHÈSE DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire est centré sur l'appréciation de la qualité des services. De façon générale, les questions posées sont de deux ordres : importance d'un élément constitutif du service rendu et satisfaction à l'égard du même élément. Le croisement de ces deux informations permet de dégager des priorités d'action. En effet, le prestataire de service veillera à ce que la satisfaction soit la plus forte sur les attentes les plus importantes; il tolérera une moins grande satisfaction sur un élément de service jugé secondaire par le client.

Les résultats fournis pour chaque question sont donc présentés sous forme graphique (voir graphiques suivants). L'importance (ou le degré de satisfaction) est mesurée sur une échelle de 1 à 5, 1 signifiant pas du tout important (ou très insatisfait), 3 moyennement important (ou moyennement satisfait) et 5 très important (ou très satisfait).

Voici les conclusions tirées de l'analyse de ces résultats. On constatera que les appréciations rejoignent celles émises lors des discussions. Notons que les appréciations des organismes non budgétaires doivent être replacées dans le contexte bien particulier des relations limitées qu'ils entretiennent avec le Contrôleur.

De façon générale, les notes moyennes obtenues varient entre 3,2 et 4,2 sur 5. Considérant le type de services offerts, on peut considérer qu'une note inférieure à 3,5 est insuffisante et qu'une note supérieure à 4 est satisfaisante.

5.1 PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS ET DES COMPTES PUBLICS

Pour les entités budgétaires, la satisfaction est bonne (moyenne de 4,2), les champs d'amélioration étant les échéanciers de travail et l'efficacité des interventions du Contrôleur.

Pour les entités non budgétaires, la satisfaction est nettement plus basse (3,2). Les progrès devraient être réalisés en priorité sur l'efficacité des interventions et l'attitude d'assistance. Ces organismes considèrent que le plus important pour eux est l'explication du motif de l'intervention et le respect de leurs responsabilités.

5.2 SERVICES-CONSEILS

Pour les entités budgétaires, la satisfaction est relativement bonne (3,7), les champs d'amélioration étant le respect des délais, l'écoute et l'accès à l'assistance. Ces organismes accordent le plus d'importance à la compétence du personnel, à la compréhension de la demande, à la courtoisie et au respect des personnes.

Pour les entités non budgétaires, la satisfaction est aussi bonne (3,8). Les progrès devraient être réalisés en priorité sur le respect des délais.

5.3 NORMALISATION

Chez les organismes budgétaires, la satisfaction à l'égard des responsabilités du Contrôleur en matière de normalisation est élevée (3,9). S'il y avait amélioration, ce serait en matière d'assistance et de clarté de l'information transmise.

Du côté des entités non budgétaires, la satisfaction est plus faible (3,4). Là aussi, la clarté de l'information transmise serait un axe de progrès.

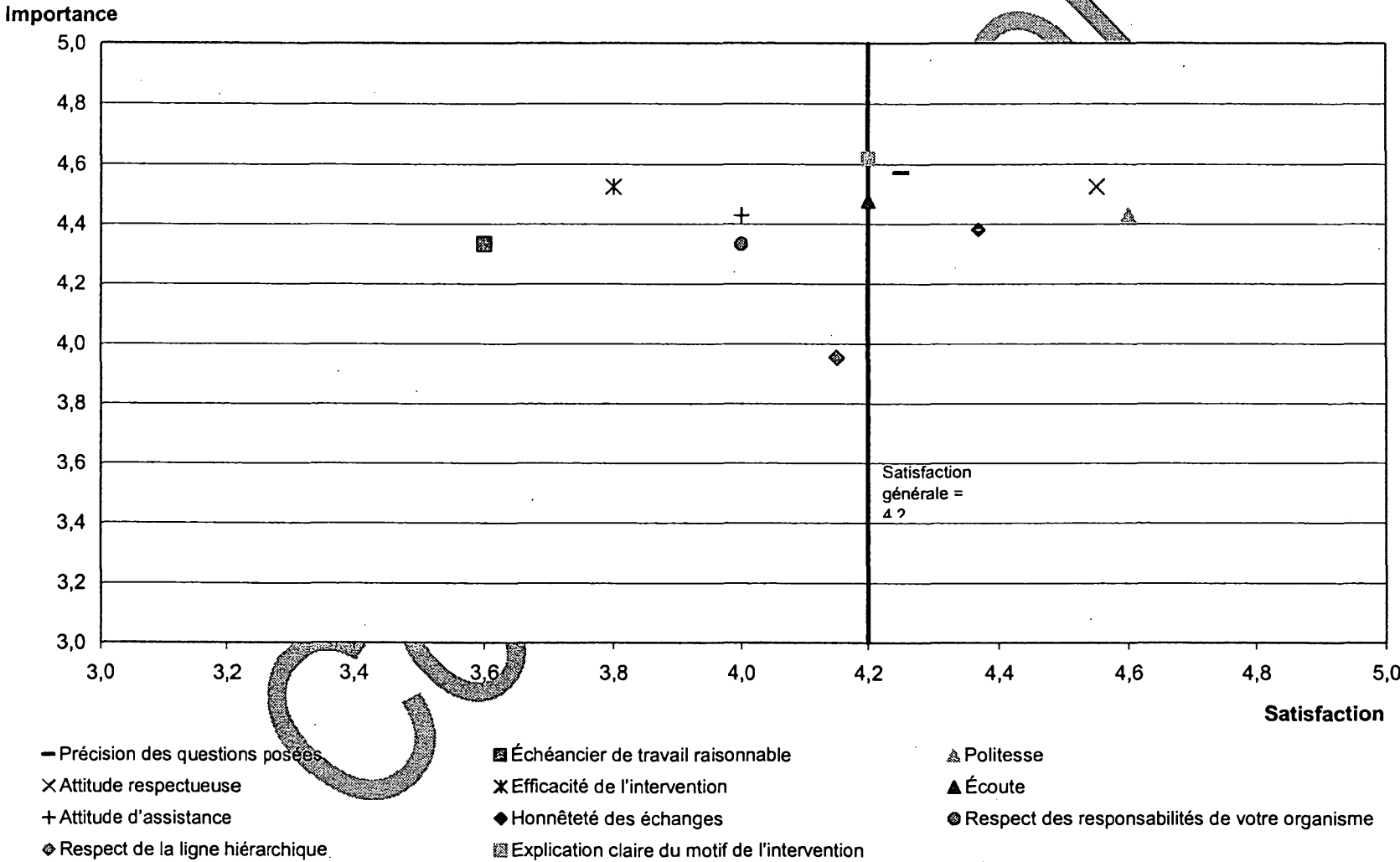
5.4 FORMATION

Chez les organismes budgétaires, la satisfaction à l'égard des responsabilités du Contrôleur en matière de normalisation est aussi élevée (3,9). S'il y avait amélioration, ce serait en matière d'expérience professionnelle des formateurs.

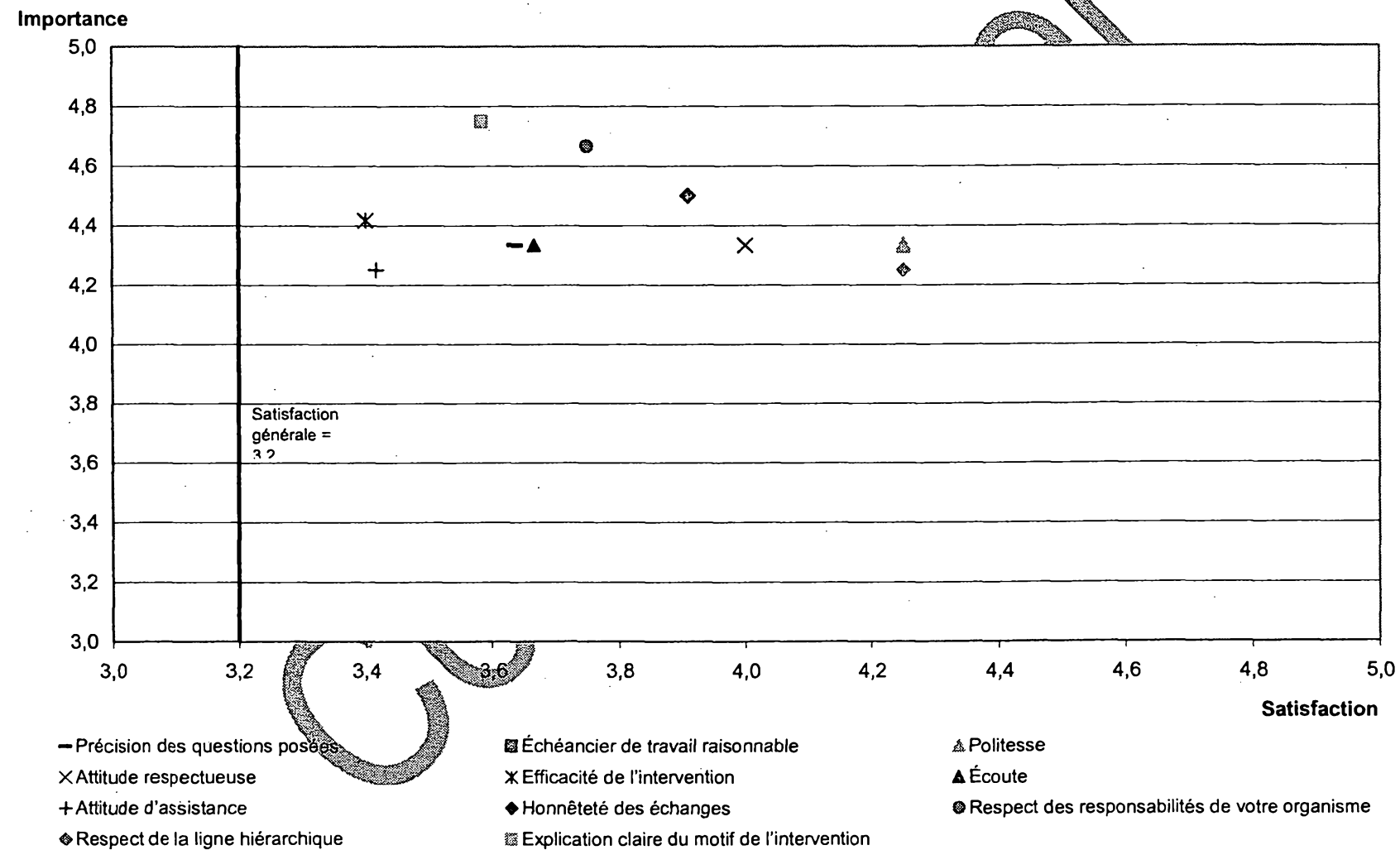
Chez les entités non budgétaires, la satisfaction est identique (3,8). L'adéquation de la formation en regard des besoins serait le principal défi.

Confidentiel

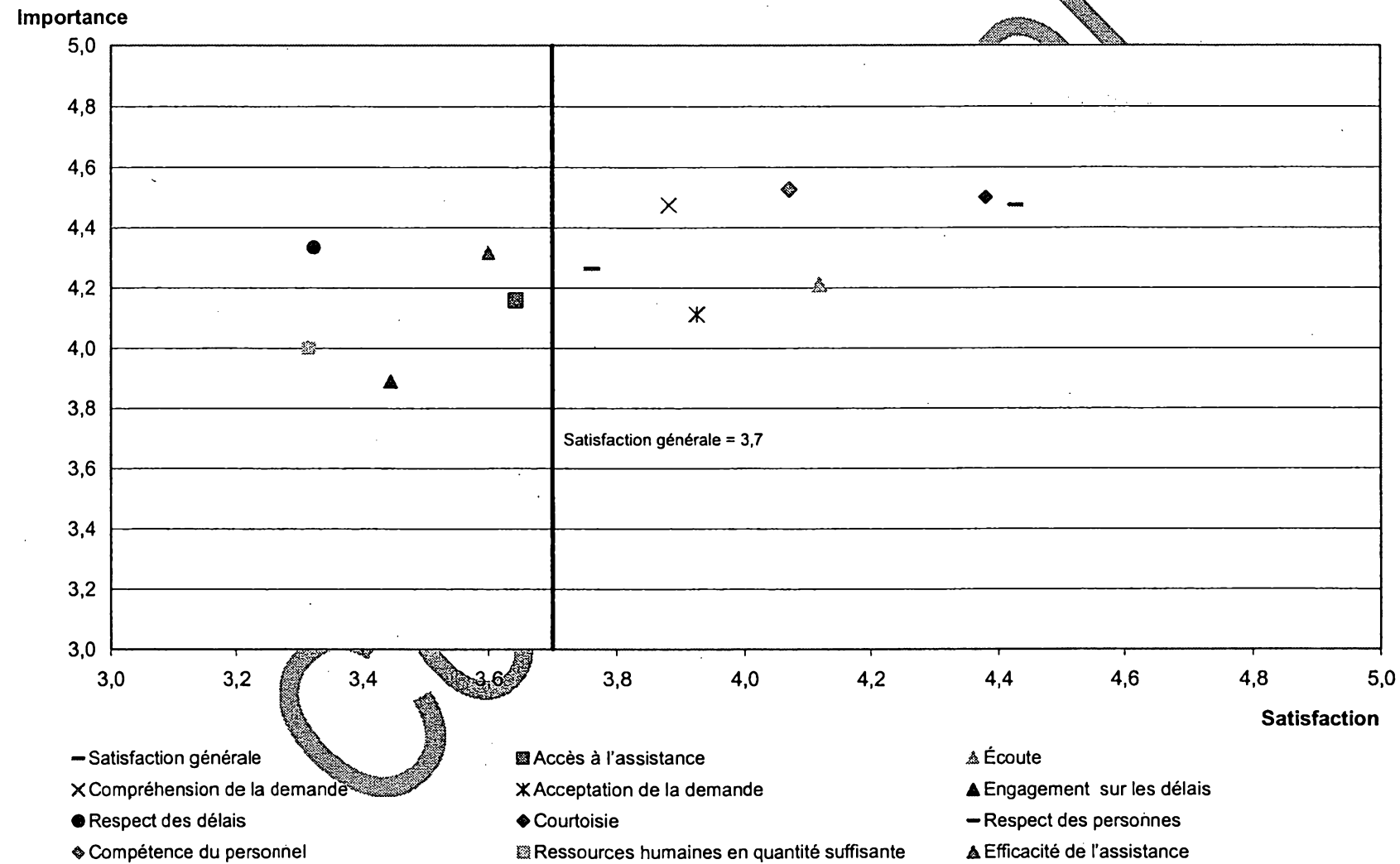
Préparation des états financiers et des comptes publics
Entités budgétaires



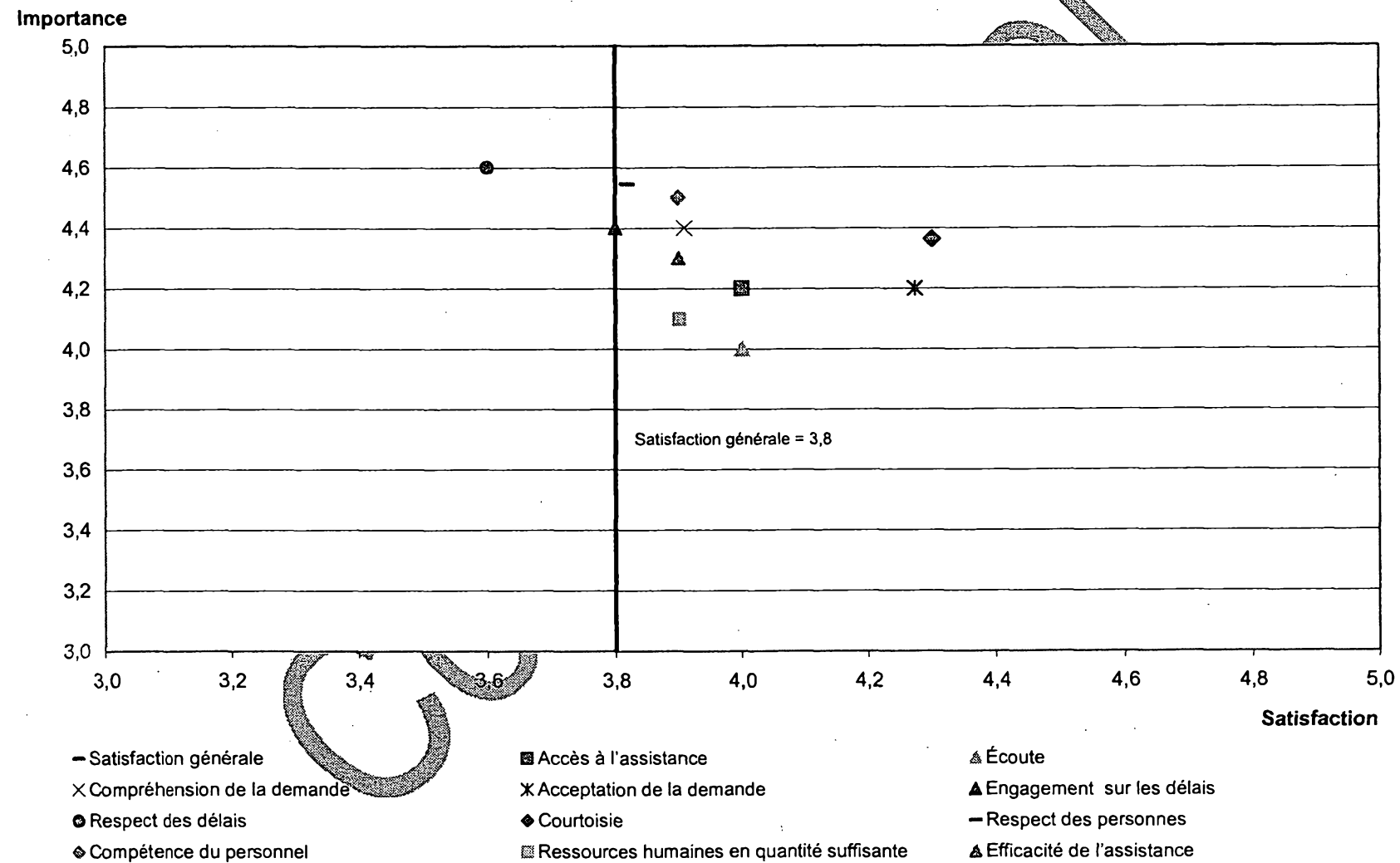
Préparation des états financiers et des comptes publics Entités non-budgétaires



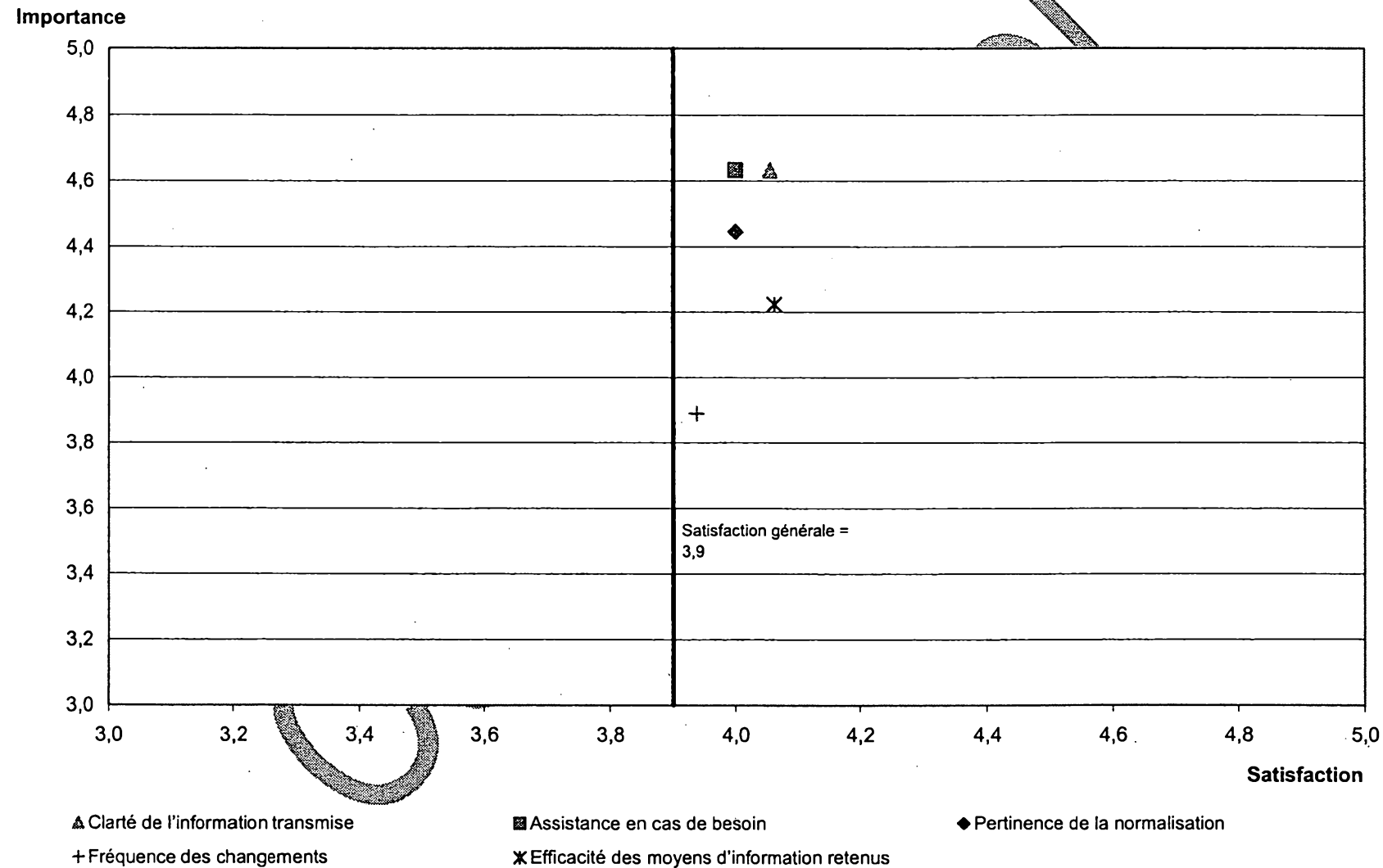
Services-conseils Entités budgétaires



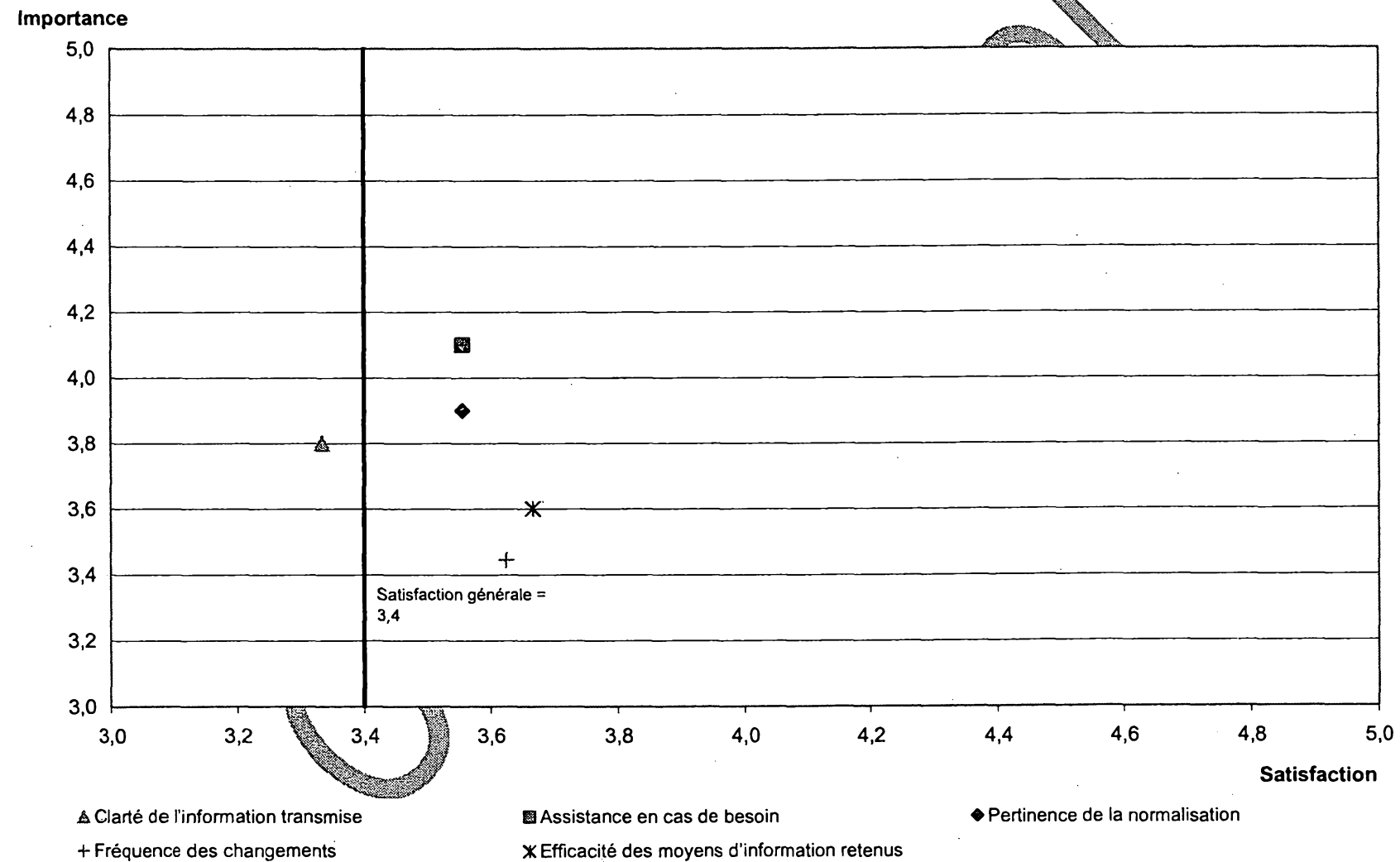
Services-conseils Entités non-budgétaires



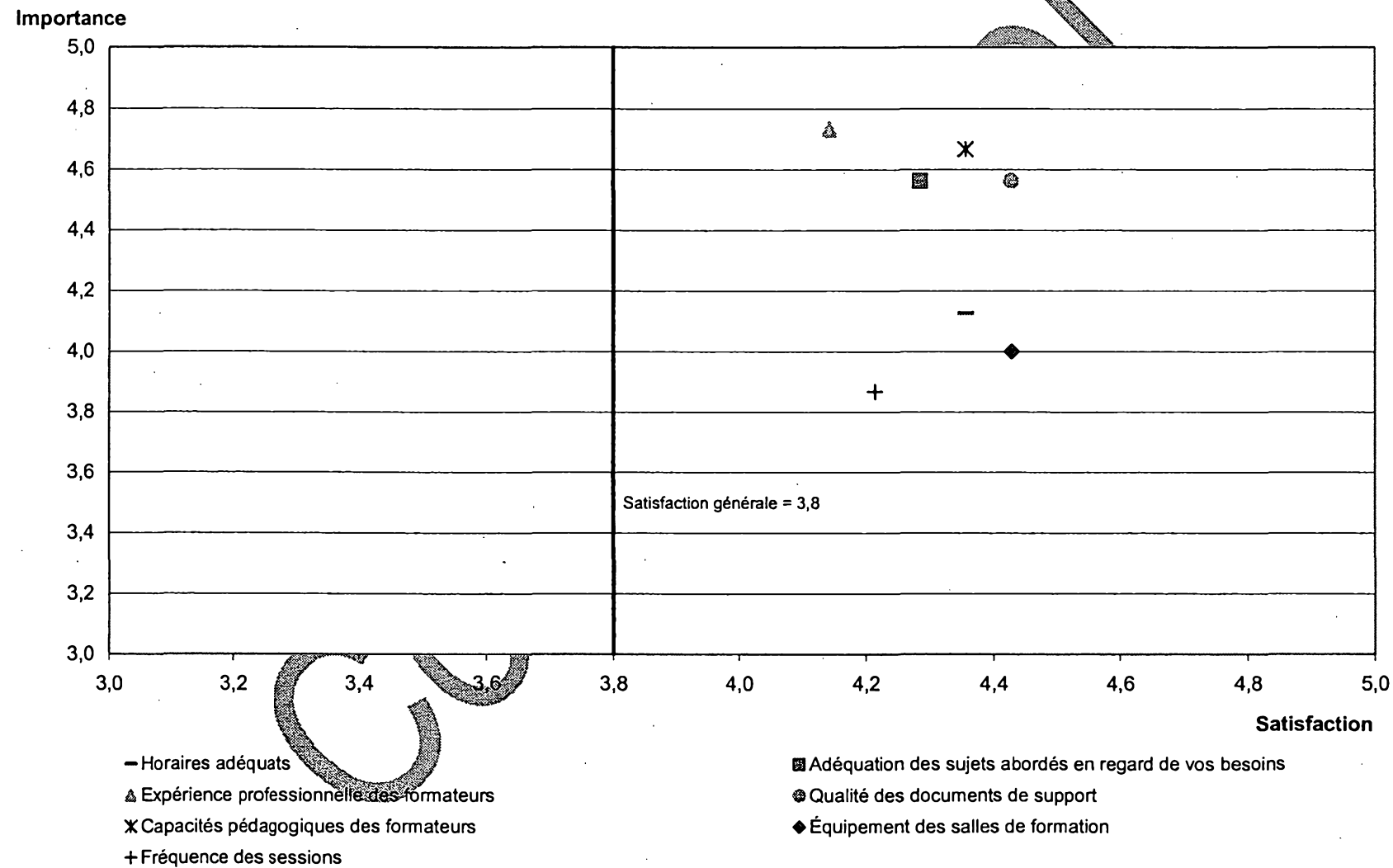
Normalisation Entités budgétaires



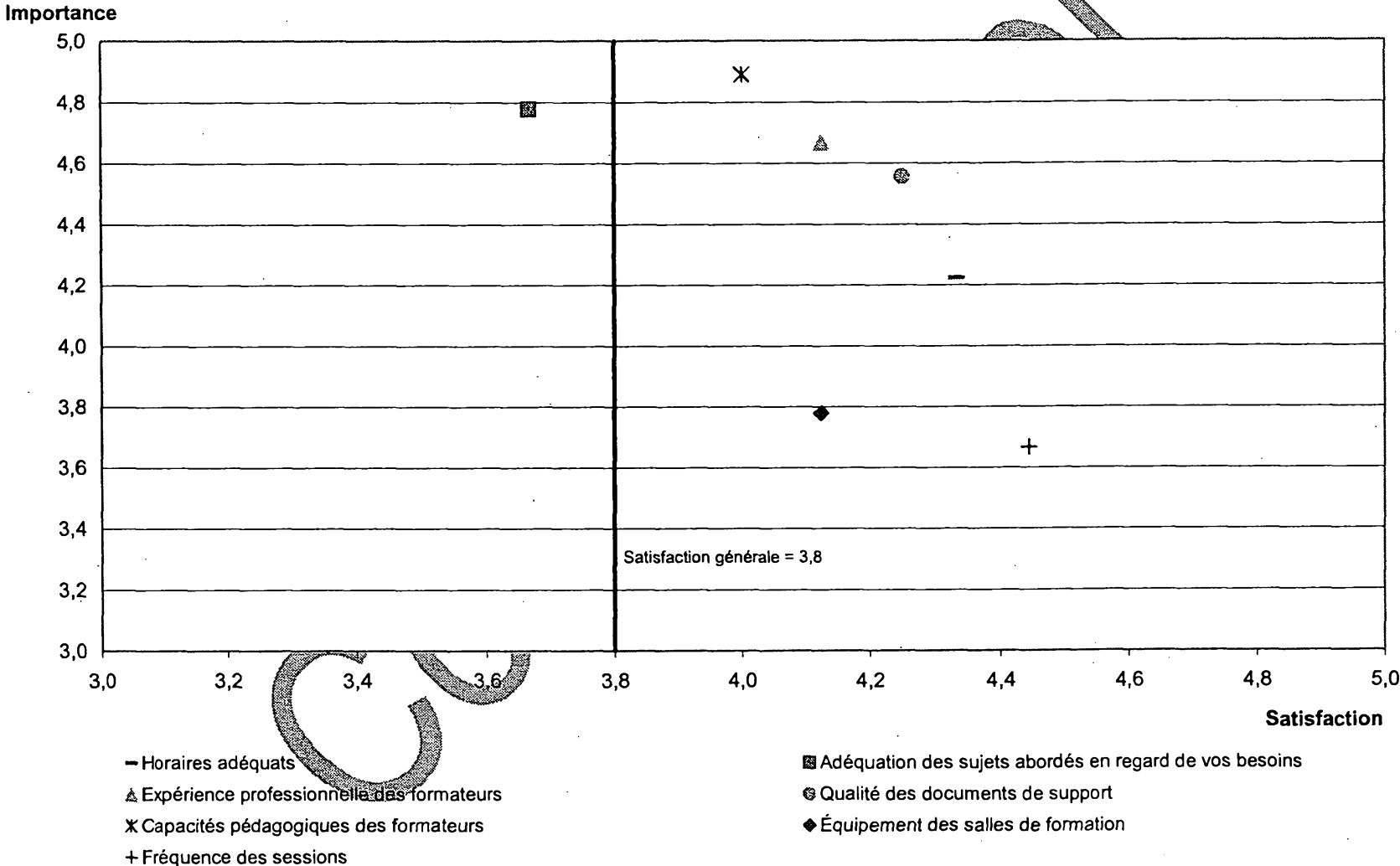
Normalisation Entités non-budgétaires



Formation Entités budgétaires



Formation Entités non-budgétaires



Confidentiel

ANNEXE 1 QUESTIONNAIRE

CONTRÔLEUR DES FINANCES

DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL - QUESTIONNAIRE

S'il vous plaît, veuillez indiquer par une croix l'entité que vous représentez :

Une entité budgétaire seulement	
Une entité non budgétaire seulement	
Une entité budgétaire et non budgétaire	

1- Préparation des états financiers et des comptes publics

Indiquez ci-dessous l'importance que vous accordez aux diverses dimensions d'une intervention du Contrôleur des finances auprès de votre organisme, concernant la fiabilité des données financières.

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant pas du tout important, 3 moyennement important, 5 très important.

Dimension de l'intervention	Importance
Explication claire du motif de l'intervention	
Précision des questions posées	
Echéancier de travail raisonnable	
Politesse	
Attitude respectueuse	
Efficacité de l'intervention	
Écoute	
Attitude d'assistance	
Honnêteté des échanges	
Respect des responsabilités de votre organisme	
Respect de la ligne hiérarchique	

Au cours des douze derniers mois, le personnel du Contrôleur des finances est intervenu auprès de votre organisme dans le cadre de la préparation des états financiers ou des comptes publics, pour s'assurer de la fiabilité des données financières. Indiquez dans la case ci-dessous votre degré de satisfaction générale vis à vis de ces interventions du Contrôleur.
Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Indiquez ci-dessous votre degré de **satisfaction** vis à vis des diverses dimensions de ces interventions du Contrôleur.
Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Dimension de l'intervention	Satisfaction
Explication claire du motif de l'intervention	
Précision des questions posées	
Échéancier de travail raisonnable	
Politesse	
Attitude respectueuse	
Efficacité de l'intervention	
Ecoute	
Attitude d'assistance	
Honnêteté des échanges	
Respect des responsabilités de votre organisme	
Respect de la ligne hiérarchique	

2- Services-conseil

Indiquez ci-dessous l'importance que vous accordez aux différentes dimensions des services-conseils rendus par le personnel du Contrôleur des finances, sur une échelle de 1 à 5, Échelle de 1 à 5, 1 signifiant pas du tout important, 3 moyennement important, 5 très important.

Dimension du service	Importance
Satisfaction générale	
Accès à l'assistance	
Écoute	
Compréhension de la demande	
Acceptation de la demande	
Engagement sur les délais	
Respect des délais	
Courtoisie	
Respect des personnes	
Compétence du personnel	
Ressources humaines en quantité suffisante	
Efficacité de l'assistance	

Indiquez dans la case ci-dessous votre degré de satisfaction générale vis à vis des services-conseil offerts par le personnel du Contrôleur des finances au cours des douze derniers mois.

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Indiquez votre degré de **satisfaction** vis à vis des dimensions du service, sur une échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Dimension du service	Satisfaction
Satisfaction générale	
Accès à l'assistance	
Écoute	
Compréhension de la demande	
Acceptation de la demande	
Engagement sur les délais	
Respect des délais	
Courtoisie	
Respect des personnes	
Compétence du personnel	
Ressources humaines en quantité suffisante	
Efficacité de l'assistance	

3- Normalisation

Indiquez ci-dessous l'importance que vous accordez aux diverses dimensions du travail réalisé par le Contrôleur en matière d'élaboration et de communication de la normalisation comptable (normes, principes, conventions...).

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant pas du tout important, 3 moyennement important, 5 très important.

Dimension	Importance
Clarté de l'information transmise	
Assistance en cas de besoin	
Pertinence de la normalisation	
Fréquence des changements	
Efficacité des moyens d'information retenus	

Indiquez dans la case ci-dessous votre degré de satisfaction générale vis à vis du travail de normalisation du Contrôleur.

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Indiquez votre degré de satisfaction vis à vis des diverses dimensions de ce travail.

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Dimension	Satisfaction
Clarté de l'information transmise	
Assistance en cas de besoin	
Pertinence de la normalisation	
Fréquence des changements	
Efficacité des moyens d'information retenus	

4- Formation

Avez-vous, vous ou votre personnel, suivi une formation offerte par le Contrôleur des finances au cours des douze derniers mois ? (Inscrire oui ou non).

Sinon passez à la section 5.

Indiquez ci-dessous l'importance que vous accordez aux diverses dimensions d'une formation offerte par le Contrôleur.
Échelle de 1 à 5, 1 signifiant pas du tout important, 3 moyennement important, 5 très important.

Dimension	Importance
Horaires adéquats	
Adéquation des sujets abordés en regard de vos besoins	
Expérience professionnelle des formateurs	
Qualité des documents de support	
Capacités pédagogiques des formateurs	
Équipement des salles de formation	
Fréquence des sessions	

Indiquez dans la case ci-dessous votre degré de satisfaction générale vis à vis de la formation offerte par le Contrôleur.
Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Indiquez votre degré de **satisfaction** vis à vis des dimensions de ce travail.
Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Dimension	Satisfaction
Horaires adéquats	
Adéquation des sujets abordés en regard de vos besoins	
Expérience professionnelle des formateurs	
Qualité des documents de support	
Capacités pédagogiques des formateurs	
Équipement des salles de formation	
Fréquence des sessions	

5- Outils de travail

Indiquez dans la case ci-dessous votre degré de **satisfaction** générale vis à vis des outils de travail utilisés par le Contrôleur : avis, communiqués, manuel, bulletins...

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Indiquez votre degré de **satisfaction** vis à vis des diverses caractéristiques de ces outils de communication.

Échelle de 1 à 5, 1 signifiant très insatisfait, 3 moyennement satisfait, 5 très satisfait.

Dimension	Satisfaction
Facilité à repérer l'information	
Adéquation des informations transmises en regard de vos besoins	
Niveau de précision des informations proposées	
Qualité graphique	
Fréquence de mise à jour	
Fiabilité de l'information transmise	

Avez-vous personnellement consulté le site Web du Contrôleur des finances au cours des douze derniers mois ? (Inscrire oui ou non).

Le Contrôleur des finances vous remercie pour votre collaboration.

Q-4 Pour le gouvernement, la dépense fiscale observée des mesures ayant un impact sur les revenus du budget 2005-2006.

Impacts financiers des mesures relatives à la fiscalité des particuliers et des sociétés dans le budget 2005-2006

Projections pour les années 2005 et 2006
(en millions de dollars)

	Projection	
	2005	2006
1. Réduction de l'impôt des particuliers		
Nouvelle déduction de 500 \$ pour les travailleurs	-	-300,0
Hausse de l'aide fiscale accordée aux personnes atteintes d'une déficience mentale ou physique grave et	-6,0	-7,0
Amélioration de l'aide fiscale accordée aux aidants naturels		
– Hausse du supplément pour enfant handicapé	-	-8,0
– Nouveau crédit d'impôt remboursable pour aidants naturels	-	-28,0
Hausse des plafonds de cotisation à un REER et à un RPA	-	-7,0
Majoration du crédit d'impôt remboursable pour frais médicaux	-2,0	-2,0
2. Réforme de la fiscalité des entreprises pour favoriser les investissements		
Réduction de plus de 50 % de la taxe sur le capital	-	-198,1
Hausse du taux d'imposition des grandes entreprises	-	170,9
Réduction du taux d'imposition des PME	-	-30,0
Instauration d'un crédit de taxe sur le capital de 5 % pour les nouveaux investissements manufacturiers en matériel de fabrication et de transformation	-41,3	-69,3
Hausse des taux d'amortissement fiscal	-2,3	-6,8
3. Amélioration de l'aide au financement des entreprises		
Actions-croissance PME	-10,0	-20,0
Aide aux grands projets de création d'emplois dans le secteur des technologies de l'information	0,0	-6,3
4. Soutien à la R-D, à l'innovation et à l'exportation		
Hausse à 37,5 % du taux du crédit d'impôt R-D pour les PME	-4,5	-15,0
Élargissement de la portée du crédit d'impôt pour le design	-1,5	-5,0
5. Appui au développement des régions		
Prolongation des crédits d'impôt pour la 2e et 3e transformation en régions ressources	-6,8	-23,3
6. Autres mesures		
Crédit d'impôt remboursable pour la production d'éthanol au Québec	-	0,0
TOTAL	-74,3	-554,8

Q-5 Pour le gouvernement, l'impact financier observé des mesures ayant un impact sur les dépenses du budget 2005-2006.

**IMPACT FINANCIER DES MESURES BUDGÉTAIRES
DISCOURS SUR LE BUDGET 2005-2006**

(en millions de dollars)

MESURES AYANT UN IMPACT SUR LES DÉPENSES

1. Logement social

Investissement de 145 millions de dollars pour la construction de
2 600 logements sociaux —

Investissement additionnel de 15 millions de dollars pour entretenir
et rénover les habitations à loyer modique — 5

Sous-total — 5

2. Programme d'aide aux devoirs — 10

3. Soutien financier aux musées — 5

**4. Amélioration de la productivité et développement des
exportations — 5**

**5. Soutien à la preuve de concept des résultats de la recherche
universitaire — 2**

6. Appui au développement des régions

Meilleure gestion de la forêt — 25

Fonds d'aide de 30 millions de dollars aux villes monoindustrielles — 10

Soutien aux travailleurs des communautés forestières — 1

Soutien aux projets d'entreprises d'économie sociale en région — 1

Tourisme en région — 5

Serriculture – utilisation de sources d'énergie non conventionnelles — 3

Produits du terroir — 2

Investissements dans les infrastructures des parcs naturels —

Développement d'un réseau d'aires protégées — 1

Sous-total — 48

7. 400^e anniversaire de Québec — 2

IMPACT TOTAL DES MESURES SUR LES DÉPENSES — 77

N.B. : Un montant négatif indique un coût pour le gouvernement.

- Bien que le ministre des Finances présente l'impact des mesures de dépenses annoncées au Discours sur le budget, il revient à chacun des ministères concernés de faire rapport sur les dépenses réellement encourues pour l'une ou l'autre de ces mesures.

Q-6 Niveau d'accroissement de la dette publique pour la dernière année et prévisions pour 2006-2007, en inscrivant le détail de chacune des nouvelles dépenses inscrites à la dette.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DE LA DETTE

(en millions de dollars)

Dette au 31 mars 2005 **116 596**

2005-2006

Déficit budgétaire	0	
Placements, prêts et avances ¹	1 345	
Immobilisations	1 247	
Autres facteurs ²	- 1 029	1 563

Dette au 31 mars 2006 **118 159**

2006-2007

Déficit budgétaire	0	
Placements, prêts et avances ¹	1 495	
Immobilisations	1 249	
Fonds des générations	- 74	
Autres facteurs ²	294	2 964

Dette prévue au 31 mars 2007 **121 123**

1 Incluant les bénéfices d'Hydro-Québec non versés en dividendes (1,1 milliard de dollars en 2005-2006 et 1,3 milliard de dollars en 2006-2007).

2 Comprend notamment la variation du poste « Autres comptes » et les pertes (gains) de change à la suite de la réévaluation de la dette en devises étrangères.

**Q-7 Détail des revenus budgétaires attribuables à des mesures non récurrentes
pour l'année 2006-2007.**

Cette question n'est pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

Q-8 Copie des études ou analyses portant sur le déséquilibre fiscal, produites en 2005 et/ou 2006.

Études ou analyses portant sur le déséquilibre fiscal :

- Présentation du ministre des Finances du Québec au Sous-comité sur le déséquilibre fiscal de la Chambre des Communes (11 avril 2005).
- Présentation du premier ministre et du ministre des Finances du Québec au Comité consultatif sur le déséquilibre fiscal du Conseil de la fédération (25 octobre 2005).

Études ou analyses portant sur la péréquation :

- Présentation de ministre des Finances du Québec au groupe d'experts fédéral sur la péréquation (28 octobre 2005).

NOTES POUR UNE ALLOCUTION DE
M. MICHEL AUDET
MINISTRE DES FINANCES DU QUÉBEC

PRÉSENTATION AU SOUS-COMITÉ
SUR LE DÉSÉQUILIBRE FISCAL
DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

La version lue fait foi

QUÉBEC
LUNDI 11 AVRIL 2005

ACÉTATE 1

Le point sur le déséquilibre fiscal au Canada

Présentation de M. Michel Audet
Ministre des Finances du Québec
au Sous-comité sur le déséquilibre fiscal
de la Chambre des Communes

Québec, 11 avril 2005

- Je suis heureux, à titre de ministre des Finances du Québec, de faire le point aujourd'hui sur la question du déséquilibre fiscal.
- Cette question m'interpelle quotidiennement dans la gestion des finances publiques du Québec — et plus particulièrement ces jours-ci, alors que je prépare le Budget du Québec pour l'année 2005-2006.
- Le déséquilibre fiscal a des conséquences importantes sur la capacité des provinces d'offrir des services à leur population, que ce soit en santé, en éducation, en matière de routes ou d'environnement.
- Je me présente donc ici, aujourd'hui, avec comme objectif non seulement pour démontrer qu'il existe un grand déséquilibre fiscal au Canada, mais aussi pour présenter des pistes de solutions concrètes et applicables, afin de régler à court, à moyen et à long terme plusieurs facettes du déséquilibre fiscal.
- L'année 2004 a été marquée par plusieurs rencontres des premiers ministres fédéral et provinciaux. Ces rencontres ont permis de faire des progrès dans la résolution du problème du déséquilibre fiscal entre les provinces et le gouvernement fédéral.
- Toutefois, il reste beaucoup de chemin à parcourir. Des processus importants ont d'ailleurs été lancés en 2005, que l'on pense à ce Comité de la Chambre des Communes, à celui du Conseil de la fédération sur le déséquilibre fiscal ou encore à celui du gouvernement fédéral sur la péréquation.
- L'année 2005 sera donc également une année charnière et le Québec entend s'assurer que des progrès additionnels soient réalisés.

ACÉTATE 2

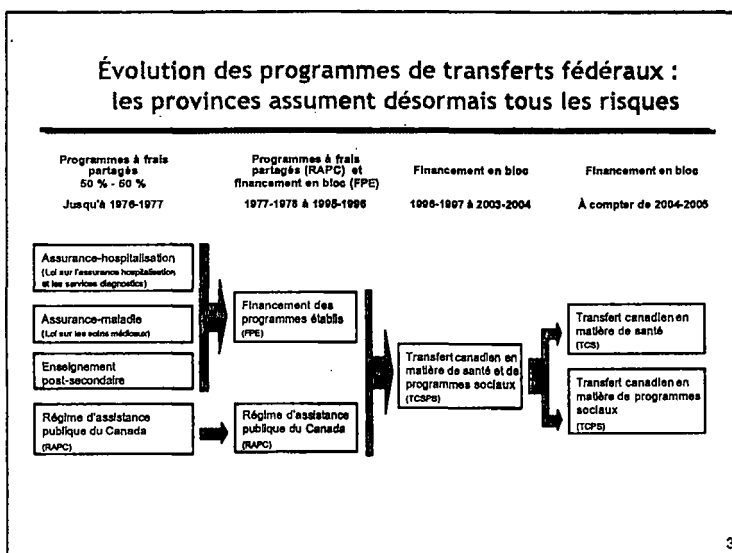
Plan de la présentation

- ♦ La source du déséquilibre fiscal
- ♦ Transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ Péréquation
- ♦ Les solutions que préconise le Québec

2

- Ma présentation sera divisée en quatre parties.
- D'abord, je ferai quelques remarques sur les phénomènes à la source même du déséquilibre fiscal.
- Je parlerai ensuite des programmes de transferts aux provinces pour la santé, l'éducation postsecondaire et l'aide sociale - *ce que mon collègue Benoît Pelletier a appelé le déséquilibre vertical* - et puis de la péréquation - *qu'on appelle déséquilibre horizontal*.
- Je ferai le point sur les dernières modifications apportées à ces programmes de même que sur les enjeux qui subsistent.
- Je résumerai en conclusion les solutions que préconise le Québec pour mettre en place une fédération financièrement équilibrée et équitable.

ACÉTATE 3



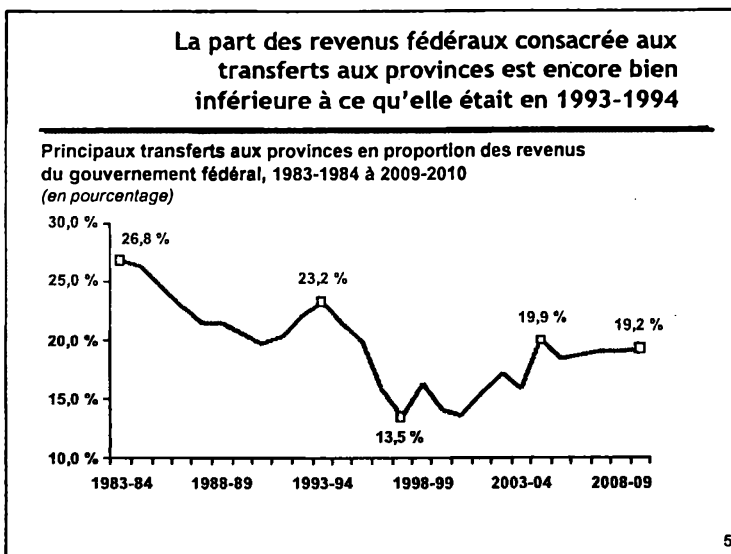
- Je débiterai mon exposé par un très bref retour sur l'histoire des cinquante dernières années.
- Au cours des années 1950 et 1960, soit lors de la mise en place des grands programmes sociaux que nous connaissons aujourd'hui, le gouvernement fédéral était un partenaire financier majeur.
- Il s'était en effet engagé à financer la moitié des dépenses des provinces en santé, en éducation postsecondaire et en aide sociale.
- Il avait la capacité de le faire, puisque les provinces avaient laissé le gouvernement fédéral occuper seul les principaux champs de taxation pour financer l'effort de guerre du Canada pendant la 2^e Guerre mondiale.
- Graduellement, le gouvernement fédéral a laissé tomber les programmes de partage de coûts pour les remplacer par des transferts en bloc, ce qui signifie que le montant versé aux provinces n'avait plus de lien avec le niveau des dépenses qu'il contribuait à financer.
 - Ce fut le cas pour la santé et l'éducation postsecondaire en 1977-1978.
 - Ce fut le cas également pour l'aide sociale en 1996-1997, lors de la mise en place du TCSPS.
- Premier phénomène important à noter : le gouvernement fédéral s'est graduellement libéré de tout risque financier associé à la prestation des grands programmes sociaux qu'il avait incité les provinces à mettre en place par des formules de partage des coûts.
- Les provinces assument donc seules, aujourd'hui, ces risques financiers importants.

ACÉTATE 4

La hausse des revenus et la baisse des transferts aux provinces expliquent le retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement fédéral en 1997-1998			
Solde budgétaire du gouvernement fédéral et variation des principales composantes des opérations budgétaires, 1993-1994 et 1997-1998 (en milliards de dollars et en pourcentage)			
	1993-1994 MM\$	1997-1998 MM\$	Variation %
Revenus	116,0	152,1	31,1 %
Moins : dépenses			
Principaux transferts aux provinces	26,9	20,5	- 23,9 %
Autres dépenses (incluant service de la dette)	127,6	129,5	1,5 %
Total	154,6	150,0	- 3,0 %
Égale : solde budgétaire	- 38,5	2,1	

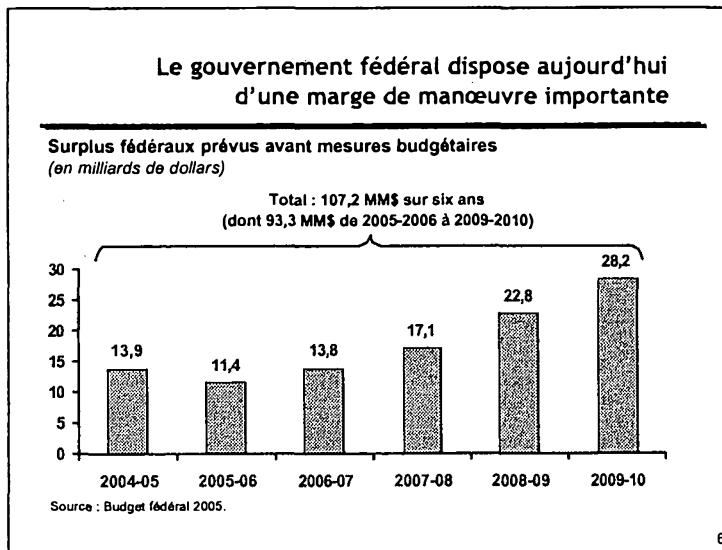
- Le deuxième phénomène sur lequel je veux m'arrêter, c'est la façon dont le gouvernement fédéral a fait le ménage dans ses finances publiques au milieu des années 1990.
- Après avoir atteint 38,5 milliards de dollars en 1993-1994, le déficit fédéral a été complètement éliminé en 1997-1998.
- Deux facteurs expliquent ce revirement rapide et exceptionnel des finances publiques fédérales :
 - Les revenus fédéraux ont augmenté de 31,1 % entre 1993-1994 et 1997-1998, alors que les dépenses fédérales diminuaient de 3,0 %.
 - Toutefois, lorsque l'on décortique cette baisse de 3,0 % des dépenses fédérales, on constate que les transferts aux provinces ont chuté de 23,9 % tandis que toutes les autres dépenses fédérales, incluant le service de la dette, ont en fait augmenté de 1,5 %.

ACÉTATE 5



- Et qu'est-il arrivé aux transferts aux provinces depuis ce temps ?
- Malgré le léger redressement des dernières années, la part fédérale des transferts aux provinces est bien inférieure à ce qu'elle était en 1993-1994.
- Le gouvernement fédéral consacrait 23,2 % de ses revenus aux transferts aux provinces en 1993-1994, il n'en consacrait plus que 13,5 % en 1997-1998.
- Cette part a augmenté graduellement au cours des années suivantes, à la faveur notamment des montants additionnels que le gouvernement fédéral a décidé de consacrer à la santé, pour atteindre 19,9 % en 2004-2005. Mais comme on le voit, cette part diminuera légèrement au cours des prochaines années.
- À titre illustratif, pour que les transferts aux provinces représentent en 2004-2005 la même proportion des revenus fédéraux qu'en 1993-1994, soit 23,2 %, il aurait fallu qu'ils soient plus élevés de 6,4 milliards de dollars.

ACÉTATE 6



- De toute évidence, le gouvernement fédéral dispose de la marge de manœuvre nécessaire pour augmenter ses efforts en matière de transferts aux provinces.
- Son dernier budget indiquait d'ailleurs que sa marge de manœuvre prévue pour les cinq prochaines années s'établissait à plus de 93 milliards de dollars.
- En fait, je dirais que le dernier budget fédéral a illustré le déséquilibre fiscal beaucoup plus clairement que n'importe quelle étude sur ce sujet – même celle du Conference Board !

ACÉTATE 7

Plan de la présentation

- ♦ La source du déséquilibre fiscal
- ♦ Transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ Péréquation
- ♦ Les solutions que préconise le Québec

7

- Passons maintenant aux transferts fédéraux pour la santé, l'éducation postsecondaire et l'aide sociale.

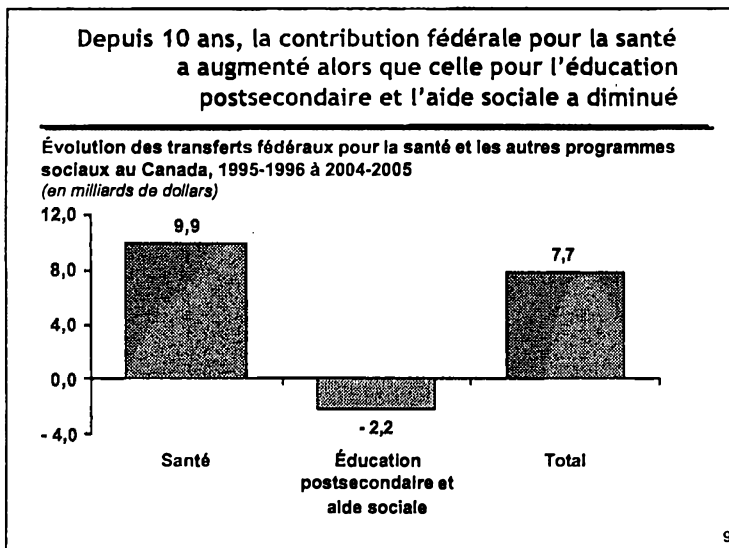
ACÉTATE 8

Accord sur la santé de septembre 2004 : des gains significatifs pour le Québec						
Impact de l'Accord de septembre 2004 sur la santé (en millions de dollars)						
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Canada						
Relèvement de la base	1 000	2 500	2 240	2 098	2 429	2 787
Réduction du temps d'attente	625	625	1 200	1 200	600	250
Équipement médical	500					
Total	2 125	3 125	3 440	3 298	3 029	3 037
Québec						
Relèvement de la base	238	589	525	490	584	644
Réduction du temps d'attente	148	147	282	261	141	58
Équipement médical	116					
Total	502	736	807	751	725	702

8

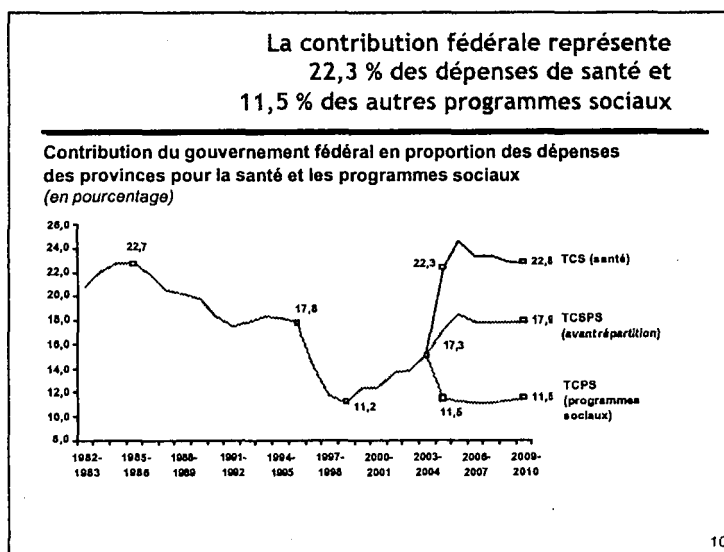
- Au cours des dernières années, les provinces ont fait front commun afin de convaincre le gouvernement fédéral de rehausser ses transferts au titre des programmes sociaux.
- Et plus particulièrement depuis notre élection, puisque le leadership dont a fait preuve le premier ministre du Québec, M. Charest, a permis de mettre en place le Conseil de la fédération qui, lui, a donné aux provinces le moyen d'unir leurs voix et d'améliorer leur rapport de force.
- C'est ce consensus qui a entraîné l'Accord de septembre 2004 sur la santé. Cette entente asymétrique représente, pour le Québec, un gain de 502 millions de dollars en 2004-2005 et de plus de 700 millions de dollars par année par la suite.
- Mais il y a un sujet qui a été mis en veilleuse au cours des dernières années, en raison de la priorité absolue accordée au financement fédéral de la santé, et c'est celui de la contribution fédérale au financement de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale.

ACÉTATE 9



- La bonne nouvelle, c'est que le financement fédéral de la santé est aujourd'hui pratiquement 10 milliards de dollars plus élevé, par année, qu'il y a dix ans.
- La mauvaise nouvelle, que peu de gens savent, c'est que le financement fédéral de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale, pendant la même période de temps, a diminué de 2,2 milliards.
- Une partie de l'explication de ce phénomène découle de la décision du gouvernement fédéral de séparer le TCSPS en deux transferts distincts à compter de 2004-2005, sur la base d'une recommandation de la commission Romanow.
- Toutefois, le gouvernement fédéral n'a pas écouté complètement la commission Romanow, qui lui recommandait d'allouer 43 % du TCSPS à la santé et 57 % au financement des autres programmes sociaux.
- Le gouvernement fédéral a plutôt décidé unilatéralement d'allouer 62 % du TCSPS à la santé et 38 % aux autres programmes sociaux, gonflant ainsi artificiellement son niveau de soutien à la santé.

ACÉTATE 10



- Compte tenu de ces modifications, les transferts fédéraux pour la santé représentent maintenant 22,3 % des dépenses des provinces en ce domaine.
- Par contre, les transferts fédéraux pour l'éducation, l'aide sociale et les autres programmes sociaux ne représentent que 11,5 % des dépenses des provinces à cet égard.
- D'ailleurs, nous devons décrier fortement qu'au même moment où le gouvernement fédéral réduisait sa participation au financement des programmes sociaux, il créait une multitude de nouveaux programmes dans des champs de compétence provinciale.

ACÉTATE 11

Aide sociale : la formule de répartition par habitant est désavantageuse pour certaines provinces

Contribution fédérale par assisté social, 2004-2005

	TCPS - aide sociale		Assistés sociaux		Contribution fédérale \$/assisté social
	M\$	% Canada	Nombre	% Canada	
Terre-Neuve	107	1,7 %	51 200	2,9 %	2 082
I.-P.-É.	28	0,5 %	7 000	0,4 %	4 058
N.-É.	193	3,1 %	58 300	3,3 %	3 310
N.-B.	154	2,5 %	49 300	2,8 %	3 128
Québec	1 549	25,1 %	544 200	31,2 %	2 846
Ontario	2 265	36,7 %	673 900	38,6 %	3 361
Manitoba	240	3,9 %	59 900	3,4 %	4 006
Sask.	205	3,3 %	53 200	3,0 %	3 854
Alberta	545	8,8 %	57 800	3,3 %	9 422
C.-B.	862	14,0 %	180 700	10,4 %	4 770
Canada	6 169	100,0 %	1 745 600	100,0 %	3 534

11

- Le gouvernement fédéral a également modifié au cours des dernières années la formule de répartition de certains transferts entre les provinces.
- Pour le Québec et les provinces moins nanties, le changement majeur est survenu lorsque la décision a été prise de passer d'un système de partage des coûts de l'aide sociale à un transfert par habitant.
- La politique de la chaise vide du gouvernement d'alors, nous a coûté très cher.
- Jusqu'en 1995-1996, tel que je l'ai indiqué au début de ma présentation, le financement fédéral de l'aide sociale se faisait au moyen d'une contribution qui représentait 50 % de la facture assumée par chaque province dans ce domaine.
- Aujourd'hui, cette contribution fait partie du TCPS qui est réparti entre les provinces sur une base égale par habitant.
- Le résultat de cette formule est que le financement fédéral par assisté social reçu par l'Ontario est actuellement supérieur de 18 % à celui reçu par le Québec. L'Alberta reçoit quant à elle trois fois plus que le Québec.

ACÉTATE 12

Financement de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale

- ♦ Une réforme majeure s'impose afin de corriger :
 - Le niveau inadéquat de ces transferts
 - La formule de répartition entre les provinces (aide sociale)
 - L'absence de mécanisme formel d'indexation

12

- Dans ce contexte, vous serez d'accord avec moi qu'une réforme majeure s'impose dès cette année à l'égard du financement fédéral de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale.
- Le niveau de financement, la formule de répartition des sommes entre les provinces de même que des mécanismes adéquats d'indexation devront être analysés et proposés.

ACÉTATE 13

Plan de la présentation

- ♦ La source du déséquilibre fiscal
- ♦ Transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ Péréquation
- ♦ Les solutions que préconise le Québec

13

- Passons maintenant à l'autre grand programme de transfert du gouvernement fédéral aux provinces : la péréquation.
- Tout d'abord, permettez-moi de rappeler quelques éléments de l'évolution récente de ce programme.
- Le Québec a fait des recommandations très précises visant à améliorer le programme de péréquation lors du renouvellement quinquennal de ce programme qui a pris fin le 1^{er} avril 2004.
- Face au refus du gouvernement fédéral de mettre en place ces améliorations, les provinces ont demandé que l'on rediscute de péréquation en même temps que du financement de la santé, l'automne dernier.
- Toutefois, au lieu de mettre en place la péréquation les correctifs demandés par le Québec, le gouvernement fédéral a plutôt décidé unilatéralement de modifier en profondeur ce programme.

ACÉTATE 14

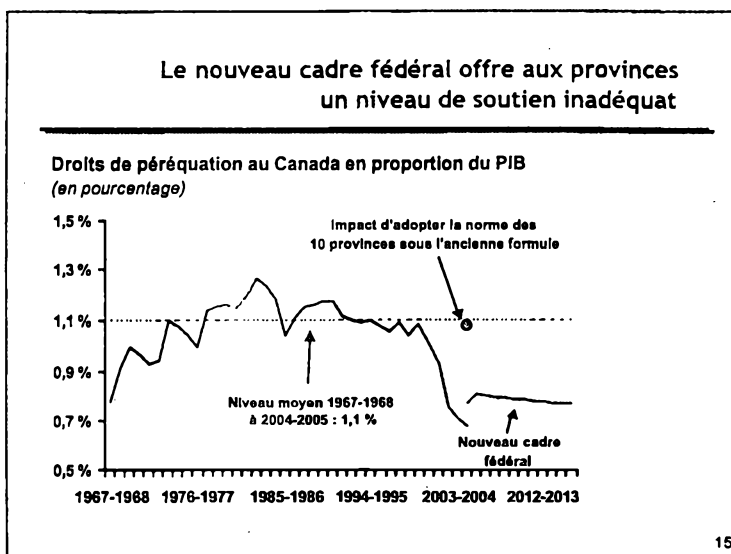
Le nouveau cadre fédéral à la péréquation

- ♦ Les droits de péréquation au Canada sont fixés arbitrairement à 10 MM\$ en 2004-2005 et à 10,9 MM\$ en 2005-2006
- ♦ Augmentation de 3,5 % par année par la suite
- ♦ Répartition entre les provinces : dépend du rapport d'un comité d'experts choisis par le gouvernement fédéral

14

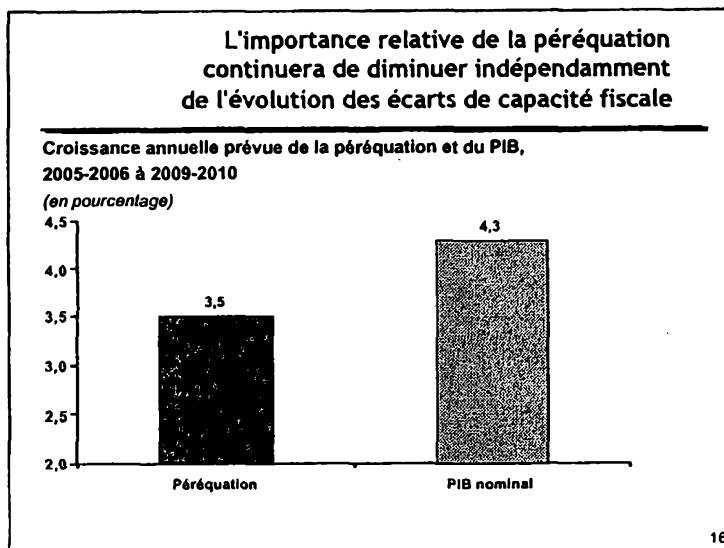
- La réforme - *décidée unilatéralement par le gouvernement fédéral* - en septembre 2004 n'avait pas été discutée auparavant avec les provinces.
- Le nouveau cadre fédéral à la péréquation prévoit que :
 - le niveau global des droits de péréquation au Canada est fixé arbitrairement à 10 milliards de dollars en 2004-2005 et à 10,9 milliards de dollars en 2005-2006;
 - à partir de 2006-2007, le niveau global des droits de péréquation au Canada sera augmenté de 3,5 % par année;
 - un comité d'experts, choisis par le gouvernement fédéral, aura pour mandat de fournir un avis, d'ici décembre 2005, sur la répartition entre les provinces de l'enveloppe globale pour les années 2006-2007 et suivantes.
- De l'avis du Québec, ce nouveau cadre, mis de l'avant par le gouvernement fédéral, constitue une réforme totalement inadéquate du programme de péréquation.

ACÉTATE 15



- Pourquoi ?
- Parce que le coût du programme de péréquation en proportion du PIB, qui constitue un indicateur de l'importance relative du programme, se situe actuellement à 0,8 %, ce qui est bien inférieur à la moyenne historique des trente-cinq dernières années, qui est de 1,1 % du PIB.
- Pourtant, le gouvernement fédéral avait la possibilité de mettre en place une amélioration toute simple de l'ancienne formule de péréquation : utiliser, comme norme du programme, la capacité fiscale moyenne des dix provinces plutôt que la « norme des cinq » utilisée depuis 1982.
- Le gouvernement fédéral, qui avait invoqué à l'époque le manque de ressources pour adopter cette norme, a largement les moyens aujourd'hui de répondre à ses obligations.
- Si le gouvernement fédéral utilisait dorénavant la « norme des dix provinces », le coût du programme de péréquation en proportion du PIB canadien retrouverait son niveau moyen historique, soit 1,1 % du PIB.

ACÉTATE 16



- Plus grave encore, le principe d'une enveloppe fermée dont la croissance est limitée à 3,5 % viendrait réduire considérablement la capacité du programme de péréquation à assurer un niveau de service comparable dans chaque province.
- Cette approche limite également la capacité du programme de s'ajuster à l'évolution des écarts de capacité fiscale entre les provinces.
- La péréquation augmentera désormais de 3,5 % par année au Canada, et ce, peu importe l'évolution des écarts de capacité fiscale entre les provinces au cours des prochaines années.
- Supposons qu'une hausse importante et soutenue des prix du pétrole se produisait, ce qui entraînerait un changement important dans la capacité fiscale relative des provinces.
- Le fonctionnement normal d'un programme de péréquation voudrait que le total des paiements versés aux provinces s'ajuste pour corriger ce phénomène.
- Avec le nouveau cadre à la péréquation, cet ajustement souhaité ne se produira pas, parce que l'enveloppe du programme est fermée.
- Des écarts importants de capacité fiscale entre les provinces demeureront non compensés, ce qui est contraire à l'objectif du programme de péréquation inscrit dans la Constitution.

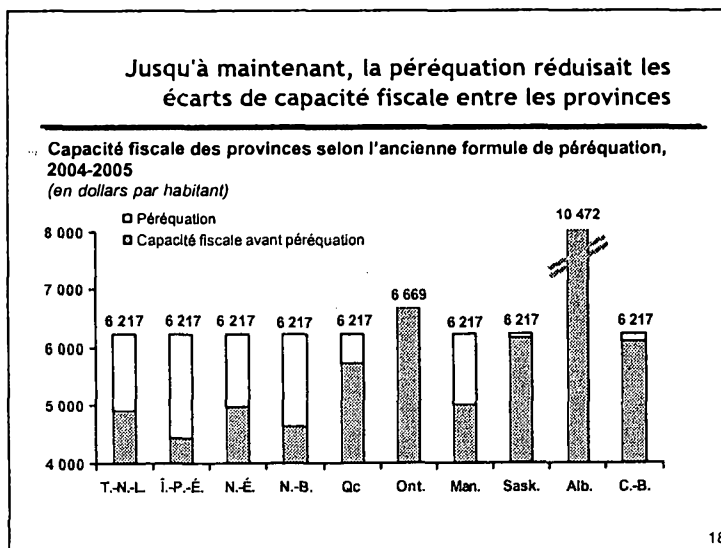
ACÉTATE 17

Des ententes bilatérales et des ajustements ponctuels difficiles à justifier en comparaison des prêts consentis au Québec		
Sommes offertes à certaines provinces par le gouvernement fédéral (en millions de dollars et en dollars par habitant)		
	En millions de dollars	En dollars par habitant
Ententes sur le pétrole extracôtier		
Terre-Neuve	2 600	5 027
Nouvelle-Écosse	1 107	1 181
Non-remboursement de péréquation reçue en trop en 2004-2005		
Saskatchewan	582	585
Colombie-Britannique	192	48
Total	4 481	

17

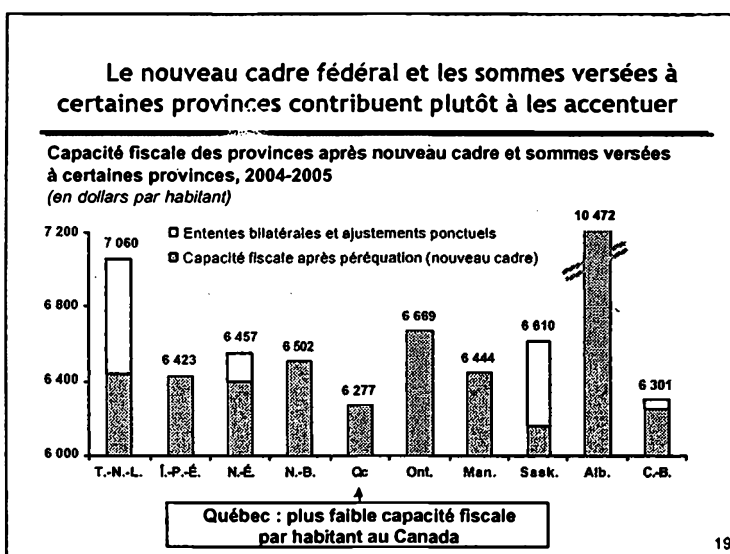
- Non seulement le plafonnement va à l'encontre du principe enchâssé dans la Constitution, mais à cela s'ajoute les récentes ententes bilatérales conclues entre le fédéral et certaines provinces.
- Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse n'auront pas à subir la baisse de péréquation découlant de leur enrichissement au titre des ressources pétrolières extracôtières.
- Le comité d'experts du gouvernement fédéral sur la péréquation a déjà indiqué qu'il allait examiner l'impact de ces ententes sur la capacité du programme de péréquation d'atteindre son objectif.
- Par ailleurs, en raison d'ajustements ponctuels faisant partie du nouveau cadre fédéral, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique n'auront pas à rembourser la péréquation reçue en trop en 2004-2005.
- Je ne veux pas critiquer les gains que ces provinces ont obtenus, mais Ottawa doit être équitable envers toutes les provinces.
- Bien sûr, on dira que le Québec aussi a conclu une entente bilatérale sur la péréquation, à la différence que pour nous, il s'agit d'un compte à payer de 2,4 milliards de dollars qui sert à corriger les baisses de péréquation. Pourtant, ces baisses ont été subies dans un contexte tout à fait similaire aux autres provinces.

ACÉTATE 18



- Je tiens à rappeler qu'en dépit de certaines lacunes, l'ancienne formule de péréquation respectait tout de même un objectif fondamental d'équité :
 - les écarts de capacité fiscale entre les provinces étaient réduits;
 - et toutes les provinces qui recevaient de la péréquation bénéficiaient de la même capacité fiscale après péréquation.

ACÉTATE 19



- J'ai dit que le nouveau cadre fédéral fournit un niveau inadéquat et arbitraire de support aux provinces moins nanties.
- J'ai également dit que l'enveloppe fermée et la croissance prédéterminée de cette enveloppe vont à l'encontre de l'objectif de ce programme.
- Mais la conséquence à mon avis la plus dommageable de la réforme fédérale est qu'elle enfreint le principe fondamental d'équité entre les provinces :
 - le nouveau cadre et les ententes bilatérales accentuent les disparités de capacité fiscale entre les provinces;
 - or, le rôle de la péréquation au Canada est précisément d'atténuer ces disparités.
- En ce qui concerne sa réforme de la péréquation, le gouvernement fédéral doit donc retourner à la table à dessin.

ACÉTATE 20

L'objectif du programme de péréquation
est inscrit dans la Constitution du Canada

Paragraphe 36(2): « Le Parlement et le gouvernement du Canada prennent l'engagement de principe de faire des paiements de péréquation propres à donner aux gouvernements provinciaux des revenus suffisants pour les mettre en mesure d'assurer les services publics à un niveau de qualité et de fiscalité sensiblement comparables. »

20

- Pourtant, l'objectif du programme de péréquation est clair et il est inscrit dans la Constitution du Canada :

« (...) donner aux gouvernements provinciaux des revenus suffisants pour les mettre en mesure d'assurer les services publics à un niveau de qualité et de fiscalité sensiblement comparables ».
- Pour qu'il puisse atteindre cet objectif, le programme de péréquation doit être fondé sur des principes clairs et d'application générale.
- Sommairement, le Québec est d'avis que ces principes sont au nombre de quatre. Nous aurons d'ailleurs l'occasion de définir avec plus de précision chacun de ces principes, au cours des mois à venir.

ACÉTATE 21

Quatre principes pour réformer la péréquation

- ♦ Premièrement : la norme qui sert de point de comparaison pour établir la capacité fiscale relative des provinces doit correspondre à la moyenne des dix provinces
 - Sinon, les provinces qui reçoivent de la péréquation seront par définition incapables d'offrir des services de qualité comparable en imposant une fiscalité comparable à la moyenne des dix provinces
- Premièrement, la norme qui sert de point de comparaison pour établir la capacité fiscale relative des provinces doit correspondre au minimum au niveau de la moyenne des dix provinces canadiennes.
- Sinon, les provinces qui reçoivent de la péréquation seront par définition incapables d'offrir des services de qualité comparable en imposant une fiscalité comparable à celle de la moyenne des dix provinces canadiennes.
- À cet égard, le calcul sur la base des dix provinces rendrait caduque le concept d'enveloppe fermée à la péréquation – concept que le gouvernement fédéral a décidé d'appliquer à l'automne dernier.

ACÉTATE 22

Quatre principes pour réformer la péréquation

- ♦ Deuxièmement : pour comparer la capacité de financer les services publics, il faut prendre en compte toutes les sources de revenus
 - Incluant les revenus des municipalités, des commissions scolaires et de toute autre entité relevant des provinces
 - Incluant les revenus tirés des ressources naturelles, qu'elles soient renouvelables ou non
 - Sinon, la péréquation compensera les provinces sur la base d'une lecture partielle, biaisée et inexacte de leur véritable capacité fiscale

22

- Deuxièmement, pour comparer la capacité des provinces de financer les services publics qu'elles offrent à leur population, il faut prendre en compte la totalité de leurs revenus.
 - Cela inclut les revenus des municipalités, des commissions scolaires et de toute autre entité relevant des provinces.
 - Cela inclut également les revenus tirés des ressources naturelles, qu'elles soient renouvelables ou non.
- Sinon, la péréquation compensera les provinces sur la base d'une lecture partielle, biaisée et inexacte de leur véritable capacité fiscale.

ACÉTATE 23

Quatre principes pour réformer la péréquation

- ♦ Troisièmement : la mesure de la capacité fiscale des provinces doit être fondée sur leurs pratiques fiscales mesurables plutôt que sur des approximations statistiques arbitraires

- Sinon, des écarts bien réels dans la capacité des provinces de financer des services publics demeureront non compensés, tandis que des écarts « artificiels » le seront, ce qui est contraire à l'objectif du programme

23

- Troisièmement, la mesure de la capacité des provinces de financer des services publics doit être fondée sur les pratiques fiscales réelles, observables et mesurables des provinces, plutôt que sur des approximations ou des imputations statistiques arbitraires.
- Sinon, des écarts bien réels dans la capacité des provinces de financer des services publics demeureront non compensés, tandis que des écarts « artificiels » le seront, ce qui est contraire à l'objectif même du programme.

ACÉTATE 24

Quatre principes pour réformer la péréquation

- ♦ Quatrièmement : le programme de péréquation doit être équitable
 - On doit veiller à ce que, après péréquation, la capacité fiscale des provinces bénéficiaires soit la même
 - La péréquation doit demeurer inconditionnelle, sans quoi les provinces moins nanties seraient davantage contraintes dans l'exercice de leurs compétences constitutionnelles que les provinces nanties

24

- Enfin, le programme de péréquation doit être équitable.
- On doit veiller à ce que, après péréquation, la capacité fiscale des provinces bénéficiaires soit la même.
- Par ailleurs, la péréquation doit demeurer inconditionnelle, sans quoi les provinces moins nanties seraient davantage contraintes dans l'exercice de leurs responsabilités constitutionnelles que les provinces mieux nanties.
- Le Québec entend suivre de très près les travaux du Comité d'experts du gouvernement fédéral sur la péréquation. Et nous avons l'intention de faire des propositions précises pour améliorer le programme.

ACÉTATE 25

Plan de la présentation

- ♦ La source du déséquilibre fiscal
- ♦ Transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ Péréquation
- ♦ Les solutions que préconise le Québec

25

- Pour conclure ma présentation, je souhaite revenir brièvement sur les solutions que préconise le Québec afin de mettre en place une fédération financièrement équilibrée et équitable.

ACÉTATE 26

Mettre en place une fédération financièrement équilibrée et équitable

- ♦ Corriger cette année le financement fédéral de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale
- ♦ Mettre en place un programme de péréquation adéquat et qui respecte la Constitution
- ♦ Revoir le partage des ressources financières et fiscales afin que les revenus des provinces correspondent mieux à leurs responsabilités

26

- Dès cette année, donc à court terme, des améliorations importantes doivent être apportées au financement fédéral de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale.
- À court et à moyen terme, le gouvernement fédéral doit également revoir fondamentalement son approche à l'égard de la péréquation et mettre en place un programme adéquat et qui respecte l'objectif inscrit dans la Constitution.
- À moyen terme, il faut revoir aussi le partage des ressources financières et fiscales afin que les revenus des provinces correspondent mieux à leurs responsabilités.
- Le Québec s'est engagé depuis deux ans à être un partenaire dynamique et proactif au sein de la fédération canadienne.
- Cependant, en raison du déséquilibre fiscal, le Québec ne peut atteindre seul ses objectifs. Le gouvernement fédéral, qui dispose de la marge de manœuvre, doit faire sa juste part.
- Le Québec entend profiter des processus mis en place par la Chambre des Communes et le Conseil de la fédération sur le déséquilibre fiscal, de même que par le gouvernement fédéral en matière de péréquation, pour que de nouveaux progrès concrets s'ajoutent à ceux réalisés depuis deux ans.
- Ce que nous cherchons, ce n'est pas de relancer un débat sur un chiffre qui serait final et définitif, pour lequel le litige restera éternel. Pour nous, il s'agit plutôt de s'entendre sur les principes, des principes concrets. Une fois les principes acceptés, nous aurons entente et règlement.
- Merci.



Corriger le déséquilibre fiscal : le point de vue du Québec

**Rencontre avec le Comité consultatif
sur le déséquilibre fiscal du
Conseil de la fédération**

Québec, 25 octobre 2005

Table des matières

- ♦ **Enjeux pour le fédéralisme**
- ♦ Les transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ La péréquation
- ♦ Les solutions privilégiées par le Québec

Enjeux pour le fédéralisme : les principes

- ♦ Les citoyens doivent pouvoir bénéficier de services publics de qualité comparable contre un fardeau fiscal comparable
- ♦ Chaque ordre de gouvernement doit avoir des revenus suffisants pour assumer convenablement ses responsabilités constitutionnelles
- ♦ Les ententes fiscales devraient non seulement favoriser la stabilité et la prévisibilité, mais elle doivent aussi respecter des principes d'imputabilité et de transparence
- ♦ Le pouvoir de dépenser du gouvernement central dans les champs de compétence des provinces doit être balisé

3

Enjeux pour le fédéralisme : le problème

- ♦ Le déséquilibre fiscal vertical découle du fait que les revenus des provinces sont insuffisants pour assumer les responsabilités plus onéreuses que leur attribue la Constitution, alors que l'inverse est vrai pour le gouvernement fédéral
- ♦ La capacité de payer des contribuables est limitée
 - ♦ En ne transférant pas les revenus excédentaires qui découlent de taux d'imposition fédéraux très élevés, le gouvernement fédéral force plusieurs provinces à recourir, elles aussi, à des niveaux de taxation élevé afin d'assurer leurs services
 - ♦ La conséquence est grave pour la compétitivité des provinces et du pays
- ♦ Le déséquilibre fiscal vertical est accentué par le fait que le gouvernement fédéral s'est retiré du financement des programmes sociaux depuis 1995

4

Enjeux pour le fédéralisme : le problème

- ◆ Le déséquilibre fiscal horizontal a pour cause le développement économique inégal des régions canadiennes
 - ◆ Il en résulte des écarts importants entre les capacités fiscales des provinces
- ◆ Ainsi, il est difficile de permettre aux Canadiens, peu importe leur province de résidence, de bénéficier de services publics de qualité comparable
- ◆ Le programme de péréquation, qui devrait contribuer à réduire sensiblement les écarts de capacité fiscale entre les provinces, ne remplit plus son rôle

5

Enjeux pour le fédéralisme : l'assise des solutions

- ◆ Les solutions au déséquilibre fiscal devront nécessairement :
 - tenir compte du partage des pouvoirs et assurer l'adéquation entre les revenus et les responsabilités constitutionnelles de chaque ordre de gouvernement
 - être permanentes et à long terme pour assurer aux provinces la prévisibilité, la stabilité et l'indépendance nécessaires pour leur permettre de bien assumer leurs responsabilités constitutionnelles
 - résoudre à la fois le déséquilibre vertical et le déséquilibre horizontal

6

Table des matières

- ♦ Enjeux pour le fédéralisme
- ♦ Les transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ La péréquation
- ♦ Les solutions privilégiées par le Québec

7

Accord sur la santé de septembre 2004 : des progrès significatifs pour le Québec et les autres provinces

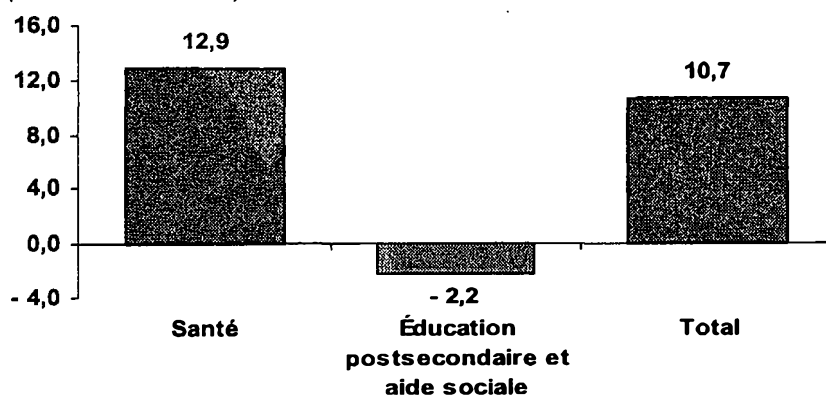
Impact de l'Accord de septembre 2004 sur la santé (en millions de dollars)

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Canada						
Relèvement de la base	1 000	2 500	2 240	2 098	2 429	2 787
Réduction du temps d'attente	625	625	1 200	1 200	600	250
Équipement médical	500					
Total	2 125	3 125	3 440	3 298	3 029	3 037

8

Alors que la contribution fédérale pour la santé a augmenté, celle pour l'éducation postsecondaire et l'aide sociale a diminué

Évolution des transferts fédéraux pour la santé et les autres programmes sociaux au Canada, 1994-1995 à 2005-2006
(en milliards de dollars)



Source: ministère des Finances du Canada

9

Hausse des dépenses fédérales directes en éducation postsecondaire, dont plusieurs augmentent les pressions financières sur les provinces

- ♦ Bourses d'études canadiennes du millénaire
- ♦ Subvention canadienne pour l'épargne-études
- ♦ Bon d'études canadien
- ♦ Programme canadien de prêts aux étudiants
- ♦ Bourses d'études Canada
- ♦ Crédit d'impôt pour études
- ♦ Investissements dans les chaires et conseils subventionnaires
- ♦ Conseil canadien pour l'apprentissage

10

**La redistribution découlant d'un partage des coûts
de l'aide sociale a aussi été éliminée au profit d'un
financement fédéral par habitant**

Contribution fédérale par assisté social, 2005-2006

	TCPS - aide sociale		Assistés sociaux		Contribution fédérale
	M\$	% Canada	Nombre	% Canada	\$/assisté social
Terre-Neuve-et-Labrador	107	1,7	49 800	2,9	2 146
Île-du-Prince-Édouard	29	0,5	6 700	0,4	4 280
Nouvelle-Écosse	194	3,1	56 000	3,3	3 467
Nouveau-Brunswick	156	2,5	47 000	2,7	3 310
Québec	1 570	25,1	532 200	31,1	2 950
Ontario	2 297	36,7	672 000	39,3	3 418
Manitoba	244	3,9	60 800	3,6	4 007
Saskatchewan	224	3,3	51 800	3,0	4 319
Alberta	553	8,8	60 200	3,5	9 189
Colombie-Britannique	877	14	165 000	9,6	5 315
Territoires	22	0,4	10 365	0,6	2 085
Canada	6 271	100	1 711 865	100,0	3 663

11

**Démarches enclenchées
par les premiers ministres à Banff**

♦ **Processus :**

- Rencontre tripartite à Québec (6 octobre 2005)
- Sommet avec les intervenants (janvier 2006)
- Rencontre avec le premier ministre canadien

♦ **Demande des provinces et territoires :**

- **Première étape :** rétablir immédiatement le TCPS au niveau de 1994-1995
- **Deuxième étape :** s'entendre avec le gouvernement fédéral sur un niveau adéquat de TCPS

12

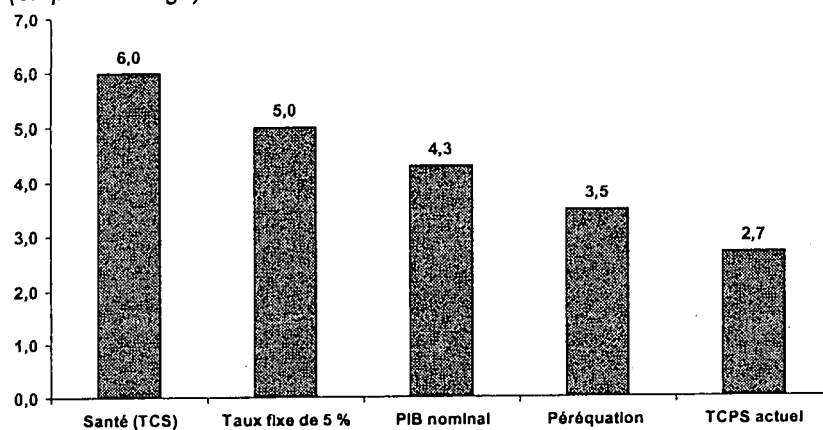
**Un nouveau partenariat financier pour l'éducation
postsecondaire et les services sociaux :
options discutées le 6 octobre**

- ♦ **Option 1 : rétablir le niveau de 1994-1995 en tenant compte de la hausse du coût de la vie (« Banff » plus inflation)**
 - Le TCPS passerait de 8,4 MM\$ à 13,3 MM\$ (+ 4,9 MM\$)
- ♦ **Option 2 : rétablir une contribution de 25 % des dépenses des provinces en éducation postsecondaire et services sociaux**
 - Le TCPS passerait de 8,4 MM\$ à 13,6 MM\$ (+ 5,2 MM\$)

13

**Préserver la contribution fédérale future par la mise
en place d'un mécanisme d'indexation adéquat :
options discutées le 6 octobre**

**Croissance moyenne prévue de différents mécanismes d'indexation,
2005-2006 à 2009-2010
(en pourcentage)**



14

Table des matières

- ♦ Enjeux pour le fédéralisme
- ♦ Les transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ La péréquation
- ♦ Les solutions privilégiées par le Québec

15

Le point de vue des premiers ministres à Banff sur le nouveau cadre fédéral pour la péréquation

« Le programme actuel de péréquation, basé sur une enveloppe fixe assortie d'un facteur d'indexation fixe, ne reflète pas les principes constitutionnels sur lesquels il est fondé.

Les premiers ministres demandent au gouvernement fédéral de confirmer que des changements au programme de péréquation seront apportés en 2006-2007 pour satisfaire à l'obligation constitutionnelle »

16

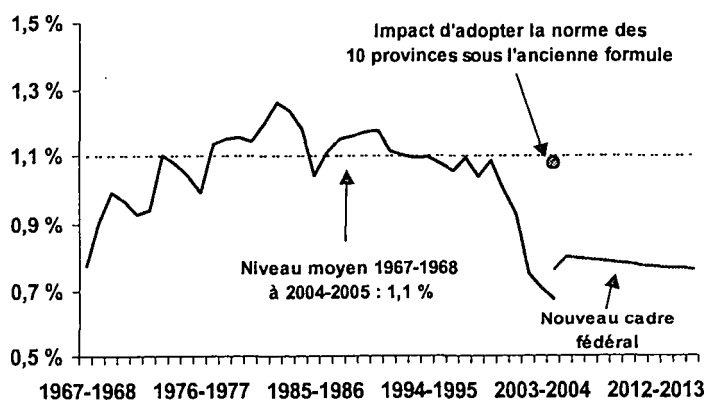
Un programme qui « paie avant de mesurer » est incompatible avec l'objectif constitutionnel

- ◆ Parce que l'enveloppe est fermée et prédéterminée, elle ne peut s'ajuster adéquatement à l'évolution des écarts de capacité fiscale entre les provinces
 - Par exemple : hausse du prix du pétrole
- ◆ Le taux d'indexation fixe de 3,5 % est inférieur à la croissance prévue de l'économie
 - La baisse du coût du programme en proportion du PIB canadien va se poursuivre, même si les écarts de capacité fiscale augmentent

17

Le nouveau cadre fédéral offre aux provinces un niveau de soutien inadéquat

Droits de péréquation au Canada en proportion du PIB
(en pourcentage)



18

Quatre principes pour réformer la péréquation

- ◆ La norme de comparaison doit correspondre au minimum à la moyenne des dix provinces
- ◆ Tous les revenus doivent être pris en compte
- ◆ La péréquation doit refléter la réalité des pratiques fiscales des provinces
- ◆ Toutes les provinces doivent être traitées de manière équitable

19

**Toutes les provinces bénéficiaires de péréquation
gagneraient si ces principes étaient
acceptés par le gouvernement fédéral**

Impact financier à la péréquation, 2005-2006
(en dollars par habitant)

	Norme des dix provinces	Couverture à 100% des revenus	Assiette foncière	Total
T.-N.-L.	358	70	-20	408
I.-P.-É.	358	69	30	458
Nouvelle-Écosse	358	49	-4	403
Nouveau-Brunswick	358	69	-11	416
Québec	358	25	98	482
Ontario	0	0	0	0
Manitoba	358	53	62	473
Saskatchewan	70	44	61	175
Alberta	0	0	0	0
C.-B.	346	20	-102	264
Canada	172	16	13	202

20

Table des matières

- ♦ Enjeux pour le fédéralisme
- ♦ Les transferts pour la santé, l'éducation postsecondaire et les programmes sociaux
- ♦ La péréquation
- ♦ Les solutions privilégiées par le Québec

21

Solutions privilégiées par le Québec

- ♦ Les deux types de déséquilibre (vertical et horizontal) doivent être abordés simultanément par les gouvernements
- ♦ La péréquation doit respecter les quatre principes mentionnés précédemment
- ♦ Des transferts inconditionnels (fiscaux ou financiers) qui respectent les compétences des provinces
- ♦ Mettre fin aux mesures fédérales directes dans les champs de compétence exclusive des provinces

22

Importance de « réparer » la péréquation avant de procéder à un nouveau partage de l'espace fiscal

- ♦ Un transfert de points d'impôt (ou de TPS) n'a pas la même valeur dans toutes les provinces
 - Varie selon la richesse relative des provinces
- ♦ Le nouveau cadre fédéral pour la péréquation ne s'adapterait pas à un transfert d'espace fiscal, contrairement à l'ancienne formule

23

Séquence des solutions au déséquilibre fiscal privilégiées par le Québec

- ♦ Dès cette année :
 - Mise en place d'un programme de péréquation adéquat et qui respecte la Constitution
 - Corriger le financement fédéral de l'éducation postsecondaire et de l'aide sociale (TCPS)
 - ↳ Niveau, indexation, allocation entre les provinces
- ♦ À terme :
 - Revoir le partage des ressources financières et fiscales afin que les revenus des provinces correspondent à leurs responsabilités

24

Pour une véritable réforme du programme de péréquation

Présentation de M. Michel Audet
Ministre des Finances du Québec
au Groupe d'experts sur la péréquation
et la formule de financement des territoires

Québec, 28 octobre 2005

Plan de la présentation

- ♦ Le rôle des transferts fédéraux au Canada
- ♦ Le nouveau cadre fédéral pour la péréquation
- ♦ Les principes et recommandations à suivre

Raison d'être des transferts aux provinces dans la fédération canadienne

- ◆ **Principes fondateurs (Rowell-Sirois)**
 - Veiller à ce que les provinces disposent d'une capacité financière à la fois suffisante et comparable, afin de retrouver partout au Canada un niveau adéquat de services publics essentiels
- ◆ **Péréquation : garante de la décentralisation**
 - Transfert inconditionnel qui permet aux provinces moins nanties d'exercer librement leurs compétences
 - Une péréquation adéquate est essentielle pour que la fédération canadienne fonctionne bien

3

L'objectif du programme de péréquation est inscrit dans la Constitution du Canada

Paragraphe 36(2) : « Le Parlement et le gouvernement du Canada prennent l'engagement de principe de faire des paiements de péréquation propres à donner aux gouvernements provinciaux des revenus suffisants pour les mettre en mesure d'assurer les services publics à un niveau de qualité et de fiscalité sensiblement comparables. »

4

Propositions du Québec lors du renouvellement de la péréquation du printemps 2004

- ◆ Norme des dix provinces
- ◆ Assiette foncière basée à 100 % sur les valeurs marchandes résidentielles
- ◆ Inclusion de la totalité des frais aux usagers
- ◆ Moyenne mobile pour rendre plus stables et prévisibles les paiements de péréquation

5

Décisions fédérales lors du renouvellement de la péréquation du printemps 2004

- ◆ Progrès réalisés :
 - Assiette foncière basée à 50 % sur les valeurs marchandes résidentielles jusqu'en 2008-2009 et à 100 % par la suite
 - Moyenne mobile sur 3 ans
 - Toutefois, mise en place graduelle qui retarde les améliorations apportées au programme
- ◆ Éléments non corrigés :
 - Norme des dix provinces
 - Inclusion de la totalité des frais aux usagers

6

Réaction des provinces aux décisions du gouvernement fédéral

- ♦ Déclaration en vue de la rencontre des premiers ministres sur la santé de 2004 :
 - « Le financement des soins de santé ne doit pas se faire aux dépens d'autres programmes sociaux ni de la péréquation. [...] Les premiers ministres se disent déçus qu'aussi peu de progrès ait été accompli pendant la dernière série de réunions au sujet du renouvellement de la péréquation. » (Communiqué de Niagara-on-the-Lake, 30 juillet 2004)
- ♦ Réponse du gouvernement fédéral :
 - Mise en place unilatérale du nouveau cadre pour la péréquation

7

Plan de la présentation

- ♦ Le rôle des transferts fédéraux au Canada
- ♦ Le nouveau cadre fédéral pour la péréquation
- ♦ Les principes et recommandations à suivre

8

Position des provinces énoncée par les premiers ministres provinciaux à Banff, le 12 août 2005

- ♦ « Les premiers ministres ont noté que le programme actuel de péréquation, basé sur une enveloppe fixe assortie d'un facteur d'indexation fixe, ne reflète pas les principes constitutionnels sur lesquels il est fondé. »
- ♦ « Ils demandent au gouvernement fédéral de confirmer que des changements au programme de péréquation seront effectués en 2006-2007 pour faire en sorte que le programme satisfasse à l'obligation constitutionnelle. »

9

Le nouveau cadre souffre de plusieurs lacunes

- ♦ Une enveloppe prédéterminée est incompatible avec l'objectif du programme
- ♦ Le nouveau cadre crée des écarts importants de capacité fiscale entre les provinces
- ♦ Remise en question des gains réalisés par le Québec aux impôts fonciers
- ♦ Exclusion possible des ressources naturelles

10

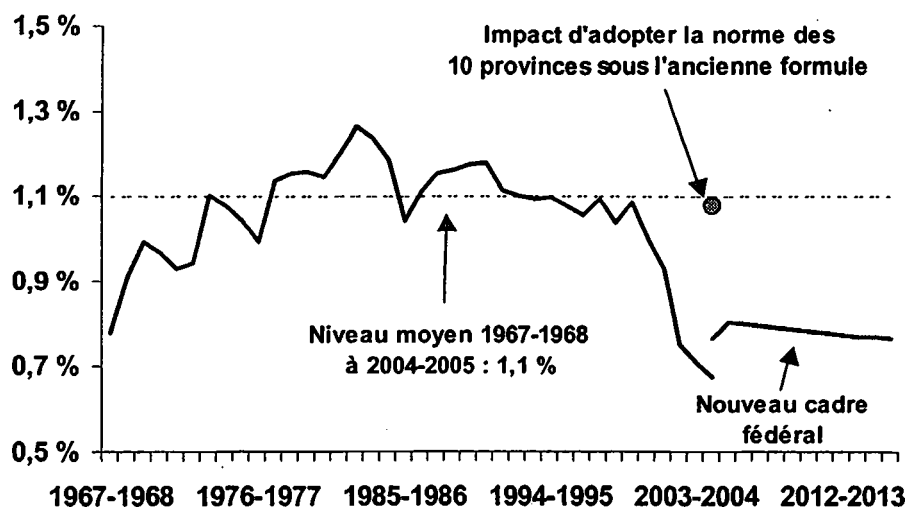
Un programme qui « paie avant de mesurer » est incompatible avec l'objectif constitutionnel

- ♦ Parce que l'enveloppe est fermée et prédéterminée, elle ne peut s'ajuster adéquatement à l'évolution des écarts de capacité fiscale entre les provinces
 - Par exemple : hausse du prix du pétrole
- ♦ Le taux d'indexation fixe de 3,5 % est inférieur à la croissance prévue de l'économie
 - La baisse du coût du programme en proportion du PIB canadien va se poursuivre, même si les écarts de capacité fiscale augmentent

11

Le nouveau cadre fédéral offre aux provinces un niveau de soutien inadéquat

Droits de péréquation au Canada en proportion du PIB
(en pourcentage)

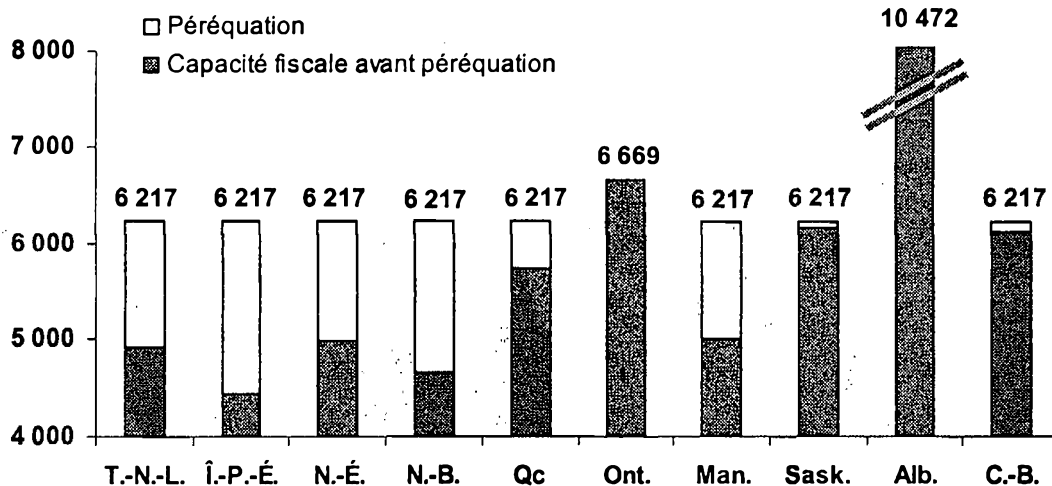


12

Jusqu'à maintenant, la péréquation réduisait les écarts de capacité fiscale entre les provinces

Capacité fiscale des provinces selon l'ancienne formule de péréquation, 2004-2005

(en dollars par habitant)

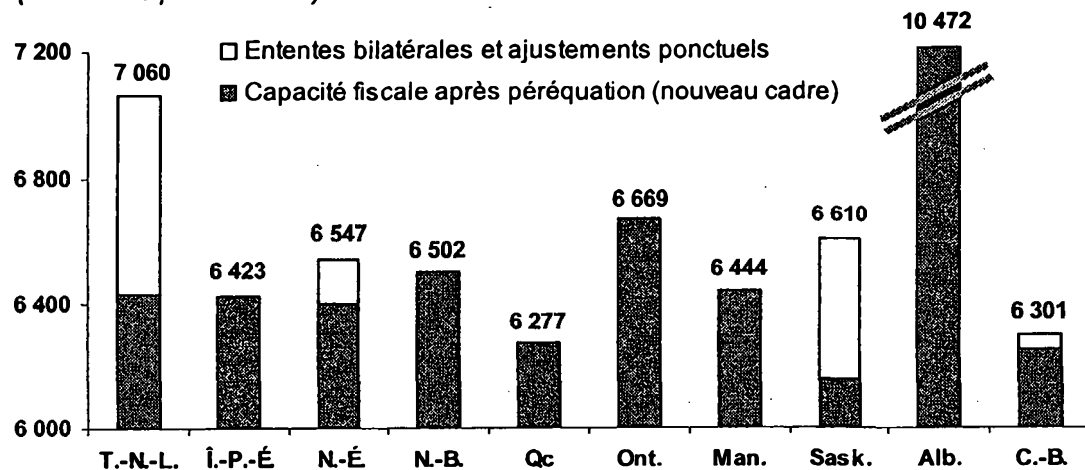


13

Le nouveau cadre fédéral et les ententes bilatérales contribuent plutôt à les accentuer

Capacité fiscale des provinces après nouveau cadre et sommes versées à certaines provinces, 2004-2005

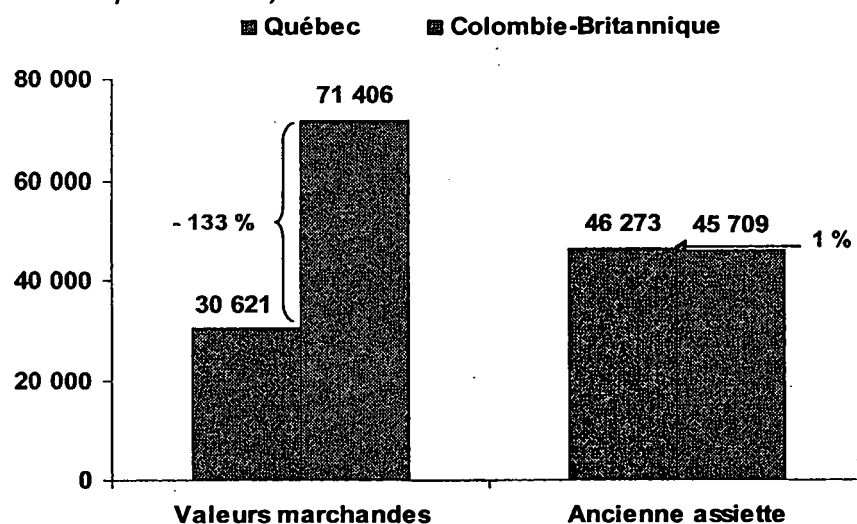
(en dollars par habitant)



14

Utiliser les valeurs marchandes aux impôts fonciers : une demande du Québec depuis plus de 20 ans

Valeurs marchandes résidentielles et ancienne assiette des impôts fonciers (en dollars par habitant)



Sources : Rôles d'évaluation de 2002 pour les valeurs marchandes et estimations de 2003-2004 pour l'ancienne assiette.

15

Le nouveau cadre remet en question les progrès du renouvellement de 2004 aux impôts fonciers

Impact sur les droits de péréquation du Québec des modifications à l'assiette des impôts fonciers (en millions de dollars)

	2004 -2005	2005 -2006	2006 -2007	2007 -2008	2008 -2009	Total sur 5 ans
Renouvellement de la péréquation de 2004 :						
Mise en place graduelle de 50 % de la solution adoptée par le gouvernement fédéral	0	120	246	377	395	1 551
Rappel :						
Impact d'une mise en place dès 2004-2005 de 100 % de la solution adoptée par le gouvernement fédéral	718	756	790	826	865	4 859

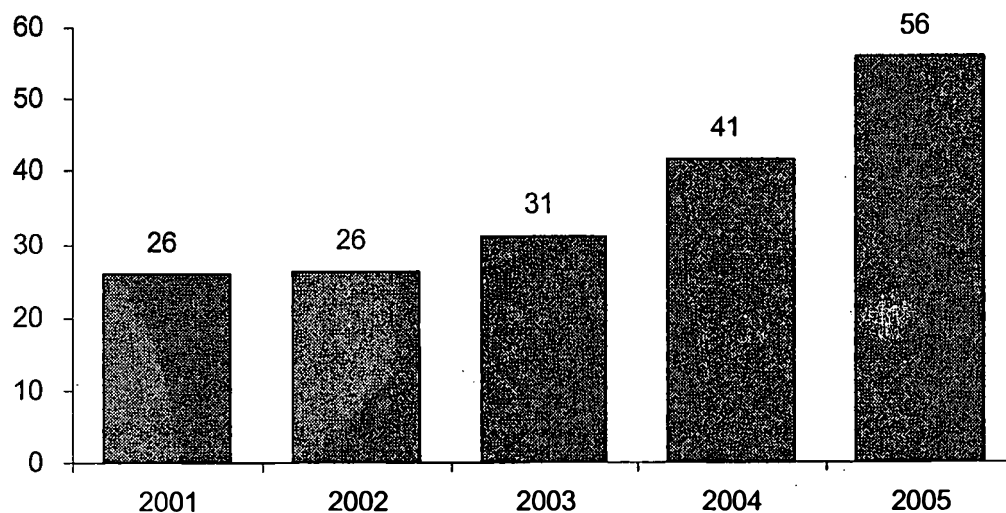
♦ Ces progrès sont remis en question par le nouveau cadre

- La solution du renouvellement de 2004 sera-t-elle maintenue?
- D'autres modifications désavantageront-elles le Québec?

16

Enjeu majeur : exclusion possible des revenus tirés des ressources naturelles non renouvelables

Prix annuel moyen d'un baril de pétrole¹, 2001 à 2005
(en dollars américains)

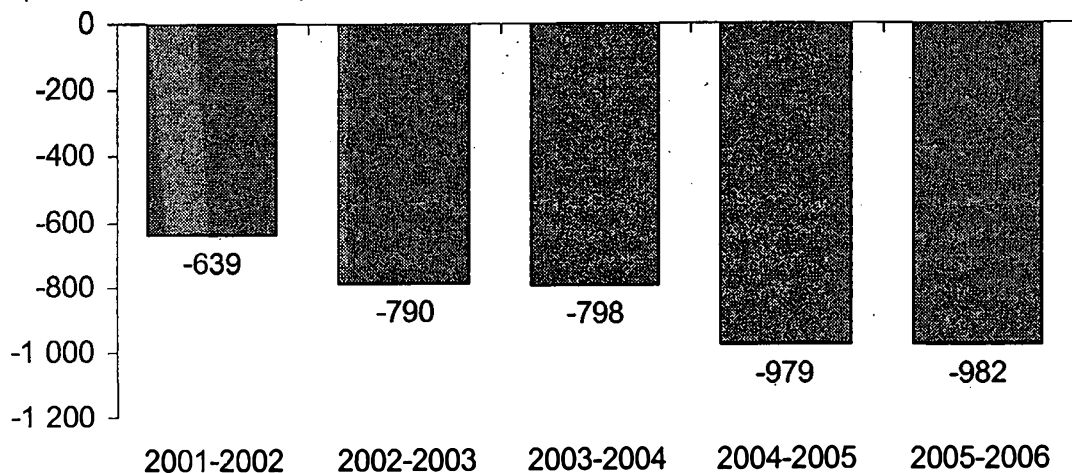


¹ Moyenne mensuelle annualisée; prix d'un baril de West Texas Intermediate.

17

L'exclusion des ressources naturelles non renouvelables aurait fait perdre 4,2 MM\$ au Québec au cours des cinq dernières années

Impact au Québec d'une exclusion des ressources naturelles non renouvelables¹, 2001-2002 à 2005-2006
(en millions de dollars)



¹ Impacts estimés sur la base de l'ancienne formule de péréquation (i.e. avant le nouveau cadre fédéral pour la péréquation).

18

Plan de la présentation

- ♦ Le rôle des transferts fédéraux au Canada
- ♦ Le nouveau cadre fédéral pour la péréquation
- ♦ Les principes et recommandations à suivre

19

Des enjeux fondamentaux pour l'avenir du fédéralisme fiscal au Canada

- ♦ On constate simultanément :
 - Une augmentation des disparités fiscales au Canada, en raison notamment du boom pétrolier
 - Une réduction du niveau total de redistribution par le biais des transferts fédéraux
 - Un brassage important des positions relatives des provinces qui résulte en partie d'ententes bilatérales et de mesures *ad hoc*
- ♦ L'heure est venue de revenir aux principes fondateurs

20

Quatre principes pour réformer la péréquation

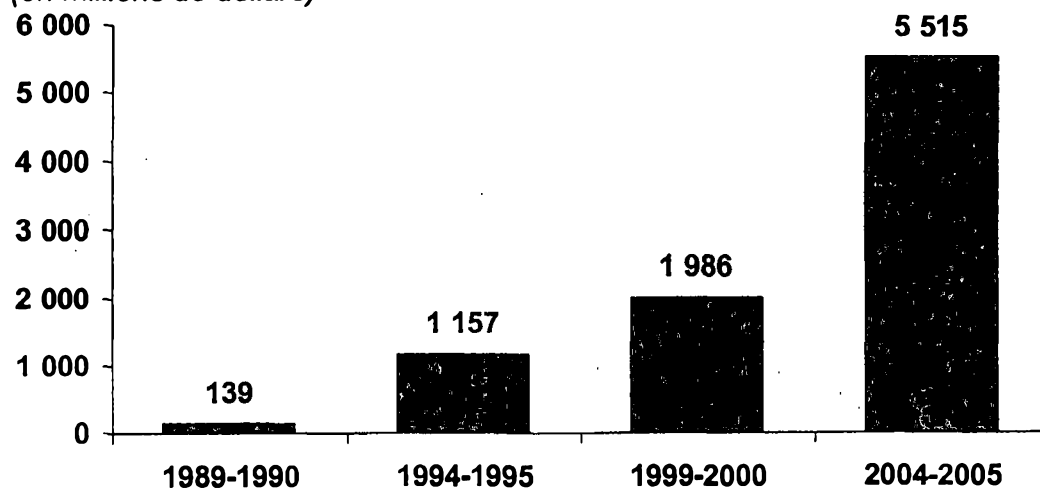
- ♦ La norme de comparaison doit correspondre au minimum à la moyenne des dix provinces
- ♦ Tous les revenus doivent être pris en compte
- ♦ La péréquation doit refléter la réalité des pratiques fiscales des provinces
- ♦ Toutes les provinces doivent être traitées de manière équitable

21

À elle seule, la norme des cinq a fait perdre 5,5 MM\$ aux provinces en 2004-2005

Fardeau fiscal additionnel que doivent maintenir les provinces bénéficiaires en raison de l'utilisation de la norme des cinq provinces au lieu d'une norme des dix provinces

(en millions de dollars)



Note : estimation fédérale d'octobre 2005 pour 2004-2005.

22

Il importe que la péréquation joue son rôle, ni plus ni moins

- ◆ Fin de l'approche à « enveloppe fermée »
- ◆ Norme des dix provinces
- ◆ Application immédiate et à 100 % de la solution de 2004 aux impôts fonciers
- ◆ Inclusion des ressources naturelles

23

Les objectifs du gouvernement du Québec en matière de finances publiques

- ◆ Contraintes majeures :
 - Maintien de l'équilibre budgétaire
 - Dette : plus de 40 % du PIB
 - ↳ Service de la dette : 7 MM\$ en 2005-2006
- ◆ Objectifs :
 - Réduction du fardeau fiscal à la moyenne canadienne
 - Gestion serrée des dépenses : 3,4 % par année entre 2003-2004 et 2005-2006
 - ↳ 5,2 % en santé
 - ↳ 3,0 % en éducation
 - ↳ 1,3 % pour le reste des dépenses
 - Réduction de la dette en proportion du PIB : 40 % d'ici 2010
 - Poursuite des efforts de modernisation de l'État

24

Q-9 Évolution du total des transferts fédéraux pour les 5 dernières années et prévisions, selon la comptabilité de caisse.

Évolution des transferts fédéraux selon les normes comptables en vigueur en 2000-2001 à 2004-2005

(en millions de dollars)

	Transferts fédéraux
2000-2001	7 895
2001-2002	8 885
2002-2003	8 932
2003-2004	9 370
2004-2005	9 229

Q-10 Évolution du total des transferts fédéraux pour les 5 dernières années et prévisions, selon la comptabilité d'exercice.

Évolution des transferts fédéraux selon les normes comptables en vigueur en 2005-2006 à 2007-2008
(en millions)

	Transferts fédéraux
2005-2006	9 972
2006-2007	10 796
2007-2008	11 148

Q-11 Évolution des transferts fédéraux pour l'enseignement postsecondaire pour les 10 dernières années, excluant les programmes sociaux.

Transferts fédéraux au Québec pour l'enseignement postsecondaire, 1995-1996 à 2005-2006

(en millions de dollars)

	Transferts pour l'éducation postsecondaire
1995-1996	714
1996-1997	655
1997-1998	566
1998-1999	561
1999-2000	579
2000-2001	607
2001-2002	685
2002-2003	699
2003-2004	797
2004-2005	534
2005-2006	541

Source : Finances Canada.

Q-12 Évolution des transferts fédéraux au titre de la santé (TCS) pour les 10 dernières années, excluant les programmes sociaux.

Transferts fédéraux au Québec au titre de la santé, 1995-1996 à 2005-2006
(en millions de dollars)

Transferts pour la santé	
1995-1996	2 074
1996-1997	1 940
1997-1998	1 677
1998-1999	1 661
1999-2000	1 713
2000-2001	1 797
2001-2002	2 029
2002-2003	2 068
2003-2004	2 470
2004-2005	4 331
2005-2006	5 160

Source : Finances Canada.

Q-13 Impact détaillé de l'ajustement à la péréquation du 8 novembre 2005 pour l'année 2006-2007 et suivantes.

- À la suite de l'annonce fédérale du 8 novembre 2005, les droits de péréquation du Québec ont été révisés de 388 M\$ en 2006-2007.

Péréquation des provinces en 2006-2007 avant et après l'annonce fédérale du 8 novembre 2005
(en millions de dollars)

	Avant	Après	Écart (en M\$)	Écart (en dollars par habitant)
T.-N.-L.	891	687	-204	-397
Î.-P.-É.	286	280	-7	-48
N.-É.	1 391	1 379	-11	-12
N.-B.	1 395	1 432	37	49
Qué.	4 966	5 354	388	51
Man.	1 657	1 690	33	28
Sask.	85	0	-85	-86
C.-B.	610	459	-151	-36
	11 282	11 282	0	0

- En raison de la prolongation des travaux menés par le groupe d'experts du gouvernement fédéral, l'impact au Québec du nouveau cadre fédéral pour la péréquation demeure indéterminé à compter de 2007-2008.
- Aux fins de la planification financière, il a été présumé que la part du Québec des droits de péréquation au Canada, à compter de 2007-2008, serait la même qu'en 2006-2007.

FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU
ÉVOLUTION DES REVENUS DE TRANSFERTS FÉDÉRAUX
(en millions de dollars)

	2005-2006 ^{P(1)}	2006-2007 ^P	2007-2008 ^P
Péréquation	4 798	5 354	5 542
Variation en %	s.o.	11,6	3,5
Transferts pour la santé	3 185	3 605	3 647
Variation en %	s.o.	13,2	1,2
Transferts pour l'enseignement postsecondaire et les autres programmes sociaux	1 034	1 041	1 061
Variation en %	s.o.	0,7	1,9
Autres programmes	955	796	898
Variation en %	s.o.	- 16,6	12,8
Total des transferts fédéraux	9 972	10 796	11 148
Variation en %	s.o.	8,3	3,3

P : Résultats préliminaires pour 2005-2006 et prévisions pour les années suivantes.

(1) La mise en place de la comptabilité d'exercice pour les transferts fédéraux a été effectuée en 2005-2006. Il est donc inapproprié de comparer les revenus de transferts fédéraux en 2005-2006, qui sont sur base d'exercice, par rapport à ceux en 2004-2005, qui sont sur base de caisse.

Source : Tableau 3.5 du Plan budgétaire du Budget 2006-2007.

Q-14 Au niveau des transferts fédéraux, ventilation de la rubrique « autres programmes » et évolution des 5 dernières années.

Autres programmes de transferts fédéraux
(en milliers de dollars)

	2000-2001 ⁽¹⁾	2001-2002 ⁽¹⁾	2002-2003 ⁽¹⁾	2003-2004 ⁽¹⁾	2004-2005 ⁽¹⁾	2005-2006 ^{P (2)}
55 IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES	104 140,0	111 723,0	135 734,0	164 830,0	156 430,0	188 222,0
6.4.H2 Intégration des immigrants (888)	104 140,0	111 723,0	135 734,0	164 830,0	156 430,0	188 222,0
60 SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	120 039,7	79 196,5	87 652,9	108 335,7	95 299,0	89 617,4
6.4.C8 Loi des jeunes contrevenants	38 053,9	37 137,6	39 713,1	40 595,9	39 056,3	38 638,0
6.4.E8 Réadaptation professionnelle des personnes handicapées (terminée)	39 539,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6.4.G4 Traitement et réadaptation : Alcoolisme et toxicomanie	3 313,5	2 925,9	2 806,8	2 806,8	2 749,8	3 070,6
6.4.E8 Participation des personnes handicapées au marché du travail	39 133,0	39 133,0	39 133,0	39 133,0	45 892,9	45 892,9
6.4.G6 Services aux personnes ayant été infectées du virus de l'hépatite C	0,0	0,0	6 000,0	25 800,0	7 600,0	2 015,9
90 RÉGIE DES ASSURANCES AGRICOLES	0,0	672,4	0,0	455,8	0,0	0,0
6.4.54 Assurance-récolte (terminée)	0,0	858,6	0,0	372,5	0,0	0,0
6.4.19 Assurance-récolte : plan sauvagine (terminée)	0,0	(186,2)	0,0	83,3	0,0	0,0
95 SÉCURITÉ PUBLIQUE	908,0	1 181,6	838,0	6,4	7,9	(160,8)
6.4.H0 Services policiers autochtones (terminée)	15,2	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0
6.4.91 Aide financière - catastrophes (terminée)	892,8	1 163,9	836,8	(1,5)	0,0	(168,7)
6.4.R0 Amortissement revenus reportés - Sommet des Amériques	0,0	14,5	1,3	7,9	7,9	7,9
210 MINISTÈRE DES FINANCES	180 973,6	206 278,0	172 647,5	202 139,3	207 843,8	480 379,2
6.4.30 Bilinguisme	38 524,1	38 524,1	38 524,1	38 524,1	38 524,0	38 524,1
6.4.47 Régime canadien de prêts aux étudiants	137 463,9	143 230,7	128 861,5	158 262,0	150 810,3	159 462,1
6.4.F0 Droit exportation de bois d'œuvre (terminée)	0,0	14 971,1	0,0	0,0	13 155,6	0,0
6.4.99 Subside basé sur la population	4 985,5	4 985,5	5 261,9	5 353,1	5 354,0	5 354,0
6.4.XX Fiducie pour appareils médicaux (terminée)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	112 000,0
6.4.02 Fiducie pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants (terminée)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	165 039,0
6.4.H2 Intégration des immigrants - réfugiés du Kosovo (terminée)	0,0	4 566,5	0,0	0,0	0,0	0,0
256 BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT	0,0	0,0	0,0	16,2	0,0	0,0
6.4.62 Régularisation des eaux (terminée)	0,0	0,0	0,0	16,2	0,0	0,0
350 ÉDUCATION, LOISIR ET SPORT	77 932,8	89 574,7	87 577,4	94 615,8	97 548,6	96 450,1
6.4.F3 Bourse de la francophonie (terminée)	0,0	0,0	(68,4)	0,0	0,0	0,0
6.4.45 Enseignement aux autochtones	77 932,8	89 574,7	87 645,8	94 615,8	97 548,6	96 450,1
380 DÉVELOPPEMENT DURABLE, ENVIRONNEMENT ET PARCS	1 601,5	1 603,0	1 778,5	598,5	652,9	528,5
6.4.G9 Plan d'action Saint-Laurent (terminée)	960,0	1 075,0	1 150,0	0,0	0,0	0,0
6.4.61 Inventaire des eaux de surface	200,0	200,0	200,0	200,0	200,0	200,0
6.4.81 Réseaux climatologiques au Québec	196,2	202,5	207,0	203,5	207,0	203,0
6.4.87 Environnement Baie James	205,1	125,5	221,5	173,5	245,5	125,5
6.4.62 Régularisation des eaux	40,2	0,0	0,0	21,5	0,4	0,0
400 JUSTICE	19 995,2	25 909,2	25 298,5	26 345,3	26 118,0	26 096,9
6.4.A0 Conseillers parajuridicaux auprès des autochtones	456,5	509,2	467,7	486,0	478,7	489,6
6.4.H5 Informations concernant les sentences	40,1	39,7	37,7	39,0	44,7	40,7
6.4.H6 Enregistrement des actions en divorce	39,1	39,7	38,0	38,4	33,4	40,2
6.4.25 Aide juridique	16 682,6	21 704,0	22 013,0	22 926,9	22 819,0	22 776,4
6.4.J7 Mesures québécoises de justice familiale	2 776,9	3 616,6	2 742,1	2 855,0	2 742,2	2 750,0
700 EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE	651 979,4	653 448,3	655 759,8	656 939,1	655 021,3	654 909,6
6.4.J6 Entente relative au marché du travail	651 979,4	653 448,3	655 759,8	656 939,1	655 021,3	654 909,6
850 TRANSPORTS	113,9	(145,6)	268,3	314,9	326,9	329,2
6.4.66 Caisse des passages à niveau	0,0	(263,0)	(9,3)	0,0	0,0	0,0
6.4.94 Entretien de chemins fédéraux	113,9	117,3	120,0	122,7	126,0	128,3
6.4.R0 Amortissement revenus reportés - Immobilisations aéroports	0,0	0,0	157,6	192,2	200,9	200,9
852 SOCIÉTÉ DE LA FAUNE ET DES PARCS	539,7	425,0	350,0	0,0	0,0	0,0
6.4.G9 Plan d'action Saint-Laurent (terminée)	539,7	425,0	350,0	0,0	0,0	0,0
Autres programmes : revenus bruts	1 158 223,7	1 169 866,0	1 167 905,0	1 254 596,9	1 239 248,4	1 536 372,1
Moins : remboursement du transfert fiscal pour allocations aux jeunes	(540 816,7)	(606 330,4)	(232 505,8)	(278 730,0)	(611 970,9)	(606 651,0)
Autre programmes : revenus nets	617 407,0	563 535,6	935 399,2	975 866,9	627 277,5	929 721,1
Modification apportée à la présentation dans le Budget 2005-2006			33 580,0	63 744,0	32 680,2	25 000,0
Impôt sur les dividendes d'actions privilégiées						
Total des autres programmes	617 407,0	563 535,6	968 979,2	1 039 610,9	659 957,7	954 721,1

P : Données préliminaires
(1) En base de comptabilité de caisse
(2) En base de comptabilité d'exercice

Q-15 Liste et solde des fonds ainsi que la dépense d'intérêt prévue pour 2006-2007

a) Liste des fonds spéciaux et présentation du surplus cumulé prévu pour 2005-2006¹ :

Nom	Surplus cumulé prévisionnel 2005-2006 (000 \$)
Fonds de financement	128 081,3
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	0,0
Fonds du centre financier de Montréal	1 659,6
Fonds spécial olympique	186,8

b) Dépense d'intérêt prévue pour 2006-2007² :

Nom	Dépense d'intérêt prévisionnel 2006-2007 (000 \$)
Fonds de financement	525 214,7
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	Non applicable
Fonds du centre financier de Montréal	Non applicable
Fonds spécial olympique	1 500,0

¹ Les prévisions proviennent des crédits détaillés 2006-2007 (mars 2006).

² Ibid.

Q-16 Liste des groupes consultés pour les consultations prébudgétaires 2006-2007.

ADISQ
ADRIQ
Association des producteurs de films et de télévision du Québec (APFTQ)
Banque de Montréal
Banque Nationale
Bell Hélicoptère
BioQuébec
Caisse de dépôt et placement du Québec
Cascade
Chambre de commerce de Québec
Chambre de commerce du Montréal métropolitain
Chantier de l'économie sociale
CIRANO/Université de Toronto
Collectif pour un Québec sans pauvreté
Comité aviseur de l'action communautaire autonome
Conseil de coopération de Québec
Conseil du patronat du Québec
Coop fédérée
CSN
CSQ
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
Fédération des chambres de commerce du Québec
Fédération des femmes du Québec
Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU)
Kruger
Laboratoire médical Biron
Maax
Manufacturiers et exportateurs du Québec
Mouvement Desjardins
Mouvement pour les arts et les lettres
Organisation Force jeunesse
Société des musées québécois
Société financière Bourgie
Union des artistes
Union des écrivaines et des écrivains québécois
Union des forces progressistes
UQAM

De plus, de nombreuses rencontres privées ont aussi eu lieu avec différents intervenants, tels ministères, représentants d'industries, etc.

Par ailleurs, le Ministère a instauré cette année un site de consultations en ligne pour permettre aux citoyens et citoyennes de faire part de leurs opinions. Ainsi, 2 735 personnes ont participé aux consultations prébudgétaires en ligne entre la fin janvier et le 25 février 2006.

Q-17 Quel serait l'impact financier pour le Québec de l'exclusion des revenus tirés des ressources naturelles non renouvelables du calcul de la péréquation pour 2005-2006 et prévisions pour 2006-2007.

Impact d'exclure les revenus tirés des ressources naturelles non renouvelables de la formule de péréquation sur les droits de péréquation des provinces, 2005-2006¹
(en millions de dollars)

	2005-2006
Terre-Neuve-et-Labrador	-14
Île-du-Prince-Édouard	-47
Nouvelle-Écosse	-224
Nouveau-Brunswick	-153
Québec	-872
Ontario	0
Manitoba	-198
Saskatchewan	988
Alberta	0
Colombie-Britannique	520
TOTAL	0

¹ Sur la base du nouveau cadre fédéral pour la péréquation d'octobre 2004 et des dernières estimations fédérales disponibles (octobre 2005).

- L'impact de l'exclusion des ressources naturelles en 2005-2006 a été calculé sur la base des dernières estimations fédérales disponibles (2005-2006).
 - Le prix du baril de pétrole dans ces estimations est de 50 \$US le baril.
- Il n'y a pas encore d'estimations fédérales disponibles pour 2006-2007 : la part des provinces de l'enveloppe fermée est établie sur la base d'estimations des années antérieures. Une nouvelle formule devrait être en application à compter de 2007-2008.

Q-18 Évolution du déficit accumulé des hôpitaux et des universités pour les 5 dernières années.

- Actuellement, les déficits ou surplus des fonds d'exploitation des établissements de santé et de services sociaux et de l'éducation ne sont pas consolidés avec les résultats du gouvernement puisqu'ils sont exclus du périmètre comptable.
 - Depuis 2003-2004, le gouvernement présente cependant dans une note aux états financiers, les résultats affichés par le réseau de la santé et des services sociaux et par les réseaux de l'éducation.

Déficit cumulé du réseau de la santé et des services sociaux

- Au 31 mars 2001, le déficit cumulé des fonds d'exploitation de ces établissements était de 70 millions de dollars alors qu'il s'établissait à 1 176 millions de dollars au 31 mars 2005;
 - cette somme exclut l'excédent cumulé des agences qui se chiffre à 9 millions de dollars au 31 mars 2005.
- Le déficit cumulé s'est accru au cours des années antérieures à 2005-2006 de :
 - 265 millions de dollars d'avril 2001 à mars 2002;
 - 284 millions de dollars d'avril 2002 à mars 2003;
 - 348 millions de dollars d'avril 2003 à mars 2004;
 - 209 millions de dollars d'avril 2004 à mars 2005
- Au cours des deux dernières années, l'allocation d'une somme récurrente de 175 millions de dollars a permis de réduire le déficit annuel des établissements à un montant de 175 millions de dollars en 2005-2006.

Surplus cumulé des réseaux de l'éducation

- Au 31 mars 2005, le surplus cumulé des réseaux de l'éducation se chiffre à 64 millions de dollars. Il se répartit de la manière suivante :
 - 236 millions de dollars pour les commissions scolaires;
 - 37 millions de dollars pour les collèges;
 - (209) millions de dollars pour les universités.
- Précisons que cette donnée ne fluctue pas de manière importante au cours des exercices :
 - ainsi, au 31 mars 2003, le déficit cumulé des réseaux de l'éducation se chiffrait à 32 millions de dollars;
 - leur situation financière, à cet égard, s'est donc améliorée de 96 millions de dollars depuis deux ans.

Q-19 Évolution de la dépense d'intérêt sur la dette imputable aux municipalités pour 2005-2006 et chacune des 10 dernières années.

Le ministère des Affaires municipales et des Régions répondra à cette question.

Q-20 Copie des études, analyses ou scénarios élaborés depuis le 1^{er} mai 2003 concernant un éventuel transfert d'une partie de la TVQ aux municipalités.

- Lors des discussions entourant le renouvellement du Pacte fiscal, le gouvernement et les municipalités ont plutôt favorisé le remboursement graduel aux municipalités, à compter de 2007, de la TVQ que celles-ci paient sur leurs achats de biens et de services.
- Les détails relatifs au Pacte fiscal seront rendus publics ultérieurement.

Q-21 Impact financier pour le gouvernement en 2004-2005 et 2005-2006 du crédit d'impôt remboursable pour les nouveaux diplômés travaillant dans les régions ressources.

IMPACT FINANCIER DU CRÉDIT D'IMPÔT POUR NOUVEAUX DIPLÔMÉS TRAVAILLANT DANS UNE RÉGION RESSOURCE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Impact financier (en millions de \$)	13	47 ⁽¹⁾	36

(1) Le coût de la mesure a augmenté de 2003-2004 à 2004-2005 puisqu'il s'agissait d'un nouveau crédit d'impôt et des particuliers admissibles pour l'année d'imposition 2003 ont choisi de le demander en 2004, alors qu'ils auraient pu demander un redressement de leur déclaration de revenus de 2003. Cette situation ne se produira pas en 2005-2006.

Q-22 Prévion de l'impact financier pour le gouvernement en 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009 du crédit d'impôt non remboursable pour les nouveaux diplômés travaillant dans les régions ressources.

IMPACT FINANCIER DU CRÉDIT D'IMPÔT POUR NOUVEAUX DIPLÔMÉS TRAVAILLANT DANS UNE RÉGION RESSOURCE

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Impact financier (en millions de \$)	20	23	26

Rappel

À compter de l'année d'imposition 2006, le crédit d'impôt remboursable est remplacé par un crédit d'impôt non remboursable pour les nouveaux diplômés travaillant dans une région ressource éloignée. Le crédit d'impôt sera donc applicable contre l'impôt à payer.

Les nouveaux diplômés continueront de bénéficier d'un crédit d'impôt pouvant atteindre 8 000 \$ à vie mais échelonné sur au moins trois années. En effet, le maximum annuel du crédit d'impôt sera de 3 000 \$.

Cette mesure favorisera davantage la rétention des nouveaux diplômés dans les régions ressources éloignées.

En effet, quoiqu'il ait pu inciter plusieurs jeunes diplômés à travailler en région, le crédit d'impôt pour les nouveaux diplômés ne favorisait pas suffisamment la rétention des jeunes dans les régions ressources éloignées. Près de 10 % des diplômés ayant bénéficié du crédit d'impôt en 2004 ne résidaient plus dans une région admissible au moment de produire leur déclaration de revenus.

ILLUSTRATION DES IMPACTS DE LA TRANSFORMATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE EN UN CRÉDIT D'IMPÔT NON REMBOURSABLE

Personne vivant seule ayant un revenu admissible de 35 000 \$
(en dollars)

	<i>Avant Budget 2006-2007</i>	<i>Après Budget 2006-2007</i>	Impact
2006	8 000	3 000	- 5 000
2007	-	3 000	3 000
2008	-	2 000	2 000
TOTAL	8 000	8 000	-

Q-23 Sommes versées par la SOFIL aux municipalités en 2005-2006, en indiquant le nom du bénéficiaire, montant versé et brève description du projet.

- Étant donné que le conseil d'administration de la SOFIL a été nommé par le gouvernement le 1^{er} février 2006, la Société n'a pas versé de subvention au cours de l'exercice 2005-2006.
- Les premières subventions aux municipalités seront versées au cours de l'exercice 2006-2007.

Q-46 à Q-54 / SOCIÉTÉ DES LOTERIES DU QUÉBEC

Les questions 46 à 54 concernant la Société des loteries du Québec sont répondues directement par cet organisme dans un document distinct.

Q-55, 56 et 57 / SOCIÉTÉ NATIONALE DU CHEVAL DE COURSE

Les dispositions prévues à la Loi concernant la Société nationale du cheval de course ne permettent pas au ministre d'exiger de la SONACC qu'elle fournisse les informations requises par l'Opposition officielle dans le cadre de la Commission parlementaire portant sur l'étude des crédits du ministère des Finances pour l'exercice 2006-2007.