

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



RAPPORT ANNUEL 2018-2019

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



Coordination

Direction générale de la gouvernance, de l'analyse et de la performance
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rédaction

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction des communications
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut également être consulté en ligne.
Vous le trouverez à quebec.ca/gouv/ministere/travail-emploi-solidarite-sociale.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN (Imprimé) 978-2-550-84708-3

ISBN (PDF) 978-2-550-84709-0

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	7
MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE	9
DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE	13
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	15
PRÉSENTATION DU MINISTÈRE	16
ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE	18
QUELQUES CHIFFRES 2018-2019	24
FAITS SAILLANTS 2018-2019	27
RÉSULTATS 2018-2019 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2018-2019	32
Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé au 31 mars 2019, et au plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019	33
RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2018-2019 RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, DU MINISTÈRE ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2018-2019	38
ORIENTATION 1	
Répondre aux besoins du marché du travail	38
ORIENTATION 2	
Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines	44
ORIENTATION 3	
Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses	45
ORIENTATION 4	
Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables	47
ORIENTATION 5	
Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies	48
ORIENTATION 6	
Soutenir les initiatives favorisant la solidarité	51
ORIENTATION 7	
Simplifier l'accès aux services	52
ORIENTATION 8	
Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes	53
ORIENTATION 9	
Tirer profit des ressources informationnelles	55

RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2018-2019 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI	56
RÉSULTATS 2018-2019 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU CENTRE DE RECOUVREMENT	74
RÉSULTATS 2018 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE	78
RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS ET AUX ENTREPRISES	79
TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE	86
RAPPORTS D'ACTIVITÉ	87
Rapport d'activité 2018-2019 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	88
Rapport d'activité 2018-2019 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	102
Rapport d'activité 2018-2019 du Fonds québécois d'initiatives sociales	108
UTILISATION DES RESSOURCES	111
Ressources humaines	112
Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	114
Ressources budgétaires et financières	116
Ressources informationnelles	124
EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	127
Exercice du pouvoir discrétionnaire	128
Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	130
Actions du Ministère en matière de développement durable	131
Politique de financement des services publics	145
Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises	148
Occupation et vitalité des territoires	151
Accès à l'égalité en emploi	153
Égalité entre les femmes et les hommes	156
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	157
Éthique au Ministère	157
Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	158
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	158
ACCES construction	161

ANNEXES	163
ANNEXE 1	
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN	165
ANNEXE 2	
ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION	166
ANNEXE 3	
LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE, EN TOUT OU EN PARTIE, DE LA RESPONSABILITÉ DU MINISTRE	167
ANNEXE 4	
PRINCIPAUX RÉSULTATS DES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI EN 2018-2019 SELON LA RÉGION	169
ANNEXE 5	
GLOSSAIRE DU CENTRE DE RECOUVREMENT	170
ANNEXE 6	
ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES 2018-2019	171
ANNEXE 7	
APPLICATION DE L'ARTICLE 89 DE LA LOI SUR LA PUBLICITÉ LÉGALE DES ENTREPRISES	174
ANNEXE 8	
ÉTAT DE RÉALISATION DES ACTIONS EN OCCUPATION ET EN VITALITÉ DES TERRITOIRES EN RÉPONSE AUX PRIORITÉS RÉGIONALES	175
ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2019	197
ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2019	198



MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché de travail de même qu'à la Loi sur le ministère du Travail.

Ce rapport présente les actions menées par le Ministère pour accompagner et outiller les travailleuses et travailleurs, de même que les entreprises, au sein d'un monde du travail en évolution. Dans le contexte actuel de rareté de la main-d'œuvre, le volet emploi de notre mission a été particulièrement mis de l'avant au cours de la dernière année. C'est d'ailleurs avec l'objectif de favoriser l'intégration et le maintien en emploi du plus grand nombre de personnes possible que la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 a été lancée.

Le Ministère a de plus poursuivi en 2018-2019 ses actions pour favoriser l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, notamment en continuant de mettre en œuvre le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Dans le cadre de ce plan, des initiatives concrètes sont développées pour atteindre l'objectif ambitieux de sortir de façon permanente plus de 100 000 personnes de la pauvreté d'ici 2023.

Le présent rapport fournit également de l'information sur les actions du Ministère en ce qui a trait au domaine des relations du travail. Au cours de la dernière année, le Ministère a en effet contribué efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses en accompagnant plusieurs syndicats et employeurs dans le renouvellement de conventions collectives.

Je souhaite souligner le professionnalisme et le dévouement du personnel du Ministère. Les réalisations que nous mettons de l'avant dans ce rapport témoignent d'un travail exceptionnel qui contribue à la grande qualité des services offerts à la population.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et ministre responsable de la région de la Mauricie,



Jean Boulet
Québec, septembre 2019



MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Monsieur Jean Boulet
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et ministre responsable de la région de la Mauricie
425, rue Jacques-Parizeau, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1



Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019.

Ce rapport annuel de gestion comprend les résultats liés aux engagements présentés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises, ainsi que ceux obtenus au terme de la quatrième année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2018, prolongé jusqu'au 31 mars 2019.

Il inclut par ailleurs les résultats de la mise en œuvre du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi et ceux du rapport d'activité du Centre de recouvrement. Les rapports d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et du Fonds québécois d'initiatives sociales sont également présentés.

Je profite de cette occasion pour exprimer ma reconnaissance aux membres du personnel du Ministère. Leur travail exemplaire a grandement contribué à l'atteinte des résultats mis de l'avant dans ce document.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

La sous-ministre,



Brigitte Pelletier
Québec, septembre 2019



RAPPORT ANNUEL 2018-2019

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés ainsi que des contrôles afférents.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport :

- décrit fidèlement la mission, la vision, la structure organisationnelle et les ressources du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- présente les objectifs fixés, les actions réalisées et les résultats obtenus au regard du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, du plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi, des activités du Centre de recouvrement ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. À cet égard, divers comités, dont le comité de vérification, sont chargés d'effectuer le suivi des activités. Le Ministère a également mis en place plusieurs moyens pour réduire ses risques tels qu'ils sont énoncés à l'annexe 2 du présent rapport.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, des indicateurs de résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère. Son rapport est joint au présent document.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

La sous-ministre,



Brigitte Pelletier

Québec, septembre 2019



RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère, ainsi que des indicateurs de résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019 du Ministère au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère, ainsi que des indicateurs de résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2019

PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Mission

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec :

- en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- en favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables et de relations du travail harmonieuses;
- en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- en soutenant l'action communautaire et bénévole.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

Vision

Le Ministère vise à être reconnu comme la référence en matière de développement de la main-d'œuvre, de conditions de travail, de solidarité sociale et de prestation de services novatrice et adaptée, et ce, grâce à l'engagement de son personnel et au soutien de ses partenaires.

Valeurs

Les interventions du Ministère sont en cohérence avec les cinq valeurs de l'administration publique québécoise : compétence, loyauté, respect, intégrité et impartialité.

En 2018, le Ministère a choisi de se donner deux valeurs distinctives, soit la qualité des services et l'équité.

- **Qualité des services** : Chaque membre du personnel place au cœur de son action les besoins des citoyens, des entreprises et des partenaires du Ministère. Il offre un service approprié, répondant à des critères de respect des délais, de courtoisie, d'accessibilité, de confidentialité et d'efficience. De plus, il fournit une information claire, juste et complète.
- **Équité** : Chaque membre du personnel traite les besoins des citoyens, des entreprises et des partenaires du Ministère de façon juste et objective. Il assure les services auxquels ils ont droit tout en tenant compte de leur réalité.

Offre de service diversifiée

Compte tenu de l'ensemble de ses activités, le Ministère sert une clientèle variée qui comprend des personnes, des familles et des entreprises, mais aussi des ministères et des organismes gouvernementaux ainsi que des organismes communautaires.

Pour réaliser sa mission à l'égard de l'emploi et de la solidarité sociale, le Ministère compte sur l'action de ses secteurs, qui proposent les orientations ministérielles et fournissent leur soutien aux unités opérationnelles. Par ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, le Ministère offre notamment des mesures de soutien et d'accompagnement tant aux individus qu'aux entreprises ayant des besoins de main-d'œuvre, en plus d'apporter une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir à leurs besoins.

De plus, le Ministère coordonne l'action gouvernementale en matière d'action communautaire et d'action bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Il est responsable de la campagne d'Entraide pour les secteurs public et parapublic, confiée au Secrétariat Entraide.

Le Ministère offre des services dans le domaine des relations du travail. Il offre aussi des services en ce qui concerne la conception de politiques, la recherche et la diffusion de l'information sur le travail, et il délivre des permis de service de référence de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction. Par ailleurs, il offre une expertise médicale par l'intermédiaire du Bureau d'évaluation médicale.

Le Ministère assure les services directs à la population principalement par l'entremise de Services Québec, grâce à son réseau de bureaux répartis dans les 17 régions administratives, à ses centres d'appels et à ses contenus développés pour le site Quebec.ca. Il offre notamment des services de renseignements sur les programmes gouvernementaux, certains services liés au Registre foncier du Québec, ainsi que la gamme complète des services en ce qui a trait à l'emploi, à la solidarité sociale, au Régime québécois d'assurance parentale, ceux offerts par le Directeur de l'état civil et le Registraire des entreprises, et il assure les activités opérationnelles du Service d'immatriculation des armes à feu.

Par ailleurs, le Ministère est très actif dans le déploiement de Services Québec, un dossier mené en collaboration avec les dirigeants de 20 ministères et organismes. À terme, Services Québec sera la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes et les citoyens ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire du Québec, l'objectif poursuivi étant notamment de simplifier l'accès aux services publics au moyen d'une prestation de services multimode (comptoir, téléphone, Web).

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au Ministère dans le cadre de l'application de ses programmes et contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

Les lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité du ministre sont énumérées à l'annexe 3 du présent rapport, et l'organigramme ministériel ainsi que l'organisation territoriale au 31 mars 2019 figurent à la fin du document.

Partenaires importants

Le Ministère interagit avec différents partenaires, dont la Commission des partenaires du marché du travail, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre, des ressources externes en employabilité ainsi que plusieurs organismes communautaires, notamment en matière de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits. Le Ministère s'associe également avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, dont la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère de la Justice du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, Revenu Québec, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Économie et de l'Innovation, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et le ministère de la Sécurité publique, entre autres pour simplifier l'accès aux services destinés aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises.

ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

La croissance de l'économie québécoise s'est élevée à 2,1 % en 2018 (1,8 % au Canada), après un gain de 2,8 % en 2017 (3,0 % au Canada) qui était le plus élevé depuis 2002. C'est la première fois que la croissance économique dépasse le seuil des 2,0 % pour deux années consécutives au Québec depuis les années 1999 et 2000. La croissance de 2018 s'explique par plusieurs facteurs, dont les dépenses de consommation, les investissements et les exportations. Soulignons à cet égard la croissance robuste de l'investissement des entreprises en machines et matériel, essentiel à l'amélioration de la productivité, pour une deuxième année consécutive (10,7 % en 2017 et 8,7 % en 2018)¹.

Une croissance en faveur de l'emploi à temps plein

La hausse du nombre total d'emplois² de près de 39 000 en 2018 (+0,9 %), dans la moyenne des dix dernières années, résultait de la création de 61 300 emplois à temps plein (+1,8 %) et de la perte de 22 300 emplois à temps partiel (-2,7 %).

Nouveau creux pour le taux de chômage et nouveau sommet pour le taux d'emploi

Le taux de chômage a touché un nouveau creux historique à 5,5 % en 2018, tandis que le nombre de chômeurs était à son plus bas niveau depuis 1976 (247 300). Les taux d'activité et d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans ont atteint des sommets annuels historiques respectifs de 79,8 % et 75,4 %. Le Québec affichait le deuxième taux de chômage le plus bas et le deuxième taux d'emploi (15-64 ans) le plus élevé parmi les dix provinces canadiennes en 2018, une situation inédite dans les deux cas.

La durée moyenne du chômage a diminué à 18,7 semaines en 2018, la plus courte depuis 2008. La durée du chômage était de 18,3 et de 17,2 semaines respectivement au Canada et en Ontario. Le chômage de courte durée (13 semaines ou moins) demeure le plus fréquent, puisqu'il correspond à la situation de près de sept chômeurs sur dix.

Les hommes, les femmes³, les jeunes (15-24 ans) et le groupe des personnes âgées de 55 à 64 ans ont tous vu leur taux d'emploi atteindre un sommet historique en 2018. Le taux d'emploi des personnes âgées de 65 à 69 ans s'est établi à 20,1 % pour une deuxième année consécutive, alors qu'il n'était que de 13,0 % en 1976. L'année a été particulièrement profitable pour la population immigrante, dont le taux d'emploi (15-64 ans) a aussi atteint un sommet et s'est approché comme jamais⁴ de celui de la population née au Canada (73,9 % contre 76,1 %).

1. Croissance du produit intérieur brut (PIB) et de ses principales composantes mesurée en dollars constants de 2012. Sources : Institut de la statistique du Québec, Indicateurs annuels (téléchargé le 21 mai 2019) et Comptes économiques du Québec, 4^e trimestre 2018; Statistique Canada, Produit intérieur brut en termes de dépenses, provinciaux et territoriaux, annuel, tableau 36-10-0222-01.

2. Les données sur le marché du travail proviennent de l'Enquête sur la population active (EPA) de Statistique Canada. Les sommets et creux historiques mentionnés dans le texte concernent, sauf avis contraire, la période 1976-2018.

3. Hommes et femmes âgés de 15 à 64 ans.

4. Les données sur la population active immigrante sont produites depuis 2006.

Croissance robuste et difficultés de recrutement

La croissance économique et la création d'emplois à temps plein robustes des dernières années, conjuguées à une tendance à la baisse de la taille de la population en âge de travailler, entraînent des difficultés de recrutement pour les entreprises, dont la hausse du nombre et de la durée des postes vacants témoignent clairement. Le nombre de postes vacants est passé de 92 850 à 114 215 (+23 %) entre le premier trimestre de 2018 et le même trimestre de 2019. Le Québec avait alors le deuxième taux de postes vacants le plus élevé parmi les provinces canadiennes (3,1 %), derrière celui de la Colombie-Britannique (4,4 %)⁵. Le nombre de postes vacants depuis 90 jours ou plus a augmenté encore plus fortement (+24 %) pour s'établir à 16 905, tandis que leur proportion de l'ensemble des postes vacants passait de 14,7 % à 14,8 %.

Population québécoise toujours plus scolarisée

Le marché du travail évolue rapidement et les compétences recherchées également. À titre d'exemple, les changements technologiques ont des répercussions, entraînant parfois la disparition et la création de certains emplois, mais venant surtout modifier les tâches et, conséquemment, les compétences requises pour les effectuer. Suivant cette tendance, les Québécoises et les Québécois sont de nos jours plus longtemps aux études.

En effet, la proportion de personnes sans diplôme a diminué de plus de la moitié entre 2000 et 2018 chez les personnes âgées de 25 à 64 ans, passant de 26,3 % à 11,3 %, ce qui demeure toutefois supérieur à la moyenne canadienne (8,8 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes au Québec. Par ailleurs, la proportion des personnes titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires a bondi de façon importante au cours de cette période : plus de sept personnes sur dix avaient un tel diplôme en 2018 alors que c'était un peu plus de la moitié en 2000. Précisons que le taux de chômage était de 8,9 % chez les personnes âgées de 25 à 64 ans qui n'ont aucun diplôme comparativement à 4,2 % chez celles qui sont titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires.

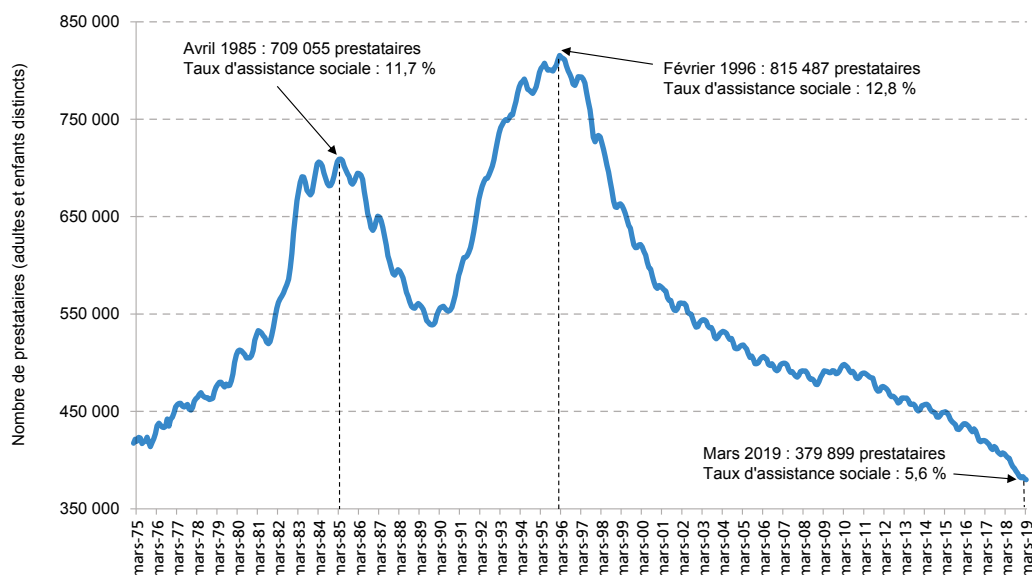
5. La moyenne canadienne s'établissait à 3,1 %.

Programmes d'assistance sociale

Les personnes prestataires des programmes d'assistance sociale se retrouvent au sein du Programme d'aide sociale (personnes sans contraintes sévères et personnes ayant des contraintes temporaires), du Programme de solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et leur conjoint ou conjointe) et du Programme objectif emploi, entré en vigueur le 1^{er} avril 2018. En mars 2019, on dénombre 379 899 prestataires des programmes d'assistance sociale, ce qui correspond à une baisse de 6,1 % par rapport à mars 2018.

ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE PRESTATAIRES AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE TOTAL DISTINCT (ADULTES + ENFANTS)

ENSEMBLE DU QUÉBEC, MARS 1975 À MARS 2019



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion, mai 2019.

Sous le double effet d'une conjoncture économique favorable à la création d'emplois et de la diminution démographique des personnes âgées de 15 à 64 ans, le nombre de personnes prestataires de l'assistance sociale a poursuivi sa diminution amorcée depuis le sommet atteint en 1996. Le taux d'assistance sociale de la population âgée de 0 à 64 ans s'est établi à 5,6 % pour quelques mois à partir de novembre 2018, soit un creux historique.

Enfin, la baisse persistante du taux d'assistance sociale est aussi attribuable aux interventions du Québec dans le domaine de l'emploi ainsi qu'à ses politiques en matière de lutte contre la pauvreté, qui ont déjà donné lieu à trois plans d'action.

Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En 2018-2019, la bonne performance de l'économie québécoise et des investissements publics structurants ont créé un contexte favorable à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Au Québec, le taux de faible revenu a diminué au cours des dernières années, passant de 13,1 % à 9,0 % pour l'ensemble de la population entre 2006 et 2017⁶. Le taux de faible revenu des femmes (de 13,9 % à 8,7 %) a davantage reculé que celui des hommes (de 12,4 % à 9,3 %) pendant cette période. Affichant un taux plus bas que la moyenne canadienne (9,5 %), le Québec se classe troisième au Canada, après l'Alberta (6,8 %) et le Manitoba (8,7 %)⁷. Au cours de cette période, le taux de faible revenu des personnes seules au Québec a diminué, passant de 32,4 % à 21,3 %. La même tendance s'observe au Canada, où ce taux est passé de 36,6 % en 2006 à 24,6 % en 2017.

Concernant la comparaison internationale, le Québec se serait situé, en 2014⁸, dans le second des trois groupes des pays économiquement les plus développés des pays européens avec lesquels il se compare habituellement. En effet, le Québec est derrière un groupe de pays qui comprend la Norvège, les Pays-Bas, le Danemark, la Finlande, la Suisse et la France. Avec la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 et les investissements qui y sont associés, le Québec vise à accéder au groupe des nations industrialisées comptant le moins de personnes pauvres.

En plus de décrire la pauvreté en fonction du faible revenu, le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion a réuni un ensemble de neuf indicateurs permettant de suivre l'exclusion sociale associée à la pauvreté⁹. À titre d'exemple, un de ces indicateurs montre que près de 40 % des personnes en situation d'incapacité permanente les empêchant de travailler étaient à faible revenu en 2013-2014¹⁰. Cette situation est relativement stable depuis 2007-2008. En 2013-2014, 52 % des personnes avec incapacité étant à faible revenu étaient des hommes et 48 % étaient des femmes.

Action communautaire

Le Ministère assume un rôle de coordination gouvernementale en matière d'action communautaire et bénévole. Il veille à assurer la cohérence de l'intervention gouvernementale, soit l'intervention de 23 ministères et organismes gouvernementaux chargés de 64 programmes ou mesures spécifiques. Selon les dernières données disponibles, le gouvernement du Québec a soutenu 5 146 organismes communautaires pour un investissement total de 1 105,5 millions de dollars en 2017-2018.

Ces organismes ont un budget de fonctionnement de plus de 2 milliards de dollars, dont 80 % provient de contributions de différents ordres de gouvernement (provincial, fédéral et municipal). Ils comptent environ 65 000 employés et employées et plus de 300 000 bénévoles¹¹.

Dans certaines régions, le milieu communautaire est un secteur d'emploi majeur et, dans l'ensemble du Québec, 53 % des personnes salariées du milieu communautaire sont des personnes qui étaient éloignées du marché du travail¹².

6. STATISTIQUE CANADA, tableaux CANSIM 11-10-0135-01 et 11-10-0136-01. Compilation : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les plus récentes données sont celles de 2017.

7. En réalité, le Québec pourrait se situer n'importe où entre le premier et le neuvième rang, en fonction des intervalles de confiance. D'un point de vue statistique, il ne devance significativement que la Nouvelle-Écosse.

8. STATISTIQUE CANADA, *Fichier sur les familles T (FFT1)*; INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC; EUROSTAT (2017), *Statistiques de l'Union européenne sur le revenu et les conditions de vie (EU-SILC)*, compilations de la Direction de la recherche, mars 2018. Les plus récentes données pour les comparaisons internationales sont celles de 2014.

9. Le suivi des indicateurs de l'exclusion sociale associée à la pauvreté est disponible dans l'état de situation sur la pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale, produit annuellement par le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion.

10. Les données les plus récentes pour cet indicateur sont celles de 2013-2014.

11. Ces données proviennent d'une compilation spéciale effectuée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et Action communautaire (CSMO-ESAC). Elles sont issues de la généralisation des moyennes aux 5 000 organismes communautaires soutenus par le gouvernement du Québec en 2014-2015. Source : COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE – ÉCONOMIE SOCIALE ET ACTION COMMUNAUTAIRE (2015). Les Repères en économie sociale et en action communautaire, *Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre*, édition 2015, 52 p.

12. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2014), Direction de la recherche. *L'importance économique de l'action communautaire et bénévole au Québec*. Document non publié, p. 15.

Action bénévole et philanthropique

Selon l'enquête *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*¹³, plus de 2,2 millions de Québécoises et de Québécois ont effectué près de 268 millions d'heures de bénévolat au sein de divers organismes en 2013. Cet apport se traduit par un engagement équivalant à près de 150 000 emplois à temps plein, soit un investissement citoyen de près de 6 milliards de dollars¹⁴. Par ailleurs, près de 81 % des Québécoises et des Québécois ont fait un don en argent en 2013 (264 \$ en moyenne), pour un total de plus de 1,4 milliard de dollars¹⁵.

La Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022¹⁶ (1,5 million de dollars) souligne le travail des bénévoles et vise à consolider et à reconnaître l'action bénévole au Québec. L'une des mesures est la remise annuelle du prix Hommage bénévolat-Québec, qui récompense les efforts de citoyennes et de citoyens engagés dans leur communauté ainsi que d'organismes sans but lucratif qui adoptent de bonnes pratiques pour encadrer et soutenir les bénévoles. En avril 2018, 40 prix ont été ainsi remis à des bénévoles (36 ans et plus), à des jeunes bénévoles (14 à 35 ans) et à des organismes.

Évolution démographique

Le nombre de naissances et de décès au Québec influence directement le nombre de prestataires du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que le nombre d'inscriptions annuelles au registre de l'état civil.

Selon l'Institut de la statistique du Québec, le nombre de naissances enregistré au Québec en 2018 s'élève à 83 800, soit 55 naissances de moins que l'année précédente¹⁷. Il s'agit d'une diminution inférieure aux baisses observées depuis 2012. Le nombre de décès a quant à lui connu une hausse en 2018, atteignant 68 600, soit 2 300 décès de plus que l'année précédente¹⁸.

Conventions collectives

En 2018, on dénombrait¹⁹ au Québec 8 063 conventions collectives régissant les conditions de travail de 1 067 809 personnes salariées. Les conventions collectives en vigueur se concentrent majoritairement dans le secteur tertiaire (6 221 conventions collectives couvrant 917 185 personnes salariées).

L'augmentation en 2018 du nombre de conventions collectives et de personnes salariées par rapport à 2017 (7 968 conventions collectives couvrant 866 235 personnes salariées) s'explique par la réinsertion, dans le système d'information ministériel Gestion des relations du travail, des accréditations fusionnées des établissements de la santé et des services sociaux²⁰.

Au cours de l'année 2018, 2 065 conventions collectives ont été déposées au Ministère. Dans plus de 88 % des cas, soit pour 1 823 d'entre elles, il s'agissait du renouvellement d'une convention existante. Dans les 242 autres cas, les parties en étaient à leur première entente.

13. STATISTIQUE CANADA (2015), *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*, données de 2013.

14. STATISTIQUE CANADA (2019), Tableau 36-10-0618-01 *Valeur économique de l'activité bénévole (x 1 000 000)*. Ce document peut être consulté sur le site Web de Statistique Canada à l'adresse statcan.gc.ca.

15. STATISTIQUE CANADA. CANSIM, Tableau 119-0001. *Taux de donateurs et répartition du montant des dons annuels*.

16. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2016), *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 L'action bénévole : un geste libre et engagé*. Ce document peut être consulté sur le site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'adresse mtess.gouv.qc.ca.

17. Donnée provisoire pour 2018. La donnée finale pour 2017 est de 83 855. Source : Institut de la statistique du Québec.

18. Données provisoires. Source : Institut de la statistique du Québec.

19. Les données analysées sont basées uniquement sur les conventions collectives et les ententes déposées en vertu du Code du travail et régies par celui-ci, et elles ont été extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail le 13 mars 2019.

20. En mars et en avril 2017, des fusions des établissements dans le domaine de la santé et des services sociaux ont eu lieu. Ces fusions ont entraîné la fermeture des accréditations existantes et leur remplacement par des accréditations regroupant les établissements fusionnés. Or, les conventions collectives régissant ces nouvelles accréditations fusionnées n'ont pas été déposées en 2017 au Ministère. Il est estimé qu'entre 600 et 700 accréditations, représentant environ 220 000 salariés, avaient ainsi été fermées en 2017 sans que la nouvelle convention en vigueur pour chacune des nouvelles accréditations soit déposée.

Présence syndicale

En parallèle de l'évolution constante du marché du travail, le taux de présence syndicale²¹, tant au Québec que dans l'ensemble du Canada, demeure relativement stable. En 2018, selon les données de l'Enquête sur la population active²² de Statistique Canada, les deux provinces dans lesquelles on observe les plus hauts taux sont le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador, avec respectivement 38,6 % et 37,6 %. La moyenne pour l'ensemble du Canada se chiffre à 30,3 %. En outre, le taux de présence syndicale pour le secteur privé du Québec était de 23,6 %, en comparaison à 82,4 % dans le secteur public.

Conflits de travail en 2018

Au cours de l'année 2018²³, tous secteurs confondus, 100 conflits de travail ont été déclenchés comparativement à 186 en 2017²⁴, tandis que le nombre de conflits observés au cours de l'année²⁵ s'est chiffré à 222 en 2018, soit 25 de plus qu'en 2017. On remarque une baisse considérable du nombre de travailleuses et travailleurs touchés, lequel est passé de 175 530 en 2017 à 21 500 en 2018. Le nombre de jours-personnes perdus a également diminué, passant de 651 974 en 2017 à 415 600 en 2018. En outre, l'année 2018 a été marquée par un arrêt de travail dans l'industrie de la production d'aluminium de première fusion qui, à lui seul, a touché plus de 1 000 travailleurs et a été à l'origine de 249 000 jours-personnes perdus, soit 60 % du total de l'année. Au regard du nombre plus élevé de conflits de travail observés en 2018, mentionnons que plus d'une centaine d'établissements du secteur des services ambulanciers ont poursuivi les grèves amorcées en 2017, mais que ces dernières n'ont entraîné aucune perte de temps de travail. Par ailleurs, la durée moyenne des conflits en jours civils est de 96 en 2018, comparativement à 185 en 2017. Quant à la durée moyenne en jours ouvrables, elle est passée de 177 en 2017 à 86²⁶ en 2018.

Au Québec, selon les activités des entreprises visées, diverses lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le Code du travail (RLRQ, chapitre C-27) et le Code canadien du travail (LRC-1985, chapitre L-2). Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable indique que la quasi-totalité des conflits (219 sur 222) survenus au Québec provenait d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le Code du travail, donc de compétence provinciale.

Des 219 conflits de travail de compétence provinciale observés en 2018, 193 l'ont été dans le secteur privé, ce qui correspond à 88 % de l'ensemble des conflits. En outre, ce secteur a été à l'origine de quelque 340 620 jours-personnes perdus en 2018, soit 82 % du total pour les conflits de travail de compétence provinciale, comparativement à environ 47 740 jours-personnes, soit 12 % du total, dans le secteur public.

Points en litige au cours d'un conflit de travail

En 2018, l'augmentation générale des salaires constituait un des enjeux pour 168 des 222 conflits de travail en cours d'année alors que les régimes de retraite et d'assurances constituaient le deuxième enjeu le plus fréquent avec 106 cas. Cet enjeu est notamment présent dans les grèves survenues dans le secteur des services ambulanciers ainsi que dans des centres de la petite enfance (CPE). Les autres enjeux les plus fréquents concernent la charge de travail (68 cas), l'attribution du travail (59 cas) et les horaires de travail (58 cas). Enfin, dans le cas des grèves de quelques jours survenues dans une trentaine d'établissements du secteur du transport scolaire, l'enjeu concernait l'uniformisation des conditions de travail de ces travailleurs à l'échelle de la province.

21. Le taux de présence syndicale correspond au pourcentage de personnes visées par une convention collective par rapport à l'ensemble des salariés.

22. STATISTIQUE CANADA, Enquête sur la population active, tableau 14-10-0070-01, Couverture syndicale selon l'industrie, données annuelles (anciennement CANSIM 282-0078). Compilation du Secteur du Secrétariat du travail excluant le secteur agricole.

23. Les données de l'année 2018 présentées dans cette section sont préliminaires.

24. Les données relatives aux conflits de travail pour l'année 2017 sont finales et peuvent donc différer de celles présentées dans le rapport annuel de gestion 2017-2018, lesquelles étaient préliminaires.

25. Il s'agit des conflits de travail déclenchés en 2018 ou avant et qui se sont poursuivis en 2018.

26. Pour les arrêts de travail ayant occasionné la perte de jours de travail (ce qui exclut ceux du secteur ambulancier), la durée moyenne en jours civils est de 48 alors que la durée moyenne en jours ouvrables est de 27.

QUELQUES CHIFFRES 2018-2019

SERVICES À LA CLIENTÈLE

167

bureaux ou points de services, dont :

- > **84**
centres locaux d'emploi
- > **52**
bureaux déployés
Services Québec



2 550 107
appels pris en charge



69 980
courriels traités

ASSISTANCE SOCIALE

Baisse de 4,5 % du nombre d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale

94 793
demandes traitées

308 766
adultes prestataires de l'assistance
sociale en moyenne mensuellement

> **2,87**
milliards de dollars
pour l'assistance sociale



2 984 451
dépôts directs

765 307
chèques émis

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Hausse de 10,7 % du nombre d'entreprises nouvellement aidées



12 871
entreprises nouvellement aidées

14 855
entreprises et organismes actifs



261 549
nouveaux participants

315 538
participants actifs

RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Quasi-stabilité du nombre de prestataires et des prestations versées



125 639
nouveaux prestataires

206 464
prestataires servis

> **1,96**
milliard de dollars en prestations

REGISTRES DE L'ÉTAT

160 143 inscriptions pour naissances, mariages, unions civiles et décès au registre de l'état civil



372 935 certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil

912 545 entreprises immatriculées au registre des entreprises

TRAVAIL



8 063 conventions collectives en vigueur

222 conflits de travail observés

ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET INITIATIVES SOCIALES



Programme de soutien financier aux orientations
gouvernementales en action communautaire
et en action bénévole

Millions de
dollars versés

22,4

Organismes

325

Fonds québécois d'initiatives sociales

35,2

221



FAITS SAILLANTS

2018-2019

Grande corvée

Le 17 janvier 2019, le ministre Jean Boulet a lancé la Grande corvée, une opération qui repose sur une intervention proactive du personnel du Ministère auprès des entreprises de toutes les régions du Québec. Par cette démarche, le Ministère entre en contact avec des entreprises ciblées, qui sont susceptibles d'éprouver des difficultés à combler leurs postes, afin de les aider à trouver des solutions en leur offrant des services adaptés à leurs besoins. Au 31 mars 2019, près de 4 800 entreprises ont été contactées. De celles-ci, 2 400 ont signalé des besoins de main-d'œuvre et près de 600 d'entre elles ont été rencontrées. De plus, le ministre a entamé une tournée du Québec « En action pour la main-d'œuvre » afin de mobiliser les partenaires du marché du travail pour contrer les problématiques régionales en matière de rareté de la main-d'œuvre. Six des dix-sept régions administratives ont été visitées au 31 mars 2019.

Adoption du projet de loi n° 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail (2018, chapitre 21)

Le 12 juin 2018, le projet de loi n° 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail (2018, chapitre 21), a été adopté à l'unanimité. Les modifications qui ont été apportées à la Loi permettent d'améliorer les conditions de travail des salariés québécois, de hausser la qualité de vie des familles et de bonifier les congés pour obligations familiales, parentales ou pour soi-même ainsi que d'adapter la Loi en fonction d'enjeux contemporains. Parmi les modifications, mentionnons le renforcement des dispositions en matière de harcèlement psychologique et sexuel, la diminution de la durée du service continu – de cinq à trois années – pour bénéficier de trois semaines de congé payé et la rémunération annuelle de deux journées de congé pour cause de maladie ou pour obligation familiale ou parentale.

Adoption du projet de loi n° 173, Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi (2018, chapitre 11)

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure phare du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité, le 15 mai 2018, le projet de loi n° 173, Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi (2018, chapitre 11).

Le Programme de revenu de base sera instauré en 2023 et constituera, pour les personnes admissibles, un socle sur lequel elles pourront compter pour couvrir leurs besoins. Lorsque ce revenu de base sera jumelé au soutien du revenu existant, ces personnes pourront bénéficier d'un revenu disponible considérablement majoré, leur permettant d'atteindre individuellement le seuil de faible revenu de la mesure du panier de consommation pour un adulte.

D'ici l'entrée en vigueur du Programme, les prestations des personnes visées sont bonifiées chaque année.

Modification du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

Le 12 décembre 2018, le gouvernement du Québec a publié le Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, qui permet notamment le versement d'un ajustement à l'allocation de solidarité sociale différencié pour les personnes présentes au Programme de solidarité sociale depuis au moins 66 mois au cours des 72 derniers mois à compter du 1^{er} janvier 2019.

À titre d'exemple, une personne seule avec des contraintes sévères à l'emploi reçoit 72 \$ de plus mensuellement depuis janvier 2019 et plus de 84 000 adultes bénéficient de cette augmentation.

De plus, dans ce règlement, certaines mesures relatives au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 visant à créer des conditions favorables pour l'intégration au marché du travail ont aussi été mises en place, dont la hausse de l'exclusion des revenus de travail pour les prestataires du Programme de solidarité sociale.

Déploiement des Alliances pour la solidarité

Afin de maintenir la participation des communautés à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les Alliances pour la solidarité se poursuivent du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2023. Les Alliances pour la solidarité constituent des ententes visant à confier aux organismes signataires la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds québécois d'initiatives sociales pour le soutien à la mobilisation et aux projets en région. Un montant de 30,9 millions de dollars a été engagé en 2018-2019.

La nouvelle approche propose la signature d'ententes entre le Ministère et :

- les tables régionales de lutte contre la pauvreté créées ou désignées par les élus des régions du Québec;
- la Ville de Montréal;
- les instances autochtones mobilisées lors des dernières Alliances pour la solidarité : l'Administration régionale Kativik, le Gouvernement de la nation Crie et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador.

À l'automne 2018, l'ensemble des régions et les organisations autochtones concernées avaient désigné un mandataire agissant à titre de Table régionale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce dynamisme régional a permis la signature, en date du 31 mars 2019, des 21 ententes dans le cadre des Alliances pour la solidarité, couvrant ainsi l'ensemble du territoire québécois. Un premier versement des enveloppes convenues du Fonds québécois d'initiatives sociales a pu être confié aux mandataires régionaux afin de démarrer la rédaction des plans d'action régionaux.

Série de nouvelles initiatives du service public d'emploi et des partenaires du marché du travail afin de faire face au défi de la rareté de la main-d'œuvre

Pour donner suite aux attentes exprimées par les acteurs du marché du travail québécois et doter le Québec d'un ensemble d'actions permettant de s'adapter en temps réel à un contexte en constante évolution, une série d'initiatives complémentaires aux efforts habituels du service public d'emploi ont été mises en place. Elles permettent d'agir sur quatre fronts : **Intégrer le plus grand nombre de personnes** au marché du travail, entre autres les personnes handicapées, les travailleurs expérimentés, les Autochtones et les personnes immigrantes. **Adapter la main-d'œuvre actuelle** en soutenant les travailleurs afin d'actualiser leurs compétences pour répondre aux transformations de l'économie en leur offrant de la formation continue. **Préparer la future main-d'œuvre** en offrant aux jeunes des formations adaptées à l'évolution des besoins du marché et en les orientant vers ces domaines. **Accroître la productivité des entreprises** en les accompagnant dans la mise en place de solutions pour compenser la rareté de la main-d'œuvre, soit par la réorganisation du travail, l'acquisition d'équipement, la numérisation, la robotisation, le recours aux technologies de l'information, la recherche et le développement.

Soutien aux entreprises et aux travailleurs saisonniers

Dans le but d'offrir rapidement un soutien aux travailleurs saisonniers mis à pied, le Québec et le gouvernement fédéral ont conclu l'Entente Canada-Québec en appui aux travailleurs saisonniers du Québec en mai 2018. Un projet pilote offrant à ces travailleurs de la formation, qu'ils soient en emploi dans une entreprise dont les activités sont saisonnières ou qu'ils soient sans emploi, ainsi qu'un soutien du revenu rehaussé pour ceux sans emploi a été mis en place par le Ministère au printemps 2018. Un financement bonifié est également accordé aux entreprises saisonnières qui forment leurs travailleurs : le taux de remboursement des dépenses de formation et des salaires accordé aux entreprises est de 100 %. Par ailleurs, la Table nationale de concertation sur l'emploi saisonnier et quatre Tables régionales de concertation sur l'emploi saisonnier ont été mises en place afin de réunir et de concerter tous les acteurs concernés. En décembre 2018, le rapport de la Table nationale, qui formule 14 recommandations, a été déposé auprès du ministre.

Déploiement de la campagne « L'avenir cherche du monde comme toi » pour promouvoir et valoriser les métiers et professions les plus demandés

Le Ministère et la Commission des partenaires du marché du travail ont lancé, pour la deuxième année consécutive, la campagne de promotion des métiers et professions. L'axe de la campagne « L'avenir cherche du monde comme toi » s'appuie sur cinq profils d'intérêts professionnels et des traits de personnalité qui leur sont associés : directif, innovateur, méthodique, objectif et social. En 2018-2019, la campagne a compté un nouveau volet de valorisation des métiers issus de la formation professionnelle et technique. De plus, la nouvelle mouture du site emploisdavenir.gouv.qc.ca permet maintenant d'explorer les possibilités de métiers par région.

L'objectif principal de cette campagne est de répondre aux enjeux de l'équilibre entre la formation, les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail. Elle vise aussi à convaincre les publics cibles de faire des choix professionnels qui répondent à la fois à leurs aspirations et aux besoins du marché du travail. Pour ce faire, la liste de 153 métiers et professions les plus demandés au Québec est publiée sur le site emploisdavenir.gouv.qc.ca. Parmi ces 153 métiers, plus de 90 requièrent une formation professionnelle ou technique. D'autres moyens d'envergure ont également été déployés, dont une publicité télévisée et des activités de communication sur le Web et les médias sociaux.

Modernisation de la demande de prestations du Régime québécois d'assurance parentale

Chef de file en matière de prestation électronique de services depuis sa mise en œuvre en 2006, le Régime québécois d'assurance parentale a comme priorité d'offrir une prestation de services de qualité et adaptée aux besoins de sa clientèle. Dans cette optique, le Régime québécois d'assurance parentale a déployé, le 20 octobre 2018, une version améliorée de sa demande de prestations en ligne.

Parmi les objectifs visés par cette modernisation, mentionnons :

- assurer une meilleure expérience client par une navigation plus simple, intuitive et conviviale et par une meilleure compréhension des questions;
- remplacer les neuf formulaires utilisés par un seul formulaire de demande de prestations qui se construit au fur et à mesure que le client ou l'agent répond aux questions;
- faciliter la saisie de la demande de prestations en affichant les informations, les dates et les estimations en fonction de la situation des clients;
- adapter le visuel aux appareils mobiles et répondre au Standard sur l'accessibilité des sites Web.

Cette version améliorée a généré des avantages concrets, notamment en termes de qualité des services à la clientèle et d'efficacité organisationnelle, le tout dans un souci de faire rayonner la prestation de services gouvernementale.

Développement de nouveaux partenariats de Services Québec

Dans le cadre de son Plan d'affaires 2016-2019, Services Québec aspire à devenir la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire québécois. Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 12 nouvelles ententes avec des partenaires sous la responsabilité de Services Québec ont été signées. En somme, c'est 144 ententes de partenariat d'affaires conclues avec plus de 70 ministères et organismes depuis le début. Les revenus de ces ententes totalisent un peu plus de 19 millions de dollars pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

De plus, accessible par Entreprises Québec, le service en ligne Permis et Licences (PerLE) permet d'obtenir la liste des permis, licences et certificats requis par le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités qui y ont adhéré lors du démarrage ou de l'exploitation d'une entreprise. Au 31 mars 2019, 17 nouvelles ententes ont été signées avec des municipalités pour l'utilisation du service en ligne PerLE, ce qui porte à 231 le nombre de municipalités y ayant adhéré depuis 2014, couvrant 68,7 % de la population.

Développement et opérationnalisation du Registre des autorités compétentes en matière d'adoption coutumière autochtone, de tutelle supplétive autochtone et de reconnaissance d'adoption coutumière autochtone hors du Québec

La Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et de communication de renseignements (2017, chapitre 12), entrée en vigueur le 16 juin 2018, reconnaît les effets de l'adoption coutumière et de la tutelle supplétive autochtones. Afin d'encadrer cette pratique, les communautés et nations autochtones doivent désigner, au Directeur de l'état civil, une autorité compétente (notamment une personne ou un regroupement de personnes) en matière d'adoption coutumière autochtone, de tutelle supplétive autochtone et de reconnaissance d'une adoption coutumière autochtone hors du Québec.

Dans ce contexte, le Directeur de l'état civil a adapté ses processus d'affaires en apportant les modifications nécessaires aux systèmes informatiques supportant le nouveau registre, aux gabarits et aux instructions de travail, et en assurant une formation adéquate à son personnel.

Révision annuelle du salaire minimum

Le 1^{er} mai 2018, le salaire minimum a augmenté de 0,75 \$ pour atteindre 12 \$ l'heure. Il s'agissait, en dollars, de la hausse du salaire minimum la plus importante de l'histoire du Québec. Quant au salaire minimum des salariées et salariés au pourboire, il a augmenté de 0,35 \$ pour atteindre 9,80 \$ l'heure.

Aussi, le 30 janvier 2019, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter du 1^{er} mai 2019, le salaire minimum serait augmenté de 0,50 \$ pour atteindre 12,50 \$ l'heure. Il s'agit d'une augmentation de 4,17 % et elle ferait passer le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen à 0,50 dès 2019-2020. Quant au salaire minimum des salariées et salariés au pourboire, il serait augmenté de 0,25 \$ pour atteindre 10,05 \$ l'heure.

Adoption du projet de loi n° 152, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine du travail afin principalement de donner suite à certaines recommandations de la Commission Charbonneau (2018, chapitre 12)

Le 31 mai 2018, le projet de loi n° 152, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine du travail afin principalement de donner suite à certaines recommandations de la Commission Charbonneau (2018, chapitre 12), a été adopté. Ce projet de loi visait principalement, d'une part, à prévenir les situations d'intimidation sur les chantiers de construction, entre autres en obligeant les donneurs d'ouvrage publics à rapporter à la Commission de la construction du Québec les situations de violence ou d'intimidation relatives à un chantier de construction, et, d'autre part, à protéger les lanceurs d'alerte, notamment en interdisant toute forme de représailles ou menace de représailles, directes ou indirectes, envers un salarié qui a déposé une plainte ou témoigné dans le cadre d'une poursuite ou qui a transmis, de bonne foi, des renseignements à la Commission.

Présentation du projet de loi n° 10, Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale afin principalement d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale

Le 12 février 2019, le projet de loi n° 10, Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale afin principalement d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale, a été présenté à l'Assemblée nationale. Les modifications proposées par ce projet de loi permettront notamment de renforcer les mesures visant à corriger les écarts salariaux, de poursuivre la lutte contre la discrimination systémique à l'égard des personnes occupant un emploi traditionnellement ou majoritairement féminin et de soutenir davantage les employeurs dans le processus d'évaluation du maintien de l'équité salariale. Rappelons que la Loi sur l'équité salariale vise à corriger des écarts salariaux entre des catégories d'emploi à prédominance féminine et des catégories d'emploi à prédominance masculine équivalentes dans une même entreprise. Au 31 mars 2019, il ne restait que l'étape de l'adoption du projet de loi à franchir, puisque la présentation, les consultations particulières, l'adoption du principe et l'étude détaillée du projet de loi avaient été réalisées.

Lancement du Programme de projets d'amélioration du milieu de travail *Pour un environnement inspirant!*

En 2018, les travaux entourant le Programme de projets d'amélioration du milieu de travail *Pour un environnement inspirant!* ont officiellement débuté, et ce, en commençant par l'adoption des éléments de vision, puis des grandes orientations. Celles-ci touchent la mise en place de nouvelles technologies et le recours à des modes d'organisation du travail favorisant un climat de travail stimulant, l'amélioration de la performance, la santé des personnes et l'aménagement des espaces. La transformation du milieu de travail sera déployée progressivement au sein du Ministère au cours des prochaines années.

Par ce programme, le Ministère vise à se démarquer comme employeur de choix afin d'attirer et de retenir les talents, et ce, en s'adaptant aux tendances actuelles et aux nouvelles réalités du marché du travail.

RÉSULTATS 2018-2019 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2018-2019

La présente section fait état des résultats obtenus au regard du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé au 31 mars 2019, ainsi que des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019.

Les sections suivantes présentent les résultats relatifs au Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi, aux activités du Centre de recouvrement et aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, ainsi que les résultats qui concernent les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises.

Les travaux d'évaluation sont aussi abordés pour illustrer la constance des efforts que déploie le Ministère afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses programmes. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A 6.01) et les évaluations réalisées viennent compléter la reddition de comptes quant aux objectifs que s'est fixés le Ministère.

Certains travaux de recherche réalisés y sont également rapportés. En effet, le Ministère mène des études ou en soutient la réalisation tant dans le domaine du travail, de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter des problématiques et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 DU MINISTÈRE, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2018-2019

Cette section présente la synthèse des résultats de la dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère²⁷, prolongé au 31 mars 2019. Elle contient donc les résultats relatifs aux 9 orientations, incluant 15 objectifs.

La prolongation du plan stratégique a été motivée par l'avènement de changements organisationnels, notamment par l'adoption de modifications législatives (projets de loi 70 et 116) qui correspondent à la mise en place du Programme objectif emploi et à l'intégration du Registraire des entreprises, de même que le déploiement de Services Québec. Cette prolongation a permis à l'organisation d'expérimenter les changements organisationnels sur une plus longue période et de disposer d'éléments d'analyse additionnels pour établir un bilan et un diagnostic relatifs à ces changements afin de faire des choix stratégiques plus éclairés dans le cadre de son prochain exercice de planification.

À l'intérieur de la première orientation, qui visait à répondre aux besoins du marché du travail, plusieurs actions ont été réalisées afin d'augmenter la proportion des entreprises qui investissent en formation et d'accroître l'importance des stages en milieu de travail. L'enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec, réalisée en 2017, indique que la proportion des entreprises ayant une masse salariale supérieure ou égale à 250 000 \$ et déclarant avoir offert de la formation à leur personnel a atteint 84,2 % en 2016. La cible fixée au plan stratégique a donc été dépassée. Il en est de même de la proportion des entreprises qui offrent des stages, puisqu'elle a atteint 30,5 % en 2016. Quant à la proportion des personnes rencontrant des obstacles à l'emploi qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi, elle dépasse nettement la cible visée pour la période 2014-2018. Parmi les personnes rencontrant des obstacles à l'emploi, 52,0 % ont occupé un emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de leur participation. Enfin, le second sondage prévu en 2019 afin de connaître le taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi et des entreprises à l'égard du site d'information sur le marché du travail a été reporté à une date ultérieure, en raison des travaux de reconfiguration du site. Notons que ce taux avait atteint 83 % en 2015-2016. En ce qui concerne la fréquentation du site actuel, le nombre de visites enregistrées en 2018-2019, bien que significatif (3,4 millions), demeure insuffisant pour atteindre la cible que s'était fixée le Ministère. Une meilleure intégration des contenus pertinents pour les différentes clientèles est en cours.

Afin de répondre à sa deuxième orientation, qui vise à développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines, le Ministère a pu intervenir auprès de 7 171 petites entreprises en 2018-2019, ce qui représente 55,7 % des entreprises auprès desquelles il est intervenu. Ce résultat n'atteint pas entièrement la cible fixée.

Quant à la troisième orientation, soit de contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses, l'objectif que 95 % des conventions collectives soient conclues sans arrêt de travail n'a pas été atteint (83 %) en 2018. Par ailleurs, celui de traiter les demandes en matière d'évaluation médicale dans un délai moyen de 17 jours l'a été au cours des trois dernières années, atteignant 14 jours en 2018-2019.

En ce qui a trait à la quatrième orientation, le ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen s'est situé à 0,49. La cible révisée, correspondant à un ratio supérieur à 0,48 au 31 mars 2019, a donc été atteinte.

27. La présentation détaillée des résultats se trouve aux pages 38 à 55.

Concernant la cinquième orientation, le taux d'assistance sociale chez les jeunes de moins de 25 ans a diminué pour se situer à 4,1 % en 2018 alors que celui chez les personnes de 0 à 64 ans a diminué à 5,8 %. Les cibles fixées au plan stratégique (respectivement 4,5 % et 6,0 %) ont donc largement été atteintes. Au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, 95 % des mesures prévues au 31 mars 2019 au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 ont été réalisées. La cible n'a donc pas été entièrement atteinte.

Pour ce qui est de la sixième orientation, la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 a été lancée le 5 décembre 2016 et sa mise en œuvre s'est poursuivie au cours de l'année 2018-2019. Quant à l'action communautaire, les travaux en vue d'un nouveau Plan d'action gouvernemental en action communautaire ont débuté.

Dans le cadre de la septième orientation, 62,5 % des actions prévues au Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec d'ici le 31 mars 2019 ont été réalisées. Bien que la cible n'ait pas été atteinte au terme du plan stratégique, plusieurs actions, non prévues dans le plan initial, ont aussi été réalisées et ont contribué à bonifier le déploiement de Services Québec, qui poursuit d'ailleurs ses efforts en ce sens.

Pour ce qui est de la huitième orientation, le Ministère a réalisé l'ensemble des actions prévues à son plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle. En ce qui concerne le pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017, les actions prévues ont été réalisées dans une proportion de 88 %. La cible n'a pas été atteinte au moment prévu selon l'échéancier révisé du 31 mars 2018, mais les travaux se poursuivent.

Pour répondre à la neuvième orientation, une stratégie a été adoptée et un plan d'action a été élaboré en vue de contrer la désuétude technologique et d'assurer l'évolution des services. Au 31 mars 2018, la totalité des actions prévues à cet égard étaient réalisées, permettant d'atteindre la cible fixée.

Dans les tableaux qui suivent, le résultat final apparaît en vert lorsque la cible est atteinte et en rouge lorsque la cible n'est pas atteinte.

ORIENTATION 1

Répondre aux besoins du marché du travail

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 1.1 Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre						
Proportion des entreprises qui investissent en formation	De 79,1 % en 2011 à 81,1 % en 2016	ND	84,2 % en 2016 ^a	ND	ND	38
Objectif 1.2 Accroître l'importance des stages en milieu de travail						
Proportion des entreprises qui offrent des stages	30,0 % en 2016	ND	30,5 % en 2016 ^a	ND	ND	40
Objectif 1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail						
Proportion des personnes rencontrant des obstacles qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi	De 45 % en 2014 à 47 % en 2018	52,0 % ^a	48,6 % ^a	46,1 % ^a	45,2 % ^a	41
Objectif 1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail						
Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises	Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2019	ND	ND	ND	83 %	42
Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne)	20 % au 31 mars 2019	-6,5 %	-15 %	-12 %	-10 %	42

a Le résultat porte sur l'année civile.

ORIENTATION 2

Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
2.1 Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient						
Proportion des petites entreprises ayant fait l'objet d'une intervention par rapport à l'ensemble des entreprises auprès desquelles le Ministère intervient	De 53 % en 2014-2015 à 58 % en 2018 2019	55,7 %	53,5 %	53,1 %	53,4 %	44

ORIENTATION 3

Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 3.1 Faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail						
Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail	95 % annuellement	83 % ^a	96 % ^a	59 % ^a	96 % ^a	45
Objectif 3.2 Contribuer au maintien du lien d'emploi de la travailleuse ou du travailleur dans le respect de son intégrité						
Délai moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale	17 jours	14 jours	13 jours	12 jours	18 jours	46

a Le résultat porte sur l'année civile.

ORIENTATION 4

Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 4.1 Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum						
Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio supérieur à 0,48 au 31 mars 2019	0,49	0,47	0,47	0,47	47

ORIENTATION 5

Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 5.1 Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes						
Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans)	De 4,9 % en 2014 à 4,5 % en 2018	4,1 % ^a	4,4 % ^a	4,7 % ^a	4,9 % ^a	48
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	De 6,6 % en 2014 à 6,0 % en 2018	5,8 % ^a	6,0 % ^a	6,3 % ^a	6,5 % ^a	48
Objectif 5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale						
Pourcentage de réalisation du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	100 % des actions prévues au 31 mars 2019	95 %	15 %	ND	ND	50

a Le résultat porte sur l'année civile.

ORIENTATION 6

Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise						
Pourcentage de réalisation du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole	100 % des actions prévues au 31 mars 2019	ND	ND	ND	ND	51

ORIENTATION 7

Simplifier l'accès aux services

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 7.1 Développer une vision et un plan d'action quant au déploiement d'un guichet multiservice						
Pourcentage de réalisation du plan d'action	100 % des actions prévues au 31 mars 2019	62,5 %	46 %	ND	ND	52

ORIENTATION 8

Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 8.1 Consolider une culture d'organisation forte						
Pourcentage de réalisation du plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle	100 % des actions prévues au 31 mars 2019	100 %	40 %	20 %	Actions non réalisées	53
Objectif 8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue						
Pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017	100 % au 31 mars 2018	88 %	82 %	77 %	35 %	54

ORIENTATION 9

Tirer profit des ressources informationnelles

Indicateur	Cible	Résultat				Page
		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
Objectif 9.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services						
Pourcentage de déploiement de la stratégie visant à contrer la désuétude technologique et à assurer l'évolution des services 2014-2018	100 % au 31 mars 2018	N/A	100 %	89 %	53 %	55

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2018-2019 RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, DU MINISTÈRE ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2018-2019

ORIENTATION 1

Répondre aux besoins du marché du travail²⁸

Le monde du travail recourt à une technologie de plus en plus avancée et les exigences en termes de compétences pour occuper un emploi ne cessent d'évoluer. Intégrer le marché du travail et s'y maintenir dans un tel contexte nécessite d'être mieux outillé, tout au long de sa vie professionnelle, pour faire face aux changements structurels de l'économie et du marché du travail.

AXE D'INTERVENTION

- L'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi

OBJECTIF 1.1

Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre

INDICATEUR 1.1.1 Proportion des entreprises qui investissent en formation^a

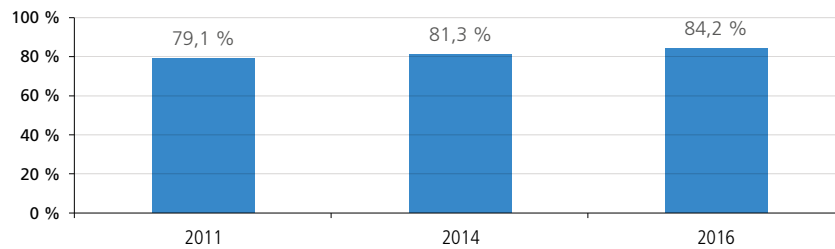
Cible	Résultat 2018	Résultat 2017 ^b	Résultat 2016	Résultat 2015	Atteinte de la cible
De 79,1 % en 2011 à 81,1 % en 2016	ND	84,2 % en 2016	ND	ND	Cible atteinte

a Cible et indicateur partagés avec la Commission des partenaires du marché du travail au cours de la période 2014-2017.

b Le résultat porte sur l'année civile 2016. L'enquête a été menée à l'automne 2017.

L'indicateur porte sur toutes les activités de formation qui visent à améliorer les compétences du personnel, qu'elle soit donnée par une personne provenant de l'organisation ou de l'externe et qu'elle ait lieu sur place ou hors des lieux de travail. Sont incluses les activités de formation de nature informelle ainsi que la formation donnée à une nouvelle employée ou un nouvel employé. La proportion des entreprises ayant une masse salariale supérieure ou égale à 250 000 \$ qui déclarent avoir offert de la formation à leur personnel est passée de 81,3 % en 2014 à 84,2 % en 2016, ce qui a permis d'atteindre entièrement la cible. Aucune mesure ultérieure n'a été prévue.

28. Le rapport annuel de gestion du Ministère comprend plus loin une section relative aux résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Pour plus d'information, on peut se référer aux pages 56 à 73 du présent rapport ainsi qu'au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

PROPORTION DES ENTREPRISES QUI INVESTISSENT EN FORMATION

Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec.

Le Ministère, de concert avec la Commission des partenaires du marché du travail, a continué à réaliser des activités de sensibilisation et de soutien à la formation auprès des entreprises. Ces activités comprennent la diffusion d'information sur les bénéfices du développement des compétences et des contacts directs avec les entreprises. Le Ministère a aussi contribué notamment à la mise en œuvre des stratégies maritime, numérique, de l'aluminium et de l'aérospatiale. Ces stratégies sectorielles visent à favoriser la synergie entre les divers acteurs concernés afin de répondre aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre et de développement des compétences. Par ailleurs, le Ministère a contribué à la réalisation d'actions visant à soutenir les secteurs de la forêt et du bois d'œuvre.

En 2018-2019, des interventions structurées du Ministère correspondant à des investissements de plus de 77,2 millions de dollars²⁹ ont permis d'aider 7 792 entreprises à former leur main-d'œuvre. Ces interventions ont contribué à la formation de 136 871 travailleuses et travailleurs. Elles visaient des formations professionnelles au secondaire, des formations techniques de niveau collégial ainsi que des formations universitaires d'appoint. Elles soutenaient également des activités de francisation, d'alphabétisation et de formation générale au secondaire. Ces formations, que le Ministère cofinance avec l'entreprise (sauf pour le soutien à la francisation, qui est financé à 100 % par le Ministère), visent à développer les compétences de base ou à pallier un manque de compétences qui expose une employée ou un employé au risque de perdre son emploi. Elles permettent aussi l'actualisation des compétences des travailleurs afin de les maintenir en emploi lorsque les entreprises effectuent des investissements pour moderniser leurs processus de production.

29. Selon l'information de gestion du Fonds de développement du marché du travail.

OBJECTIF 1.2

Accroître l'importance des stages en milieu de travail

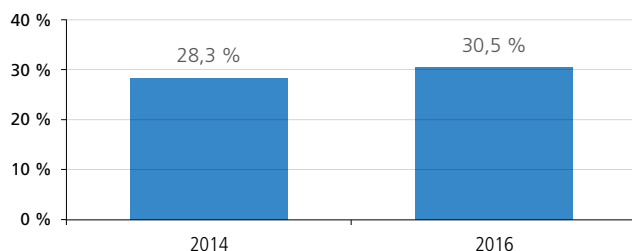
INDICATEUR 1.2.1 Proportion des entreprises qui offrent des stages

Cible	Résultat 2018	Résultat 2017 ^a	Résultat 2016	Résultat 2015	Atteinte de la cible
30,0 % en 2016	ND	30,5 % en 2016	ND	ND	Cible atteinte

a Le résultat porte sur l'année civile 2016. L'enquête a été menée à l'automne 2017.

Le stage renvoie à une période de formation en milieu de travail intégrée aux programmes de formation et qui fait l'objet d'une évaluation aux fins de la sanction des études (de niveau secondaire, collégial ou universitaire). Pour la mesure, sont aussi considérés les stages effectués dans le cadre des projets d'alternance travail-études en formation professionnelle et à la formation technique, ou encore, dans le cadre de l'enseignement coopératif des programmes d'études universitaires³⁰. La proportion des organisations dont la masse salariale est supérieure ou égale à 250 000 \$ qui ont déclaré avoir accueilli des stagiaires est passée de 28,3 % en 2014 à 30,5 % en 2016. Cette hausse a permis d'atteindre entièrement l'objectif visé. Aucune mesure ultérieure n'a été prévue.

PROPORTION DES ENTREPRISES QUI OFFRENT DES STAGES^a



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec

a La proportion mesurée par l'enquête portait sur les entreprises qui ont accueilli des stagiaires.

Le Ministère a continué de permettre à plusieurs adultes de bénéficier de ces formations avec stage dans le cadre de sa mesure de formation de la main-d'œuvre. Par ailleurs, il favorise la réalisation de divers types de stages moins formels ou académiques non recensés dans l'enquête, et ce, par l'entremise de ses mesures d'employabilité servant à l'exploration ou au développement des compétences génériques.

30. Ne sont pas considérés comme des stages, dans le présent indicateur, les emplois d'été pour étudiants, les stages organisés aux fins d'un placement ainsi que ceux exigés par une association professionnelle ou un ordre professionnel, ainsi que les stages d'initiation, d'observation et d'orientation des programmes de formation professionnelle du secondaire, de formation technique du collégial ou d'études universitaires de premier cycle.

AXE D'INTERVENTION

- L'insertion en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

OBJECTIF 1.3**Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail**

INDICATEUR 1.3.1 Proportion des personnes rencontrant des obstacles qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi

Cible	Résultat 2018 ^a	Résultat 2017 ^a	Résultat 2016 ^a	Résultat 2015 ^a	Atteinte de la cible
De 45 % en 2014 à 47 % en 2018	52,0 %	48,6 %	46,1 %	45,2 %	Cible atteinte

a Le résultat porte sur l'année civile.

La proportion de personnes appartenant aux groupes visés et qui ont occupé un emploi correspond à une mesure de la situation post-intervention des personnes aidées directement par le Ministère ou l'un de ses partenaires. Cela exclut les personnes qui n'ont utilisé que les services d'information sur le marché du travail ou de placement en ligne. La situation post-intervention est mesurée environ trois mois après la fin de l'intervention.

Le Ministère vise à faire en sorte que le plus grand nombre de personnes qui sont en mesure de travailler occupent un emploi. Les groupes visés par cet indicateur sont les clientèles des programmes d'assistance sociale, les jeunes de moins de 25 ans, les personnes âgées de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées. En raison des efforts pour aider ces personnes pouvant rencontrer des obstacles à l'emploi, plus de deux personnes rejointes sur trois affichaient l'une de ces caractéristiques³¹.

Cet indicateur porte sur la cohorte des personnes dont la participation a pris fin entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2018 et qui ont occupé un emploi rapidement par la suite. Le résultat de 52,0 % en 2018 confirme que la tendance est à la hausse et que la situation est nettement au-dessus de l'objectif visé pour 2018. Le contexte de faible taux de chômage partout au Québec contribue à ces bons résultats.

31. Pour plus d'information sur les nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, voir la section du rapport portant sur les résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

AXE D'INTERVENTION

■ L'information sur le marché du travail

OBJECTIF 1.4**Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail**

INDICATEUR 1.4.1 a Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2019	ND	ND	ND	83 %	Cible non atteinte

L'information sur le marché du travail est un ensemble de données, d'études et d'analyses accessibles à tous qui se veut une aide à la prise de décision. Elle facilite la compréhension du marché du travail, outille les chercheuses et chercheurs d'emploi dans le choix d'une formation ou d'un emploi et permet à l'employeur de planifier le développement de son entreprise et celui de sa main-d'œuvre.

Un premier sondage sur la satisfaction de la clientèle du site d'information sur le marché du travail (volet citoyens et volet entreprises) a été effectué entre décembre 2015 et mars 2016. Le taux de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs a été établi à 83 %³². Les moyens prévus par le Ministère pour améliorer ce niveau de satisfaction étaient une réponse adéquate au besoin de la clientèle, mais surtout l'amélioration de l'interface pour faciliter la recherche et l'expérience-client. Ces travaux se sont poursuivis dans le cadre de l'implantation progressive du nouveau site Web unifié Quebec.ca.

En raison des travaux de reconfiguration du site, la seconde enquête sur la satisfaction a été reportée à une date ultérieure. Toutefois, de l'information a été recueillie auprès d'utilisateurs afin de mieux connaître leurs besoins en termes de navigation. Les résultats seront utiles lors des travaux de déploiement des informations sur le site.

INDICATEUR 1.4.1 b Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne)

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
20 % au 31 mars 2019	-6,5 %	-15 %	-12 %	-10 %	Cible non atteinte

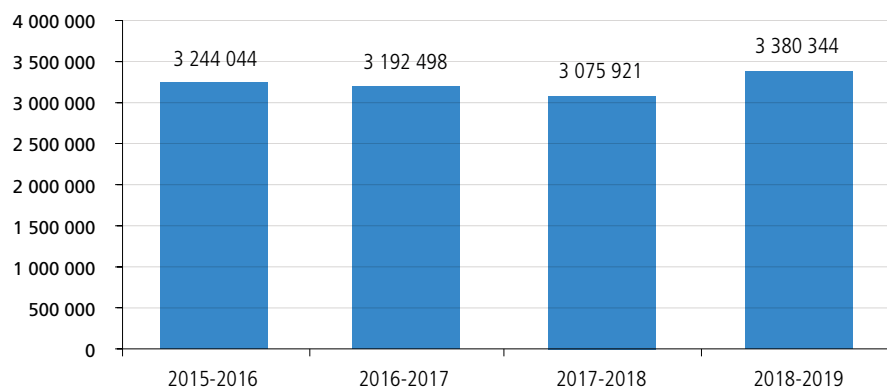
32. Pourcentage des répondants ayant attribué un indice de satisfaction de 6 ou plus sur 10 à l'égard du site d'information sur le marché du travail parmi les 524 personnes ayant répondu à cette question.

Le Ministère souhaite encourager l'utilisation plus fréquente de l'information sur le marché du travail. La prise en compte de cette information permet, entre autres, d'améliorer les choix de carrière et la connaissance des conditions de travail propres aux divers métiers et professions.

On enregistrait 3,4 millions de visites sur le site en 2018-2019. Cet achalandage est bien entendu significatif, mais demeure insuffisant pour atteindre la cible que s'était fixée le Ministère, soit une augmentation de 20 % par rapport au point de référence (3,6 millions en 2014-2015). Une meilleure intégration des contenus pertinents pour les différentes clientèles est en cours dans le cadre des travaux du site Quebec.ca. Notons toutefois que le résultat en 2018-2019 constitue le meilleur résultat depuis 2015-2016.

Comme mentionné dans les faits saillants, le Ministère a mené en 2018-2019 une vaste campagne de promotion des métiers et professions les plus demandés (emploisdavenir.gouv.qc.ca). Dans un contexte de fort resserrement du marché du travail, cette campagne ainsi que la publication de documents tels que le bulletin des postes vacants au Québec ont été utilisés pour promouvoir l'information sur le marché du travail.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITES DU SITE D'INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (IMT EN LIGNE)



Source : Secteur Emploi-Québec, Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail, IMT en ligne, statistiques d'achalandage, rapport annuel.

Outre le site d'information sur le marché du travail, accessible au grand public, le Ministère considère que des interventions directes auprès de sa clientèle en matière d'information sur le marché du travail peuvent également avoir un effet sur l'insertion professionnelle. Ainsi, plus de 114 500 personnes ont pu participer en 2018-2019 à des ateliers consacrés à l'information sur le marché du travail, y compris les perspectives d'emploi dans leur région, ou ont été accompagnées sur une base individuelle pour apprendre à consulter le site d'information sur le marché du travail, auquel elles ont accès dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi ou des bureaux de Services Québec. Les personnes et les entreprises ont également accès au site Placement en ligne.

ORIENTATION 2

Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines³³

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, les entreprises doivent en général consacrer des efforts accrus à la gestion de leur personnel pour le retenir, le former, mais aussi pour recruter la main-d'œuvre dont elles ont besoin. Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des besoins en matière de gestion des ressources humaines. Cependant, les petites entreprises ont souvent peu de personnel affecté à cette fonction. Le Ministère a donc opté pour une approche proactive et sélective dans le but d'augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles les services publics d'emploi interviennent.

AXE D'INTERVENTION

- Les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines

OBJECTIF 2.1

Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient

INDICATEUR 2.1.1 Proportion des petites entreprises ayant fait l'objet d'une intervention par rapport à l'ensemble des entreprises auprès desquelles le Ministère^a intervient

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
De 53 % en 2014-2015 à 58 % en 2018-2019	55,7 %	53,5 %	53,1 %	53,4 %	Cible non atteinte

a L'indicateur porte sur les interventions des services publics d'emploi, et il exclut les services de conciliation, de médiation et d'amélioration des conditions de travail réalisés auprès des entreprises.

En ciblant les entreprises de 6 à 99 employés, le Ministère vise à accroître son action auprès des entreprises ayant des besoins en matière de gestion des ressources humaines et qui sont à risque de sous-investissement.

En 2018-2019, cette catégorie compte pour 55,7 % des entreprises auprès desquelles le Ministère est intervenu. Ceci est une nette progression par rapport au point de départ, bien que ne permettant pas d'atteindre entièrement la cible. L'action du Ministère est soutenue par un outil mis en ligne. Ce dernier permet d'obtenir une aide-conseil du personnel des services aux entreprises dans l'élaboration d'un plan d'action et la mise en œuvre des pistes d'amélioration en matière de gestion des ressources humaines et de développement des compétences.

Les 7 171 entreprises de 6 à 99 employés aidées ont bénéficié de l'ensemble des mesures de soutien qu'offre le Ministère. Cependant, elles ont bénéficié davantage d'un soutien à la mise en place des fonctions ressources humaines ou d'une aide pour améliorer ces fonctions (diagnostic, coaching)³⁴.

Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi en 2018-2019

Taille (nombre d'employées et d'employés)	Nombre d'entreprises
0 à 5	4 089 (31,8 %)
6 à 99	7 171 (55,7 %)
100 et plus	1 202 (9,3 %)
Inconnue	409 (3,2 %)
Total des entreprises aidées	12 871 (100,0 %)

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

33. Le rapport annuel de gestion du Ministère comprend plus loin une section relative aux résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Pour plus d'information, on peut se référer aux pages 56 à 73 du présent rapport ainsi qu'au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

34. On trouve des informations complémentaires sur les entreprises aidées dans la section portant sur les résultats du Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

ORIENTATION 3

Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses

Le Ministère contribue au maintien d'un bon climat social au Québec. Un tel climat se caractérise notamment par des relations du travail harmonieuses. Celles-ci favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleuses et travailleurs à l'égard de leur environnement de travail. Les relations du travail évoluent dans un environnement où le changement devient la norme et dont la dynamique est influencée par différents facteurs extrinsèques. Les enjeux de négociation deviennent aussi de plus en plus complexes.

AXE D'INTERVENTION

- La prévention des conflits

OBJECTIF 3.1

Faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail

INDICATEUR 3.1.1 Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail^a

Cible	Résultat 2018 ^b	Résultat 2017 ^b	Résultat 2016 ^b	Résultat 2015 ^b	Atteinte de la cible
95 % annuellement	83 %	96 %	59 %	96 %	Cible non atteinte

a Seules sont considérées dans la cible les conventions collectives conclues au terme d'une négociation directe ou après un recours aux services de médiation-conciliation du Ministère. Les conventions collectives déterminées par arbitrage en sont exclues.

b Le résultat porte sur l'année civile.

Le Ministère a examiné les règlements de toutes les conventions collectives signées (2 065) durant l'année 2018 dans tous les secteurs d'activité économique, conventions qui déterminent les conditions de travail de 144 891 salariées et salariés. Les règlements intervenus sans arrêt de travail³⁵ représentent 83,0 % des conventions collectives signées et touchent 109 648 personnes salariées.

En 2018, parmi les conventions collectives signées sans arrêt de travail, 85,1 % l'ont été au terme d'une négociation directe et 14,9 % après un recours aux services de médiation-conciliation du Ministère. Plus précisément, 256 des 502 interventions des services de médiation-conciliation ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage, ce qui contribue au maintien de relations du travail harmonieuses au sein des entreprises.

En comparaison avec l'année 2017, où le résultat était de 96,0 %, on observe une diminution de 13 points de pourcentage en ce qui concerne les conventions collectives qui ont été conclues sans arrêt de travail. Cette diminution s'explique par le fait que l'année 2018 a été marquée par la signature de conventions collectives dans les centres de la petite enfance (CPE) et dans le domaine préhospitalier (services ambulanciers), lesquelles ont été signées majoritairement à la suite d'arrêts de travail.

En plus de contribuer au maintien de relations du travail harmonieuses en facilitant la conclusion de conventions collectives sans arrêt de travail, le Ministère se charge, comme le prévoit le plan annuel de gestion des dépenses, de traiter les demandes de permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, de délivrer ces permis et de les renouveler. En outre, il peut également modifier les permis. À cet effet, au cours de l'année 2018-2019, deux permis ont été modifiés.

35. Au même titre que par les années passées, seules les conventions collectives pour lesquelles un avis de grève ou de lock-out a été reçu, conformément au Code du travail, ont été considérées comme ayant fait l'objet d'une grève ou d'un lock-out dans le calcul du pourcentage des conventions collectives qui se sont conclues sans arrêt de travail.

AXE D'INTERVENTION

■ L'expertise médicale

OBJECTIF 3.2

Contribuer au maintien du lien d'emploi de la travailleuse ou du travailleur dans le respect de son intégrité

INDICATEUR 3.2.1 Délai moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
17 jours	14 jours	13 jours	12 jours	18 jours	Cible atteinte

Le mandat du Bureau d'évaluation médicale s'inscrit dans le cadre de la procédure d'évaluation médicale prévue aux articles 216 à 225 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A-3.001).

Son rôle consiste à produire un avis médical lorsqu'il y a divergence d'opinions entre le médecin qui a charge du travailleur et le professionnel de la santé désigné par l'employeur ou par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, ou encore, lorsque celle-ci désire un avis même en l'absence de divergence d'opinions.

L'article 222 de la Loi prévoit que le membre du Bureau d'évaluation médicale rend son avis dans les 30 jours de la date à laquelle le dossier lui a été transmis.

Le résultat attendu, c'est-à-dire de traiter les demandes dans un délai moyen de 17 jours, a été atteint; le délai moyen pour l'année 2018-2019 a été de 13,6 jours.

L'implantation de différentes actions visant à améliorer la planification et l'organisation du travail depuis 2015-2016 a permis au Bureau d'évaluation médicale d'accroître son efficience dans le traitement des demandes en matière d'évaluation médicale.

ORIENTATION 4

Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables

Par ses activités, le Ministère contribue à établir des conditions de travail équitables au Québec. Il se préoccupe notamment du sort des groupes plus vulnérables sur le marché du travail et intervient dans les processus décisionnels du gouvernement. À cet égard, tel que prévu au plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère contribue à une évolution équitable du salaire minimum; il s'assure aussi de connaître les tendances émergentes ainsi que les besoins des partenaires et de la clientèle du domaine du travail, et de mener les actions appropriées, au besoin.

AXE D'INTERVENTION

- La détermination du salaire minimum

OBJECTIF 4.1

Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum

INDICATEUR 4.1.1 Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
Ratio supérieur à 0,48 au 31 mars 2019	0,49	0,47	0,47	0,47	Cible atteinte

Au Québec, depuis 2002, la méthode utilisée pour la révision du salaire minimum visait principalement à maintenir entre 0,45 et 0,47 le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen. En janvier 2017, le gouvernement du Québec a annoncé un plan visant une hausse progressive du salaire minimum sur quatre ans, hausse qui permettra d'atteindre, en 2020-2021, un ratio équivalant à 50 % du salaire horaire moyen, sans l'excéder.

Pour l'année 2018-2019, le ratio s'est situé en moyenne à 0,49. Ce résultat est en progression comparativement à celui des trois dernières années et s'inscrit dans le cadre du relèvement progressif du ratio annoncé en janvier 2017. Selon une estimation effectuée par le Ministère, ce ratio était de 0,57 en Ontario pour l'année 2018-2019.

Le 30 janvier 2019, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter du 1^{er} mai 2019, le salaire minimum serait augmenté de 0,50 \$ pour atteindre 12,50 \$ l'heure, ce qui ferait passer le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen à 0,50 dès 2019-2020. L'objectif est d'assurer une rémunération équitable aux salariées et salariés qui reçoivent le salaire minimum et de maintenir l'incitation au travail sans nuire à la compétitivité des entreprises. Considérant que le rehaussement du ratio est progressif et prévisible, les impacts peuvent être anticipés par les entreprises.

De plus, afin de contribuer à l'évolution équitable du salaire minimum, le Ministère produit annuellement une analyse d'impact réglementaire sur le salaire minimum et coordonne le Comité interministériel sur la révision des critères de détermination du salaire minimum.

Comme le prévoit le plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère, afin de connaître les tendances émergentes ainsi que les besoins des partenaires et de la clientèle du domaine du travail, et de mener les actions appropriées, a notamment produit huit analyses d'impact réglementaire, a entamé ou produit 15 analyses comparatives et a élaboré 32 projets de loi, décrets, règlements, projets de règlements, arrêtés ministériels et avis, ou participé à leur élaboration, en 2018-2019. De plus, six publications pour consultation à la Gazette officielle du Québec ont été produites au cours de l'année. Finalement, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre a rendu sept avis et a entamé ou poursuivi l'élaboration de sept autres.

ORIENTATION 5

Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

L'emploi constitue le meilleur moyen de lutter contre la pauvreté et de favoriser l'inclusion socioéconomique. Parallèlement, le Québec a besoin du potentiel de toutes les personnes aptes à travailler afin d'assurer son développement économique. Aider des prestataires des programmes d'assistance sociale à trouver un emploi ou à acquérir les compétences nécessaires pour en obtenir un permet de contrer, en partie, la rareté de la main-d'œuvre, en plus de concilier progrès économique et progrès social.

AXE D'INTERVENTION

- La participation accrue des prestataires au marché du travail

OBJECTIF 5.1

Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes

INDICATEUR 5.1.1 a Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans)

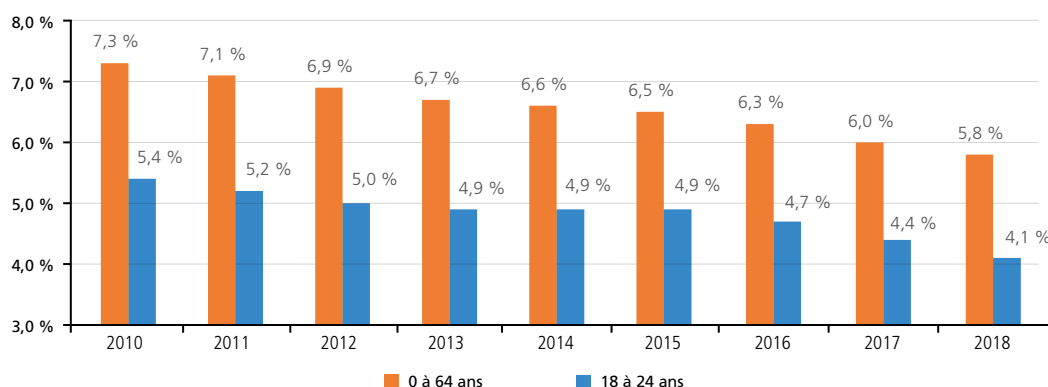
Cible	Résultat 2018 ^a	Résultat 2017 ^a	Résultat 2016 ^a	Résultat 2015 ^a	Atteinte de la cible
De 4,9 % en 2014 à 4,5 % en 2018	4,1 %	4,4 %	4,7 %	4,9 %	Cible atteinte

a Le résultat porte sur l'année civile.

INDICATEUR 5.1.1 b Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)

Cible	Résultat 2018 ^a	Résultat 2017 ^a	Résultat 2016 ^a	Résultat 2015 ^a	Atteinte de la cible
De 6,6 % en 2014 à 6,0 % en 2018	5,8 %	6,0 %	6,3 %	6,5 %	Cible atteinte

a Le résultat porte sur l'année civile.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE AU QUÉBEC, DE 2010 À 2018^a

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

a Ces taux se rapportent à l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne de 12 mois.

Une conjoncture économique favorable à la création d'emplois conjuguée au phénomène du vieillissement de la population a un effet positif sur le taux d'assistance sociale, car moins de personnes ont recours aux programmes d'assistance sociale et plus de prestataires quittent ces programmes. Ainsi, le taux d'assistance sociale chez les 0 à 64 ans ne cesse de diminuer. Il est passé de 7,3 % en 2010 à 5,8 % en 2018, un creux historique depuis les 40 dernières années. En huit ans, il a fléchi de 1,5 point de pourcentage et, suivant la même tendance, les programmes d'assistance sociale comptent 50 290 ménages de moins.

Chez les jeunes de 18 à 24 ans, le taux d'assistance sociale est systématiquement inférieur à celui de l'ensemble de la population. Il suit également la même tendance à la baisse, puisqu'il est passé de 5,4 % en 2010 à 4,1 % en 2018.

En 2018-2019, plus de 98 500 prestataires de l'assistance sociale ont bénéficié d'une aide directe des services d'emploi pour faciliter leur insertion en emploi, dont quelque 22 000 avaient moins de 25 ans. Des interventions adaptées aux besoins des jeunes ont été mises en place par le Ministère afin de les soutenir dans leur démarche vers l'autonomie socioéconomique.

Le Programme objectif emploi, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2018, a aussi contribué à cette amélioration du taux d'assistance sociale en mettant de l'avant une nouvelle approche visant à aider les personnes admissibles pour une première fois au Programme d'aide sociale à développer leur employabilité, notamment par des activités de formation. Il offre une aide financière majorée ainsi qu'un accompagnement personnalisé aux participants pour favoriser leur mobilisation et leur intégration au marché du travail. Il prévoit l'élaboration d'un plan d'intégration en emploi flexible et évolutif. Des cheminements adaptés aux caractéristiques de la personne sont proposés (recherche intensive d'emploi, développement des compétences et des habiletés sociales). En 2018-2019, le Programme objectif emploi a intégré 9 336 participants, dont 3 547 jeunes de moins de 25 ans. Parmi l'ensemble des participants, 99 % ont eu une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi et 98 % ont un plan d'intégration en emploi d'établi.

AXE D'INTERVENTION

- La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF 5.2**Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

INDICATEUR 5.2.1 Pourcentage de réalisation du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
100 % des actions prévues au 31 mars 2019	95 %	15 %	ND	ND	Cible non atteinte

Le Ministère coordonne la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, en collaboration avec 17 autres ministères et organismes gouvernementaux. Il est également responsable de 20 mesures et actions, et collabore à la réalisation de 5 mesures et actions supplémentaires. Au 31 mars 2019, 19 des mesures et actions sur les 20 prévues ont été réalisées (95 %).

Notamment, le 12 décembre 2018, le gouvernement du Québec annonçait l'augmentation des prestations de base dès le 1^{er} janvier 2019 de tous les prestataires des programmes d'assistance sociale, dont des augmentations plus importantes pour les prestataires du Programme de solidarité sociale qui ont une durée de présence au Programme de 66 mois au cours des 72 derniers mois (mesures 1 et 2).

Cette annonce gouvernementale a aussi permis de mettre en œuvre un ensemble d'actions permettant d'augmenter le revenu disponible et de créer des conditions favorables à l'intégration au marché du travail, dont la hausse des exemptions de revenu de travail pour les personnes et les familles prestataires du Programme de solidarité sociale (action 4.1). Cette exemption, qui était de 100 \$ par mois auparavant, a été portée à 200 \$ par mois pour un ménage composé d'un adulte et à 300 \$ par mois pour un ménage composé de deux adultes. Également, une exclusion de 100 \$ par mois sur les dons reçus en argent par les personnes et les familles prestataires a été accordée (action 4.5).

Le Programme objectif emploi (mesure 5), qui permet aux personnes admissibles pour une première fois au Programme d'aide sociale de bénéficier d'un accompagnement personnalisé favorisant leur intégration en emploi et d'une aide financière majorée qui appuiera leurs démarches, est entré en vigueur le 1^{er} avril 2018.

Dans le cadre de la Poursuite des Alliances pour la solidarité (mesure 11), toutes les régions ont procédé à la signature de leur entente et les premiers versements prévus au protocole ont été effectués en 2018-2019. La cible qui visait à conclure des Alliances pour la solidarité sur l'ensemble du territoire québécois, y compris avec des organisations autochtones, a été atteinte une année seulement après le lancement du Plan d'action.

Le versement des sommes prévues en 2018-2019 aux actions 19.1 (Renforcer la capacité d'agir des corporations de développement communautaire) et 19.2 (Mieux soutenir les organismes qui combattent les problèmes sociaux) a été complété. En plus de rehausser le financement des corporations de développement communautaire déjà soutenues au Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire, le Ministère en a accueilli cinq nouvelles en 2018-2019.

ORIENTATION 6

Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

AXE D'INTERVENTION

- L'action communautaire et bénévole

OBJECTIF 6.1

Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise

INDICATEUR 6.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
100 % des actions prévues au 31 mars 2019	ND	ND	ND ^a	ND	Cible non atteinte

a Une modification a été apportée au résultat indiqué dans le rapport annuel de gestion 2016-2017 pour représenter adéquatement la progression de l'indicateur.

La progression de cet indicateur fait référence à la mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental en action communautaire et en action bénévole. Cependant, le Ministère a décidé de faire connaître ses priorités en matière d'action communautaire et en matière d'action bénévole de façon distincte.

Action bénévole

Ainsi, la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 (Stratégie), assortie d'un budget global de 1,5 million de dollars, a été lancée en décembre 2016. La Stratégie s'articule autour de deux orientations : consolider et reconnaître l'action bénévole au Québec. En 2018-2019, les travaux des différentes mesures se sont poursuivis. À titre indicatif, un troisième module du curriculum de formation pour les gestionnaires a été complété et mis en ligne. De plus, le rapport du sondage sur la perception des bénévoles par la population a été largement diffusé.

En plus de coordonner le déploiement de la Stratégie, le Ministère est responsable du prix Hommage bénévolat-Québec, dont la 21^e édition s'est tenue le 17 avril 2018.

Action communautaire

En ce qui a trait à l'action communautaire, le 18 février 2019, il a été annoncé, dans une lettre adressée au Réseau québécois de l'action communautaire autonome, interlocuteur privilégié du gouvernement en la matière, que les travaux en vue du nouveau Plan d'action gouvernemental en action communautaire débutaient. Ces travaux ont été lancés en 2018-2019.

ORIENTATION 7

Simplifier l'accès aux services

AXE D'INTERVENTION

- La simplification des démarches

OBJECTIF 7.1

Développer une vision et un plan d'action quant au déploiement d'un guichet multiservice

INDICATEUR 7.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
100 % des actions prévues au 31 mars 2019	62,5 %	46 %	ND	ND	Cible non atteinte

Le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec présente la vision quant au déploiement d'un guichet multiservice et cible les actions à réaliser pour répondre à cet objectif. Ainsi, différents chantiers ont été menés simultanément avec de nombreux partenaires.

Le fait que la cible n'ait pas été atteinte s'explique notamment par la définition de l'indicateur, qui se limitait aux actions inscrites au plan de déploiement initial. En effet, plusieurs projets réalisés au cours de l'année 2018-2019 ont contribué au déploiement du guichet multiservice, mais n'étaient pas inscrits au Plan d'affaires. Ils ne pouvaient donc pas être considérés dans la mesure de l'indicateur, malgré le fait qu'ils aient grandement contribué à l'atteinte de l'objectif.

Pour l'année 2018-2019, le déploiement de neuf bureaux a été réalisé pour un total de 52 bureaux déployés selon le nouveau modèle d'affaires de Services Québec. Deux études d'opportunité ont également été effectuées concernant le regroupement des registres – la première étude en vue du transfert des activités du registre des coopératives du ministère de l'Économie et de l'Innovation à Services Québec et la seconde concernant la création du registre des arrangements préalables de services funéraires. Par ailleurs, les travaux d'analyse en vue de simplifier les processus et les formalités pour le projet « Faire face au décès d'un proche » ont été finalisés.

ORIENTATION 8

Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

AXE D'INTERVENTION

- L'engagement du personnel et la performance de l'organisation

OBJECTIF 8.1

Consolider une culture d'organisation forte

INDICATEUR 8.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
100 % des actions prévues au 31 mars 2019	100 %	40 %	20 %	Actions non réalisées	Cible atteinte

Dans un contexte d'évolution et de diversification de son offre de service, le Ministère souhaite accroître la cohérence entre les différents secteurs de son organisation. Il vise à renforcer sa culture organisationnelle par la promotion d'une identité collective forte qui deviendra le point de repère de l'ensemble de son personnel, ce qui contribuera à favoriser l'engagement de celui-ci. Pour ce faire, un plan d'action ministériel comportant cinq étapes a été adopté en 2015.

Le Ministère a ainsi réalisé un portrait de sa culture organisationnelle et un exercice sur les valeurs organisationnelles au regard de sa mission et de sa vision renouvelées. Au cours de la dernière année, les trois dernières étapes du plan d'action ont été complétées. Deux valeurs ministérielles distinctives ont été choisies et les actions de diffusion et d'appropriation des valeurs ont été réalisées au sein des équipes. En fonction des priorités accordées, des pratiques organisationnelles et de gestion ont été retenues et bonifiées dans une perspective de consolidation de la culture organisationnelle. Des actions de gestion du changement et de communication ont ensuite été mises en œuvre afin de permettre une appropriation des valeurs et des pratiques de gestion prioritaires.

OBJECTIF 8.2**Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue**

INDICATEUR 8.2.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
100 % au 31 mars 2018	88 %	82 %	77 %	35 %	Cible non atteinte

En août 2015, le Ministère a adopté le Plan d'action ministériel en amélioration continue 2015-2017. Par cette initiative, il visait à répondre aux grandes opportunités d'amélioration identifiées à la suite d'un diagnostic du système des pratiques de gestion produit par le Mouvement québécois de la qualité à l'aide du référentiel QUALImètre. Les opportunités identifiées portaient sur la planification stratégique, et sur l'attention accordée aux ressources humaines, à la gestion de l'information et au fonctionnement opérationnel. La durée du Plan d'action ministériel en amélioration continue a été prolongée par l'adoption d'un plan transitoire.

Au 31 mars 2019, 15 des 17 actions prévues au Plan d'action en amélioration continue avaient été complétées.

À l'égard de l'attention accordée au fonctionnement opérationnel, soulignons les travaux réalisés afin de consolider une culture d'amélioration continue prenant assise sur les principes de la gestion Lean. La réalisation de projets d'amélioration à l'aide de la méthode Lean Six Sigma s'est poursuivie de même que les activités de formation massive du personnel du Ministère et des gestionnaires aux concepts et aux outils Lean. Au cours de l'année, 1 858 personnes ont été formées.

L'une des deux actions non complétées est reliée au développement de l'intranet ministériel. Bien que l'avancement de cette action ait évolué pendant la dernière année, les travaux reliés à sa réalisation se poursuivront au-delà du 31 mars 2019.

Le niveau de réalisation de la dernière action est demeuré stable à 90 %. Le développement tardif du dernier volet a rendu la publication d'une carte heuristique interactive moins pertinente. Le modèle de carte développé devra être revu afin d'être adapté à la nouvelle planification stratégique.

Le plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019 prévoyait également le développement en continu des travaux de conformité au sein du Ministère. À cet égard, celui-ci s'est doté en 2018-2019 du Cadre de gestion intégrée de la conformité ministérielle.

ORIENTATION 9

Tirer profit des ressources informationnelles

AXE D'INTERVENTION

- La modernisation des ressources informationnelles

OBJECTIF 9.1

Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services

INDICATEUR 9.1.1 Pourcentage de déploiement de la stratégie visant à contrer la désuétude technologique et à assurer l'évolution des services 2014-2018

Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Atteinte de la cible
100 % au 31 mars 2018	N/A	100 %	89 %	53 %	Cible atteinte

En 2014-2015, le Ministère était aux prises avec un état de désuétude technologique causé par un retard important en matière de renouvellement des infrastructures technologiques soutenant les applications ministérielles. Ce retard pouvait aggraver sa vulnérabilité quant à la continuité de ses services et l'exposer à des risques accrus en matière de sécurité. De plus, cette désuétude constituait un frein à l'actualisation des applications ministérielles et à l'évolution des services en ligne.

La stratégie ministérielle élaborée et adoptée au cours de l'année 2014-2015 a défini les approches qui permettent de maintenir à niveau les actifs en ressources informationnelles. La stratégie vise également à garder à jour un portrait de la situation de manière à faire évoluer de façon cohérente les ressources informationnelles.

Un plan d'action a été élaboré pour appuyer cette stratégie. Ce plan comprend 28 actions s'échelonnant jusqu'au 31 mars 2018, qui ont toutes été réalisées. De plus, comme prévu à l'orientation 9 du plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, les travaux se poursuivent pour maintenir à niveau les environnements, notamment avec le projet « Désuétude technologique - VB6 ».

RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2018-2019 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI

La présente section porte sur les résultats du Ministère liés à son Plan d'action 2018-2019 en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Au cours de l'année, les services aux personnes sans emploi, aux travailleurs et aux entreprises ont été accessibles dans les centres locaux d'emploi ou bureaux de Services Québec de toutes les régions.

Concertation avec les partenaires du marché du travail

Pour accomplir son mandat en matière de main-d'œuvre et d'emploi, le Ministère peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale. Ce partenariat est complété par une concertation selon le secteur d'activité économique et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires spécialisés en développement de l'employabilité, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

Organismes spécialisés en développement de l'employabilité et établissements d'enseignement

Le Ministère met à contribution, pour son offre de service en matière de main-d'œuvre et d'emploi, quelque 400 organismes spécialisés en développement de l'employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles du Ministère, sont pour la plupart des organismes sans but lucratif. Il s'agit plus précisément de carrefours jeunesse emploi, de centres de recherche d'emploi, d'entreprises d'entraînement, d'entreprises d'insertion, d'organismes de développement de l'employabilité et de services spécialisés de main-d'œuvre ou s'adressant aux personnes handicapées.

Par leur apport, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée ou d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs du Ministère.

Les établissements d'enseignement offrant des formations de niveau secondaire, collégial ou universitaire contribuent également à l'offre de service, tant auprès des personnes sans emploi qu'auprès des travailleuses et des travailleurs ayant besoin de développer leurs compétences.

Concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de son action en matière de main-d'œuvre et d'emploi, le Ministère s'allie à divers partenaires du gouvernement du Québec.

Il assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi. Ces ententes encadrent les mesures actives d'emploi et certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage des demandeuses et demandeurs de prestations d'assurance-emploi vers les points et bureaux de services du Ministère sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

Le Ministère vient en aide à la clientèle handicapée au moyen de l'ensemble de ses services. En ce qui a trait aux services publics d'emploi offerts à cette clientèle, le Ministère investit une partie des sommes que le gouvernement fédéral lui transfère en vertu des différentes ententes de transfert relatives au marché du travail en vigueur.

Ressources humaines pour aider les individus et entreprises

Les services d'emploi sont offerts dans les centres locaux d'emploi ou bureaux de Services Québec dans les 17 régions du Québec. Aux fins de reddition de comptes, nous distinguons le personnel selon les services rendus. Les services de main-d'œuvre et d'emploi ont pu compter en 2018-2019 sur un effectif de 1 833 équivalents temps complet³⁶ en plus du personnel affecté notamment aux salles multiservices.

PERSONNEL SELON LES SERVICES RENDUS	ETC
Main-d'œuvre et emploi	1 833
Autres (salles multiservices, développement et reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre)	292

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la comptabilité et du coût de revient.

Ressources financières pour offrir des mesures d'emploi et des services directs³⁷

Le financement des services d'emploi comprend les allocations aux participants des mesures d'emploi ainsi que les ententes de service avec divers organismes intervenant auprès des individus ou des entreprises. Par ailleurs, des services directs sont rendus par le personnel du Ministère tels que l'évaluation des besoins et l'élaboration de plans d'intervention, des sessions d'information sur le marché du travail et la recherche d'emploi, de l'aide au placement et de l'information sur le marché du travail en salle multiservice, ainsi que des services-conseils personnalisés offerts aux entreprises concernant la gestion de leurs ressources humaines. Les investissements en 2018-2019 se sont élevés à un peu plus de 1,1 milliard de dollars.

FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL	Montant en millions de \$
Total	1 105,0
Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail	628,2
Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi	112,9
Autres sources (crédits du Québec pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale; autres ministères et organismes, notamment pour les personnes immigrantes ou les personnes handicapées)	363,9

Source : Secteur Emploi-Québec, Direction de la planification et de la reddition de comptes.

36. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet est une unité de mesure qui représente le ratio entre le salaire gagné par un employé au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet.

37. Le Ministère répartit annuellement entre les directions régionales de Services Québec le budget qui lui est alloué. Cette répartition est effectuée en fonction de données socioéconomiques. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions en ce qui concerne le volume d'emplois, le nombre de personnes en situation de chômage, les taux de chômage et d'activité, le taux de roulement du personnel dans les entreprises et le nombre de mises à pied.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS POUR LES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS

Afin de centrer davantage l'attention sur la finalité des services de main-d'œuvre et d'emploi, les indicateurs de résultats portant sur le nombre de nouveaux participants aux interventions ne sont plus ciblés depuis la planification 2018-2019. Ces indicateurs demeurent suivis à titre d'information complémentaire aux indicateurs ciblés. Ainsi, en ce qui concerne les services aux individus, seuls des indicateurs de résultats portant sur la situation face à l'emploi à la suite de l'intervention sont maintenant ciblés. À cet égard, deux nouveaux indicateurs ont été ajoutés, le premier lié aux participants de l'assurance-emploi et le second lié aux personnes immigrantes.

En plus des niveaux élevés d'atteinte des cibles fixées, l'année 2018-2019 se caractérise par une amélioration systématique par rapport à 2017-2018 des résultats de taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention. Le principal facteur expliquant cette tendance est l'amélioration continue de la situation du marché du travail. Ce contexte favorable joue en faveur des chercheuses et chercheurs d'emploi, qui sont en général plus motivés, mais crée des difficultés accrues de recrutement pour les employeurs, qui doivent intensifier leurs efforts pour combler leurs postes vacants. À cet égard, le volume de services auprès des travailleurs et des entreprises s'est accru dans la dernière année. On retrouve l'analyse des résultats dans les pages qui suivent.

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	145 500	153 758	105,7 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	51,5 %	56,6 %	109,9 %
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50 900	70 686	138,9 %
Taux d'emploi des participants de l'assurance-emploi ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	58,0 %	62,7 %	108,1 %
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000	33 478	90,5 %
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	40,0 %	42,1 %	105,2 %
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, personnes immigrantes	27 000	23 956	88,7 %
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	46,0 %	53,1%	115,4 %
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	7 200 (dont 6 500 PAMT ^a)	6 937 ^b (dont 6 535 PAMT ^a)	96,3 %
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	12 500	12 871	103,0 %

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

b On compte 6 535 nouveaux participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail sous la responsabilité des services publics d'emploi du Ministère et 402 aux autres stratégies, sous celle des comités sectoriels de main-d'œuvre.

LES SERVICES OFFERTS EN LIGNE

À la base des services de main-d'œuvre et d'emploi se trouve le soutien offert en ligne. Les personnes effectuant des démarches d'emploi ainsi que les représentants des entreprises peuvent compter en tout temps sur des services offerts gratuitement en ligne. Ce faisant, ce soutien qui rejoint un large bassin de clientèle contribue à améliorer les décisions liées au marché du travail et favorise l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Le Ministère rend disponible en ligne de l'information sur le marché du travail, laquelle porte notamment sur les métiers et professions (descriptions, salaires, en demande), mais comporte aussi un répertoire des entreprises ainsi que de l'information sur les formations offertes dans les différents établissements d'enseignement.

Le placement en ligne permet aux entreprises d'afficher leurs postes vacants, aux chercheurs d'emploi d'offrir leurs services, le tout étant soutenu par des mécanismes d'alertes pour aviser les personnes intéressées.

SERVICES EN LIGNE	2018-2019
Information sur le marché du travail en ligne	3,4 millions de visites
Placement en ligne	917 749 postes vacants signalés

LES SERVICES AUX INDIVIDUS

Les personnes sans emploi ou en transition entre deux emplois sont nombreuses à avoir besoin d'un soutien pour réduire la durée de leur recherche d'emploi ou améliorer leur opportunité d'occuper un emploi qui répond aux besoins du marché du travail. Les participants à une mesure sont admissibles, selon certaines conditions, à une allocation au cours de l'activité. La participation peut durer d'une journée à plusieurs mois, selon le besoin et le cheminement prévu avec la personne.

Le portrait des personnes aidées

Au cours de l'année, 315 538 personnes ont été soutenues dans leur démarche pour développer leurs compétences et rechercher un emploi, soit en ayant débuté entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019 (261 549), soit en poursuivant une participation ayant débuté lors de la période précédente (53 989). À l'image de la population québécoise, le profil des personnes aidées est très diversifié.

PERSONNES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2018-2019	Nombre d'individus	Part relative (%)
Ensemble des personnes ^a	261 549	100,0
Femme	116 344	44,5
Homme	145 205	55,5
Âgée de moins de 25 ans	48 171	18,4
Âgée de 25 à 29 ans	33 743	12,9
Âgée de 30 à 34 ans	31 586	12,1
Âgée de 35 à 39 ans	30 848	11,8
Âgée de 40 à 44 ans	26 398	10,1
Âgée de 45 à 49 ans	22 478	8,6
Âgée de 50 à 54 ans	24 150	9,2
Âgée de 55 ans et plus	47 038	18,0
Scolarité de niveau primaire	10 886	4,2
Scolarité de niveau 1 ^{re} à 4 ^e secondaire	81 396	31,1
Scolarité de niveau 5 ^e secondaire	72 165	27,6
Scolarité de niveau collégial	31 669	12,1
Scolarité de niveau universitaire	41 076	15,7
Responsable d'une famille monoparentale	22 692	8,7
Personne handicapée	26 488	10,1
Autochtone	2 605	1,0
Née hors Canada : arrivée depuis moins de 5 ans	16 350	6,3
Née hors Canada : arrivée depuis 5 ans et plus	29 031	11,1

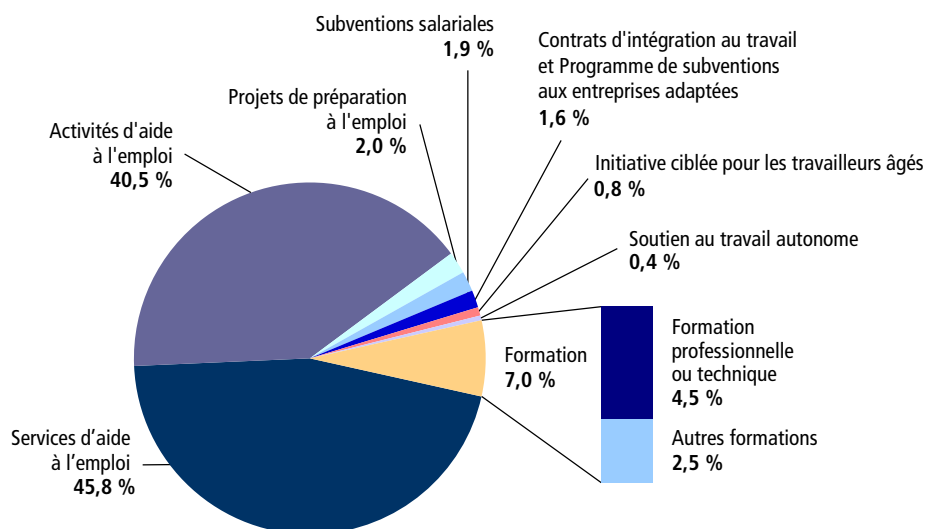
Source : Statistiques officielles du Ministère.

a Certaines informations sont codées « inconnues », ce qui fait en sorte que le total des catégories n'arrive pas nécessairement à 100 %. Par ailleurs, des participants peuvent être considérés dans deux catégories d'âge dans le cas où la catégorie peut avoir changé entre les activités dont ils ont bénéficié.

Les types d'aides offertes

Les aides visaient à répondre à divers besoins en lien avec le projet d'emploi des personnes rejointes. Ces aides, regroupées sous différentes mesures (graphique ci-dessous), comportaient des activités telles que des sessions d'information sur le marché du travail, la préparation d'un curriculum vitae et la préparation à l'entrevue d'embauche, mais aussi un soutien pour pouvoir suivre une formation ou pour acquérir une expérience de travail.

TYPES D'AIDES OFFERTES AUX INDIVIDUS PARTICIPANT AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Le développement des compétences

Le soutien pour suivre une formation a permis à 24 800 personnes de développer leurs compétences. Pour 20 395 d'entre elles, il s'agissait de compétences de base permettant d'accéder à un métier ou une profession (francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et formation professionnelle au secondaire).

Taux de réussite des participants soutenus

Les formations que des personnes ont suivies avec le soutien du Ministère ne visent pas nécessairement un titre ou une certification. Bien que les formations s'adressent à toutes les clientèles, une attention particulière est portée aux prestataires des programmes d'assistance sociale qui n'ont pas d'expérience de travail récente ou aux personnes sans soutien public du revenu (par exemple, des jeunes sans expérience de travail ou des personnes nouvellement arrivées au Canada).

On observe un taux de réussite de 61,9 % en ce qui concerne les formations que des personnes ont suivies grâce au soutien du Ministère. Les résultats sont considérés à partir des données sur le taux de réussite quant aux objectifs de l'intervention.

Note sur les indicateurs de résultats portant sur le nombre de personnes en emploi et sur le taux d'emploi

Les indicateurs de résultats sur la situation d'emploi à la suite de l'intervention (8 indicateurs sur les 10 ciblés) portent tous sur les personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. Ce décalage avec l'année financière (1^{er} avril au 31 mars) est prévu afin d'allouer un délai suffisant pour que l'ensemble des personnes concernées aient bénéficié d'une période minimale pour obtenir un emploi (environ 3 mois), suivie d'une période afin que le Ministère puisse obtenir l'information sur la situation d'emploi et la concilier dans ses systèmes.

Selon des enquêtes ponctuelles sur la situation 12 mois après la fin de la participation, le taux d'emploi continue de s'améliorer de plusieurs points de pourcentage après les 3 premiers mois alloués pour les indicateurs ciblés. Par ailleurs, nous savons qu'une partie des personnes décident de poursuivre des études sans le soutien du Ministère. Bien que dans une moindre mesure, il arrive également que les personnes qui ont bénéficié d'une aide cessent leurs démarches d'emploi en raison de problèmes de santé ou de responsabilités familiales.

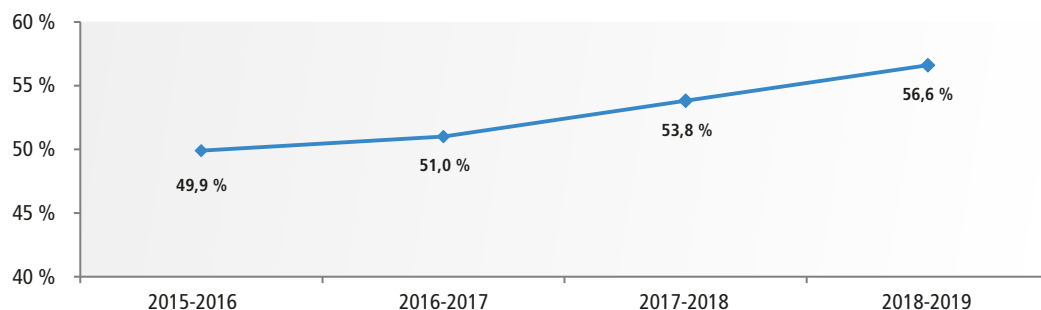
Cibles relatives à l'ensemble de participants

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	145 500	153 758	105,7 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	51,5 %	56,6 %	109,9 %

Les indicateurs de résultats ciblés suivants portent sur la clientèle des services publics d'emploi dans son ensemble. Comme nous l'avons vu précédemment, la clientèle rejointe est très diversifiée au même titre que le profil des chômeurs dans la population.

On comptait 271 697 personnes ayant terminé leur participation au cours de la période de référence. Parmi ces dernières, 153 758 ont occupé un emploi à brève échéance, se traduisant par un taux d'emploi de 56,6 %. Ce résultat est supérieur aux cibles des deux indicateurs s'appliquant à l'ensemble de la clientèle (taux d'atteinte respectif de 105,7 % et 109,9 %). Il s'agit d'une amélioration de 6,7 points de pourcentage du taux d'emploi depuis 2015-2016.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Le taux d'emploi en 2018-2019 était en moyenne de 55,3 % pour les femmes et de 57,6 % pour les hommes.

Cibles relatives à l'ensemble de participants

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50 900	70 686	138,9 %
Taux d'emploi des participants de l'assurance-emploi ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	58,0 %	62,7 %	108,1 %

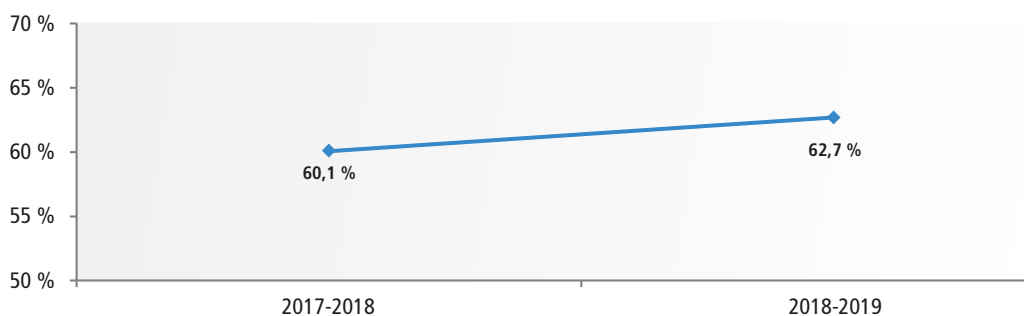
Les deux prochains indicateurs de résultats ciblés portent sur les participants de l'assurance-emploi, soit des personnes qui recevaient au début de leur participation des prestations d'assurance-emploi ou qui étaient admissibles à l'assurance-emploi. Bien que le profil des participants de l'assurance-emploi varie considérablement (ex. : âge, scolarité, années d'expérience de travail, profession), ils sont considérés en général plus près du marché du travail parmi les clients des services publics d'emploi.

Comme les participants de l'assurance-emploi constituent environ les deux tiers des personnes aidées par les services d'emploi, l'offre de service dont ils bénéficient s'apparente à ce qui est observé auprès de l'ensemble des participants. Toutefois, vu leur profil généralement plus près du marché du travail, ils composent l'essentiel des personnes qui ont bénéficié d'un soutien au travail autonome (93 % des cas).

Le premier indicateur formulé en termes de nombre de participants en emploi après avoir bénéficié d'une intervention est mesuré selon les termes convenus dans le cadre de l'entente avec le gouvernement fédéral. En respectant ces paramètres, le nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé un emploi à brève échéance s'élevait à 70 686, ce qui a permis de largement dépasser la cible de 50 900 (taux d'atteinte de 138,9 %).

Le second indicateur a été développé en 2017-2018 et inscrit pour la première fois dans la planification en 2018-2019. Cet indicateur porte plutôt sur les participants de l'assurance-emploi qui ont terminé une participation dans la période de référence et qui ont occupé un emploi environ trois mois après la fin de leur participation. Parmi les 172 684 personnes qui ont terminé une participation en 2018-2019, 108 341 ont occupé un emploi environ trois mois après la fin de la participation, pour un taux d'emploi de 62,7 %. Ce résultat a permis d'atteindre entièrement la cible de 58,0 % (taux d'atteinte de 108,1 %). Il s'agit d'une amélioration de 2,6 points de pourcentage du taux d'emploi par rapport à 2017-2018.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PARTICIPANTS DE L'ASSURANCE-EMPLOI AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Le taux d'emploi à la suite d'une participation était en moyenne de 61,5 % pour les femmes et de 63,6 % pour les hommes en 2018-2019.

Cibles relatives à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000	33 478	90,5 %
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	40,0 %	42,1 %	105,2 %

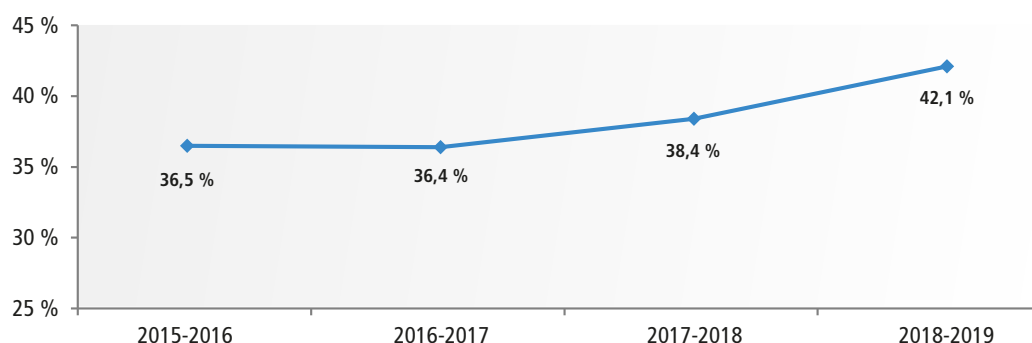
Ces deux indicateurs portent sur la clientèle des programmes d'assistance sociale, soit les participants aux mesures d'emploi qui sont liés au Programme objectif emploi (premiers demandeurs à l'aide financière) ou qui sont prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours, soit l'aide sociale (personnes sans contraintes ou ayant des contraintes temporaires à l'emploi) et la solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi). Bien que le profil des participants de l'assistance sociale varie considérablement d'une personne à une autre (ex. : âge, scolarité, années d'expérience de travail, profession, durée préalable à l'aide financière), ils sont considérés en général comme plus éloignés du marché du travail que la moyenne des clients des services d'emploi.

Qu'elles aient demandé une aide financière pour la première fois, qu'elles soient jeunes ou de retour à l'aide financière après avoir occupé un emploi, ces personnes ont bénéficié d'une attention particulière de la part des services publics d'emploi. Depuis plusieurs années, diverses actions ont été mises en place pour intervenir rapidement auprès de cette clientèle pour laquelle le lien avec le marché du travail tend à se fragiliser avec le temps. On peut penser à un accompagnement plus soutenu lors de leur participation et de leur démarche de recherche d'emploi. Les jeunes demandeurs bénéficient d'une approche adaptée, notamment avec l'aide des carrefours jeunesse-emploi. Depuis le 1^{er} avril 2018, les personnes qui demandent pour la première fois de l'aide financière (quel que soit leur âge) se voient offrir le Programme objectif emploi, qui permet un cheminement en vue d'une insertion et d'un maintien en emploi ainsi qu'un soutien rehaussé du revenu.

Ainsi, 79 478 prestataires des programmes d'assistance sociale ont terminé leur participation dans la période de référence. Parmi ces derniers, 33 478 ont occupé un emploi à brève échéance, se traduisant en un taux d'emploi de 42,1 %. Ce résultat a permis d'atteindre entièrement (105,2 %) la cible de l'indicateur portant sur le taux d'emploi de cette clientèle. Il s'agit d'une amélioration de 5,6 points de pourcentage du taux d'emploi depuis 2015-2016.

Concernant l'atteinte à 90,5 % de la cible de l'indicateur portant sur le nombre de prestataires en emploi suivant l'intervention, l'écart s'explique en partie par un volume plus faible de personnes rejointes en raison de la baisse du nombre de ces prestataires depuis plusieurs années. Dans ce contexte, les personnes aidées sont considérées comme plus éloignées du marché du travail, et elles bénéficient d'une aide plus soutenue parce qu'elles sont toujours sans emploi malgré l'état très favorable du marché du travail.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PARTICIPANTS DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Le taux d'emploi en 2018-2019 était en moyenne de 41,5 % pour les femmes et de 42,6 % pour les hommes.

Cibles relatives aux personnes immigrantes

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, personnes immigrantes	27 000	23 956	88,7%
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	46,0 %	53,1%	115,4%

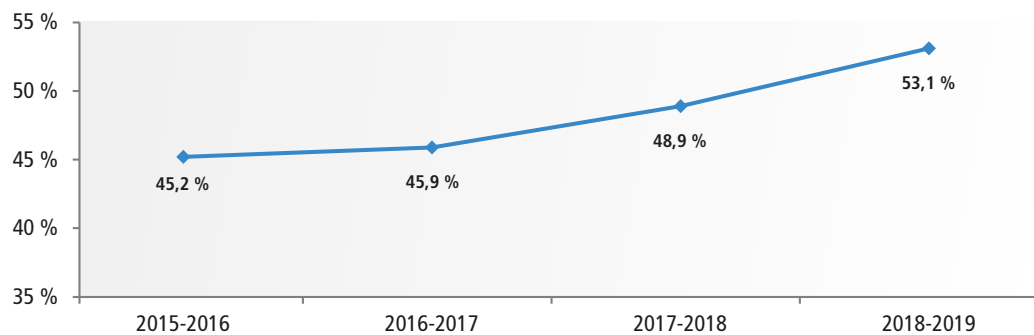
Les deux prochains indicateurs portent sur les personnes immigrantes qui ont bénéficié des mesures d'emploi offertes par le Ministère, soit des personnes qui sont nées hors du Canada. Encore une fois, il s'agit de personnes dont les profils peuvent être très différents (ex. : âge, scolarité, expérience de travail au Québec, profession, mais aussi connaissance du français). Les personnes immigrantes sont généralement considérées comme une clientèle éloignée du marché du travail et elles font partie d'un groupe qui est sous-représenté sur le marché du travail.

Plusieurs parmi les personnes immigrantes ont bénéficié d'une aide similaire à celle offerte aux personnes nées au Canada. Ce qui caractérise les services rendus à cette clientèle immigrante est notamment l'aide qui lui a été accordée en matière de francisation. De plus, ces personnes bénéficient du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, un programme qui comprend une subvention salariale pour les employeurs qui les embauchent ainsi qu'une aide pour favoriser l'adaptation des pratiques et outils de ces derniers en matière de gestion de leurs ressources humaines, si requis.

Ainsi, 45 120 personnes immigrantes ont terminé leur participation dans la période de référence. Parmi ces dernières, 23 956 ont occupé un emploi à brève échéance, résultant en un taux d'emploi de 53,1 %. Ces résultats ont permis d'atteindre entièrement (115,4 %) la cible de l'indicateur de résultat portant sur le taux d'emploi de cette clientèle. Il s'agit d'une amélioration de 7,9 points de pourcentage du taux d'emploi depuis 2015-2016.

Concernant l'atteinte à 88,7 % de la cible de l'indicateur de résultats qui concerne le nombre de personnes immigrantes en emploi suivant l'intervention, l'écart s'explique notamment par un volume moindre de personnes aidées en raison de l'embellie de l'état du marché du travail. Par conséquent, plusieurs personnes nouvellement arrivées sont en mesure de profiter pleinement des opportunités du marché du travail sans aucune aide des services d'emploi. Cela s'illustre notamment par une augmentation importante du nombre de personnes immigrantes en emploi au Québec, en hausse de 58 % depuis 10 ans.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Le taux d'emploi en 2018-2019 était en moyenne de 50,9 % pour les femmes et de 55,3 % pour les hommes.

LES SERVICES AUX TRAVAILLEURS

Plusieurs personnes en emploi doivent actualiser leurs compétences afin de s'adapter à l'évolution technologique et aux autres changements qui surviennent dans les entreprises où elles travaillent. Le Ministère intervient en soutien aux travailleurs et travailleuses en entreprise pour développer leurs compétences³⁸. À cet égard, quelques 136 871 personnes en emploi ont été aidées dans leur formation au cours de 2018-2019. Ces formations offertes en établissement ou en milieu de travail étaient le plus souvent spécialisées (au niveau secondaire, collégial ou universitaire), mais elles portaient aussi sur la francisation ou l'alphabétisation.

À ces travailleurs aidés s'ajoutent ceux qui ont bénéficié d'une des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre prévues à l'indicateur de résultat ciblé suivant.

Cible relative aux compétences des travailleurs

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	7 200 (dont 6 500 PAMT ^a)	6 937 ^b (dont 6 535 PAMT ^a)	96,3 %

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

b On compte 6 535 nouveaux participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail sous la responsabilité des services publics d'emploi du Ministère et 402 aux autres stratégies, sous celle des comités sectoriels de main-d'œuvre.

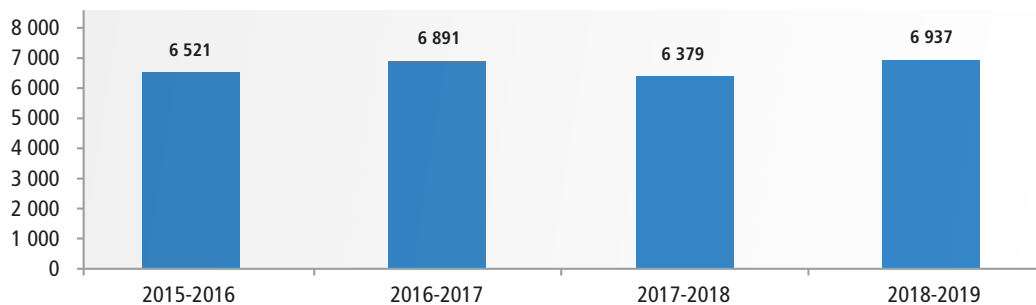
Les nouveaux participants comptabilisés par cet indicateur de résultat sont les travailleuses et travailleurs qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification soit à l'aide du Programme d'apprentissage en milieu de travail, soit à l'aide du programme de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cet indicateur englobe les démarches soutenues tant par le Ministère que par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants en 2018-2019 a atteint 6 937 (soit 6 535 au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 402 au programme de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre), ce qui correspond à 96,3 % de la cible. La cible liée au Programme d'apprentissage en milieu de travail a été atteinte alors que le volet lié au programme de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ne l'est qu'à 57 % alors que le Ministère visait une cible de 700. L'écart entre la cible et le résultat obtenu peut s'expliquer par l'état actuel du marché du travail. En effet, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre vise des personnes expérimentées et les entreprises rapportent qu'en contexte de rareté de main-d'œuvre, elles misent davantage sur l'intégration et le développement des compétences du nouveau personnel que sur la reconnaissance des compétences de leurs travailleurs expérimentés.

38. Les entreprises soutenues doivent contribuer au projet, le pourcentage de financement du service public ne couvrant qu'une partie des coûts.

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : cuisinière ou cuisinier; mécanicienne industrielle ou mécanicien industriel; opératrice ou opérateur de machines industrielles – secteur des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine; coiffeuse ou coiffeur; assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur; soudeuse ou soudeur; préposée ou préposé d'aide à domicile; préposée ou préposé au service des mets et boissons; ouvrière ou ouvrier en travaux paysagers.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX STRATÉGIES DU CADRE DE DÉVELOPPEMENT ET DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion et Direction du développement de la main-d'œuvre.

Quant à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, les principaux métiers pour lesquels les comités sectoriels ont procédé à une évaluation sont les suivants : conseillère vendeuse ou conseiller vendeur; démonteuse ou démonteur de véhicules routiers; coiffeuse ou coiffeur; opératrice ou opérateur de machines industrielles – secteur des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine; assembleuse ou assembleur en électronique; peintre en production.

Le Ministère administre la qualification dans les métiers réglementés et délégués (ex. : remplissage sous pression de bouteilles et de véhicules au propane, traitement des eaux). En 2018-2019, son personnel a fait passer des examens de qualification à quelque 4 556 nouveaux apprenties et apprentis et a émis 7 749 nouveaux certificats en lien avec ces métiers.

LES SERVICES AUX ENTREPRISES

Ces services s'adressent aux entreprises qui font face à des enjeux en matière de gestion des ressources humaines, par exemple en ce qui concerne la formation de leur personnel, parce qu'elles éprouvent des difficultés à combler leurs postes vacants ou pour adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines. Les entreprises peuvent être soutenues afin d'établir un diagnostic général en la matière ou spécifique au processus de recrutement, de formation ou d'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée. Elles peuvent être aidées pour apporter des solutions à ces situations. Elles peuvent aussi être soutenues lors de mises à pied pour aider au reclassement des travailleurs et travailleuses touchés.

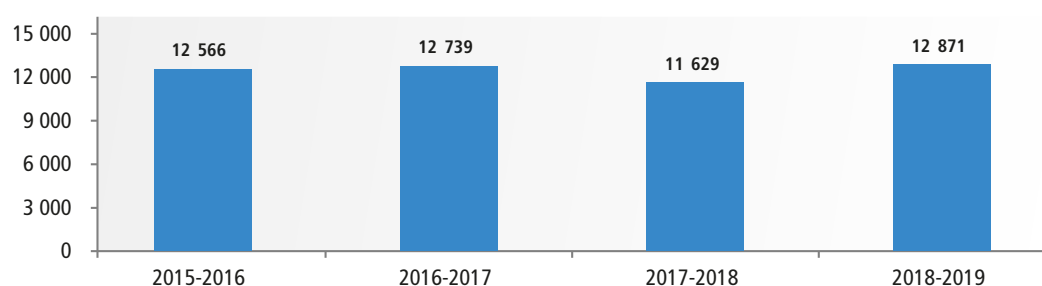
Cible relative aux services aux entreprises

INDICATEUR DE RÉSULTAT CIBLÉ	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	12 500	12 871	103,0 %

Le résultat comptabilisé dans cet indicateur de résultat exclut les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme les applications IMT en ligne (information sur le marché du travail) et Placement en ligne.

Le nombre d'entreprises ayant bénéficié d'une intervention qui a débuté en 2018-2019 s'élève à 12 871, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 103,0 %. Cela constitue une augmentation significative par rapport au résultat de l'exercice précédent (2017-2018).

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Les difficultés marquées de recrutement signalées par les entreprises en 2018-2019 ont donné lieu à la mise en place de la Grande corvée ainsi qu'au début de la tournée des régions par le ministre. Ces initiatives où les conseillers aux entreprises du Ministère ont augmenté leurs prises de contact auprès des entreprises visaient à identifier avec elles et les divers intervenants les meilleurs moyens pour résoudre cette situation.

Le portrait des entreprises aidées

Les entreprises qui ont bénéficié d'une aide se retrouvaient dans tous les secteurs d'activité économique, elles accueillaient en majorité entre 6 et 99 employés et étaient les plus nombreuses dans le secteur d'activité de la fabrication, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2018-2019	Nombre d'entreprises	Part relative (%)
Entreprises nouvellement aidées	12 871	100,0
Taille (nombre d'employées et d'employés)		
0 à 5 employés	4 089	31,8
6 à 99 employés	7 171	55,7
100 employés et plus	1 202	9,3
Inconnue	409	3,2
Secteur d'activité économique		
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	569	4,4
Extraction minière, de pétrole et de gaz	69	0,5
Services d'utilité publique	34	0,2
Construction	718	5,6
Fabrication	2 375	18,4
Commerce de gros	630	4,9
Commerce de détail	1 192	9,4
Transport et entreposage	297	2,3
Industrie de l'information et culturelle	596	4,6
Finance et assurance	235	1,8
Services immobiliers, de location	206	1,6
Services professionnels, scientifiques et techniques	1 269	9,9
Gestion de sociétés et d'entreprises	193	1,5
Services administratifs, services de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement	394	3,1
Services d'enseignement	151	1,2
Soins de santé et assistance sociale	918	7,1
Arts, spectacle et loisir	419	3,2
Hébergement et services de restauration	377	2,9
Autres services, sauf administrations publiques	1 568	12,2
Administrations publiques	226	1,8
Inconnue	435	3,4

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Le type d'aides offertes

L'année 2018-2019 a été marquée par l'ajout de services aux entreprises qui favorisent la hausse de la productivité (plus de 40 interventions) et la réalisation d'un portrait des pratiques en gestion des ressources humaines (plus de 920 interventions).

Une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention dans l'année, selon les besoins identifiés et le plan d'action convenu avec elle. Or, non seulement le nombre d'entreprises nouvellement aidées a-t-il augmenté par rapport à 2017-2018 (+10,7 %), mais on constate au net une hausse encore plus significative des interventions (+17 %) réalisées.

La hausse s'observe dans les quatre types d'aides offertes : soutien à la gestion des ressources humaines (+33 %), soutien à la formation (+6 %), Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (+9 %) et services-conseils (+47 %). Le soutien à la formation continue d'être le service le plus utilisé (52,6 % des interventions), suivi de l'aide à la gestion des ressources humaines (27,5 % des interventions), des services-conseils (13,3 %) et du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (6,6 %).

INTERVENTIONS RÉALISÉES AUPRÈS DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES EN 2018-2019 ^a	Nombre d'entreprises	Part relative (%)
Soutien à la gestion des ressources humaines	5 131	27,5
Coaching-développement des habiletés de gestion / productivité	930	5,0
Comité de concertation ou d'aide au reclassement	18	0,1
Coaching de gestion	771	4,1
Diagnostic / productivité	494	2,7
Aide à la mise sur pied d'un service de RH	258	1,4
Autres mandats de consultation / productivité	2 650	14,2
Projets d'aménagement et de réduction du temps de travail et de stabilisation de l'emploi	10	0,1
Soutien à la formation	9 797	52,6
Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)	1 228	6,6
Service-conseil	2 469	13,3
Total des interventions réalisées auprès des entreprises nouvellement aidées	18 625	100,0

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

a. Une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention dans l'année, selon le type de besoins identifiés.

Le tableau suivant présente la répartition des projets (ententes de service) pour les interventions du service public d'emploi liées au soutien à la gestion des ressources humaines et au soutien à la formation. La contribution financière par projet était le plus souvent de moins de 5 000 \$ (68 % des projets), suivie d'une aide entre 5 000 \$ et 24 999 \$ (27 % des projets).

Distribution des projets selon les montants alloués aux interventions visant le soutien à la gestion des ressources humaines et le soutien à la formation en 2018-2019 (dépenses)

		Répartition des projets par montant alloué au total (\$)						
		1 M et plus	500 000- 999 999	100 000- 499 999	50 000- 99 999	25 000- 49 999	5 000- 24 999	Moins de 5 000
Nombre de projets	Soutien à la gestion des ressources humaines	0	0	15	14	87	1 080	2 548
	Soutien à la formation	5	10	86	117	267	1 911	4 920
	Total	5	10	101	131	354	2 991	7 468

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

Les projets soutenus sous forme de services-conseils offerts par du personnel spécialisé du service d'emploi n'apparaissent pas dans ce tableau, les efforts consentis étant financés par le budget de fonctionnement. Dans le cas des entreprises aidées par le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, les montants sont imputés aux services aux individus. Il en va de même pour les sommes investies auprès des entreprises qui accueillent une personne sans emploi dans le cadre d'une subvention salariale.

Interventions qui favorisent l'appariement entre les besoins des personnes et ceux des entreprises

Près de 10 300 entreprises ont contribué à l'accueil de personnes sans emploi grâce aux mesures Subvention salariale et Contrat d'intégration au travail, de même qu'au Programme de subventions aux entreprises adaptées (dans les deux derniers cas, il s'agit de programmes offerts exclusivement aux personnes handicapées).

La plupart de ces entreprises (54 %) comptaient entre 6 et 99 employés et les entreprises de 0 à 5 employés représentaient 37 % des cas. Les autres entreprises avaient plus de 100 employés.

Conformément à la répartition des entreprises dans l'économie québécoise, il s'agissait surtout d'entreprises du secteur des services (78 % des cas) alors que les entreprises du secteur de la transformation (c'est-à-dire la construction et la fabrication) représentaient 19 % des cas. Les autres étaient des entreprises du secteur primaire.

RÉSULTATS 2018-2019

RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU CENTRE DE RECOUVREMENT

Recouvrement des créances

Le processus de recouvrement débute par l'envoi à la personne débitrice d'un avis de réclamation par un bureau de Services Québec, par un centre local d'emploi ou par le centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Après l'expiration du délai prévu pour demander la révision d'une décision (90 jours) ou pour contester une décision de révision devant le Tribunal administratif du Québec (60 jours), un certificat de recouvrement est produit. Ce document confirme la somme à rembourser.

Recouvrement automatisé

Pour les personnes débitrices ayant un dossier actif dans le cadre d'un programme ou d'une mesure du Ministère, des retenues sur les sommes qui leur sont versées permettent le recouvrement de la créance. Le recouvrement automatisé concerne :

- les retenues sur les sommes que verse le Ministère en matière d'aide financière de dernier recours et d'autres mesures et programmes;
- les retenues sur les sommes versées par le Régime québécois d'assurance parentale;
- les retenues effectuées par Revenu Québec sur les remboursements d'impôt et sur le crédit d'impôt pour solidarité;
- le recouvrement de l'aide conditionnelle versée au titre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
 - d'un crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants, accordé par Retraite Québec;
 - de l'exercice d'un droit accordé par Retraite Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail ou la Société de l'assurance automobile du Québec;
- le recouvrement effectué par Revenu Québec en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2).

Recouvrement effectué par le personnel

Si la personne débitrice ne reçoit plus de prestations, le personnel du Centre communique avec celle-ci afin de conclure une entente de remboursement. Ces ententes sont négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice et dans un souci d'équité par rapport aux retenues qui sont appliquées aux personnes prestataires.

À défaut d'en arriver à une entente, ou lorsque l'entente conclue n'est pas respectée, le personnel du Centre évalue la solvabilité de la personne débitrice. Si cette personne s'avère solvable, une procédure judiciaire peut être engagée. La Direction des affaires juridiques se charge des procédures judiciaires, notamment les saisies en mains tierces (de revenus et de sommes dues à la personne débitrice), les hypothèques ainsi que les saisies de biens meubles et immeubles.

Résultats du Centre de recouvrement

La présente section rend compte des résultats à l'égard des principaux objectifs du Centre pour l'année 2018-2019. Le choix des cibles s'appuie sur les résultats des années antérieures, sur les prévisions de facturation et sur la capacité de recouvrement du Centre. Pour des précisions sur le sens de certains termes, un glossaire est présenté à l'annexe 5 de ce rapport.

Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère

INDICATEUR	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017
Somme recouvrée	134,5 M\$	143,7 M\$	136,2 M\$	130,5 M\$

Cet indicateur d'efficacité fait référence au recouvrement net des créances du Ministère. Le recouvrement net comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Les sommes recouvrées par le Centre ont augmenté de 5,5 % par rapport à l'exercice 2017-2018 et elles ont été supérieures de 9,2 millions de dollars par rapport à la cible, dépassant ainsi les attentes dans une proportion de 6,8 %. Cette augmentation s'explique notamment par les résultats du recouvrement automatisé, qui ont été supérieurs à la cible de 2,7 millions de dollars, et par les efforts qu'a déployés le personnel. Le recouvrement effectué par le personnel a dépassé de 14,9 % les prévisions pour atteindre 51 millions de dollars.

Limiter l'augmentation du solde du compte débiteur

INDICATEUR	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017
Solde du compte débiteur	804,0 M\$	797,6 M\$	769,3 M\$	734,3 M\$
Taux de variation du compte débiteur	4,5 %	3,7 %	4,8 %	7,0 %

Le taux de variation du compte débiteur indique la variation du solde de ce compte pour une année financière, comparativement à l'année précédente. Le solde du compte débiteur de l'année financière courante comprend celui de l'année financière précédente, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette et duquel sont déduits le recouvrement net et la radiation nette.

EXPLICATION DES ÉCARTS AU 31 MARS 2019 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2017-2018	2018-2019	Écart	Prévisions 2018-2019	Écart
Solde d'ouverture au 1^{er} avril	734,3	769,3		769,3	
Facturation					
Réclamations	152,5	154,5	2,0	155,1	
Intérêts et frais	25,0	29,0	4,0	26,7	
Annulation de créances	(12,2)	(10,3)	1,9	(11,5)	
Facturation nette	165,3	173,2	7,9	170,3	2,9
Recouvrement net	(136,2)	(143,7)	(7,5)	(134,5)	(9,2)
Radiation nette	5,9	(1,2)	(7,1)	(1,1)	(0,1)
Solde de fermeture au 31 mars	769,3	797,6		804,0	
Écart		28,3		34,7	
Variation du solde du compte débiteur		3,7 %		4,5 %	

L'évolution et la composition du solde du compte débiteur en 2018-2019 sont présentées à l'annexe 6.

En 2018-2019, le solde du compte débiteur a augmenté de 3,7 %. La cible annuelle, qui a été établie à 4,5 %, a donc été atteinte.

Ce résultat est principalement attribuable à un recouvrement net supérieur de 9,2 millions de dollars à la prévision.

Taux de recouvrement global

INDICATEUR	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017
Taux de recouvrement global	14,3 %	15,3 %	15,1 %	15,2 %

Le taux de recouvrement global indique la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net alors que les sommes recouvrables correspondent au solde du compte débiteur au 31 mars 2018, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'année 2018-2019.

Le taux de recouvrement global s'est amélioré en 2018-2019 par rapport à l'année précédente. Cette augmentation de 0,2 point de pourcentage s'explique, entre autres, par l'augmentation du recouvrement net de 7,5 millions de dollars.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances du Ministère est supérieur à la cible de 1,0 point de pourcentage. En effet, les sommes recouvrées ont été supérieures de 9,2 millions de dollars aux prévisions de 134,5 millions de dollars.

Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère relativement aux créances du Régime québécois d'assurance parentale

INDICATEUR	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017
Somme recouvrée	10,8 M\$	11,2 M\$	10,8 M\$	9,8 M\$

Cet indicateur d'efficacité fait référence au recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement net au 31 mars 2019 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Le résultat de l'exercice 2018-2019 indique une augmentation de 0,4 million de dollars des sommes recouvrées par rapport à 2017-2018. Ce résultat est principalement attribuable à l'augmentation du recouvrement effectué par le personnel, qui est passé de 7,7 millions de dollars à 8,0 millions de dollars.

Par rapport à la cible, les sommes recouvrées ont été supérieures de 0,4 million de dollars, notamment en raison de la performance du personnel.

L'annexe 6 présente en détail l'évolution du solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale en 2018-2019.

Maintenir le coût par dollar recouvré

INDICATEUR	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017
Coût par dollar recouvré	11,5 ¢ ou moins	10,4 ¢	11,3 ¢	10,9 ¢

Le coût par dollar recouvré mesure l'efficacité de l'ensemble des activités du Ministère en matière de recouvrement des créances. Les coûts relatifs aux activités de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux et le coût relié aux dépenses centralisées. Ils excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Le coût par dollar recouvré a diminué de 0,9 ¢ en 2018-2019 par rapport à 2017-2018 en raison, principalement, d'une hausse du recouvrement total de l'ordre de 8,1 millions de dollars et d'une baisse des coûts de recouvrement de 0,5 million de dollars.

RÉSULTATS 2018

RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Le tableau suivant présente les données opérationnelles du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que les résultats relatifs à son service à la clientèle. Les données portent sur l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018) et elles sont comparées avec celles de l'année 2017.

Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ^a	2018	2017	Variation 2018-2017
Nombre de demandes de prestations	131 001	129 725	+1,0 %
Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins ^b	97,6 %	97,0 %	+0,6 pp
Délai moyen de traitement (en jours ouvrables)	4,7	4,9	-4,1 %
Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne ^b	92,6 %	91,4 %	+1,2 pp
Volume des visites sur le site Web	3 095 164	3 035 958 ^c	+2,0 %
Nombre d'appels traités	463 528	496 351	-6,6 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes ^b	78,5 %	77,0 %	+1,5 pp
Nombre de prestataires servis	206 464	207 175	-0,3 %
Nombre de nouveaux prestataires	125 639	126 719	-0,9 %
Prestations versées (en milliers de dollars)	1 963 447	1 928 841	+1,8 %

Source : Direction générale du Régime québécois d'assurance parentale.

a Pour un complément d'information, on peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2018 du Conseil de gestion de l'assurance parentale* à l'adresse cgap.gouv.qc.ca.

b La variation 2018/2017 est exprimée en points de pourcentage (pp).

c La donnée pour 2017 a été révisée et diffère donc de celle qui apparaît dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du Ministère.

L'année 2018 a été marquée par une légère diminution des naissances au Québec de moins de 1 % par rapport à 2017. Celles-ci sont passées de 83 855³⁹ en 2017 à 83 800⁴⁰ en 2018. Durant cette même période, le nombre de demandes de prestations a quant à lui augmenté de 1,0 % par rapport à l'année précédente.

L'augmentation du pourcentage de demandes de prestations transmises en ligne, qui représente 92,6 % de toutes les demandes de prestations au Régime, est l'un des facteurs qui explique l'augmentation du pourcentage de demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins (97,6 %), ainsi que la réduction de 4,1 % du délai moyen de traitement, le faisant passer de 4,9 jours à 4,7 jours.

39. La donnée pour 2017 a été révisée et diffère donc de celle qui apparaît dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du Ministère.
Source : Institut de la statistique du Québec.

40. Donnée provisoire. Source : Institut de la statistique du Québec.

RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Le 31 mai 2018, le Ministère a réitéré son engagement en rendant publique une nouvelle déclaration qui englobe les engagements relativement aux services offerts auprès des milieux du travail ainsi que les activités du Registraire des entreprises. Ces changements résultent de l'ajout de nouveaux volets de mission au Ministère et des travaux d'harmonisation qui en découlent.

Engagements liés à nos services

Délais de service

Le Ministère réalise annuellement le suivi des engagements de sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises. Sauf en cas de circonstances exceptionnelles, il s'engage à respecter les délais de service énoncés ci-dessous. En 2018-2019, la majorité des engagements du Ministère ont été respectés.

LA RÉPONSE À UN COURRIEL

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables ^a	78,3 % ^b	85,6 %	86,1 %

a Lorsque le courriel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ou au Centre de communication avec la clientèle.

b Le résultat exclut les données de novembre pour l'un des centres d'appels à la suite de changements technologiques ayant rendu impossible l'extraction du nombre de courriels traités en deux jours pour cette période.

En 2018-2019, le pourcentage des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables a été de 78,3 % comparativement à 85,6 % au 31 mars 2018. Bien que ce résultat soit inférieur à ceux des années antérieures, la majorité des centres d'appels qui prennent en charge la réponse courriel ont traité plus de 85 % des courriels dans le délai prescrit. Toutefois, les nombreuses pannes de l'application destinée au traitement des courriels, entre avril et octobre, la réaffectation des courrielistes au traitement des appels téléphoniques lors de périodes de fort achalandage ainsi que le changement d'application de traitement des courriels en novembre dans l'un des centres de réponse ont ralenti le traitement des courriels. Dans la dernière année, diverses mesures ont été mises en place afin d'optimiser la prestation de services relative au traitement des courriels reçus.

LA PRISE EN CHARGE D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes ^a	60,0 %	73,6 % ^b	84,1 %

a Lorsque l'appel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, au Centre de communication avec la clientèle ou au Centre de recouvrement.

b Le résultat obtenu au 31 mars 2018 n'est pas comparable à celui du 31 mars 2017 considérant l'ajout d'un centre d'appels au calcul.

Le résultat de 2018-2019 quant à la proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes est de 60,0 %. Ce résultat est inférieur à ceux des deux dernières années. En 2018-2019, l'intégration de nouvelles responsabilités et certains changements réglementaires sont des facteurs qui ont contribué à augmenter la durée des appels pour certaines clientèles, ce qui nécessite une période d'ajustement. La performance de certains centres d'appels a également été affectée par des mouvements de personnel. L'implantation de méthodes plus agiles est en cours dans l'optique d'adapter la capacité organisationnelle lors de périodes de fort achalandage. Aussi, le développement de la prestation téléphonique en région depuis 2018-2019 contribue à hausser cette capacité. De plus, des plans d'action ont été développés en 2018-2019 afin d'améliorer la performance des centres téléphoniques. Les effets escomptés devraient se faire sentir au cours de l'année 2019-2020.

LA DÉCISION LIÉE À UNE DEMANDE DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE OU DE SOLIDARITÉ SOCIALE

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	92,9 %	93,6 %	93,8 %

Le Ministère s'est engagé à rendre une décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis. En 2018-2019, 92,9 % des demandes d'aide sociale ou de solidarité sociale ont été traitées dans le délai prévu, soit un résultat comparable à celui des deux dernières années. Les mécanismes de suivis mensuels de la performance des régions et l'implantation du processus optimisé d'attribution initiale dans les sites pilotes sont autant de pratiques qui ont contribué à l'atteinte de ce résultat.

LA DÉCISION LIÉE À UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

INDICATEUR	Résultat au 31 décembre 2018 ^a	Résultat au 31 décembre 2017 ^a	Résultat au 31 décembre 2016 ^a
Proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées dans un délai de dix jours ouvrables	97,6 %	97,0 %	96,1 %

a Données concernant l'année civile.

En 2018, la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale qui ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables a atteint 97,6 %, soit une augmentation de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année 2017 et de 1,5 point de pourcentage par rapport à l'année 2016. Chaque année sont déployés des efforts de planification, de coordination et de suivi rigoureux de la disponibilité et de l'affectation du personnel chargé de traiter les demandes de prestations soumises au Régime québécois d'assurance parentale. De plus, l'augmentation de la proportion des demandes transmises en ligne en 2018 ainsi que les échanges de renseignements automatisés avec des partenaires privilégiés tels que l'Agence du revenu du Québec, le Directeur de l'état civil, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et Emploi et Développement social Canada influencent favorablement les délais de traitement des demandes.

**LA DÉCISION LIÉE À UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE NOM OU DE MENTION DU SEXE
AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL**

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	87,0 %	82,4 %	64,2 %
Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	100,0 %	99,4 %	99,3 %

La proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables est de 87,0 % en 2018-2019, soit une augmentation de 4,6 points de pourcentage par rapport à 2017-2018 et de 22,8 points de pourcentage par rapport à 2016-2017. Cette progression survient malgré une augmentation du nombre de demandes et s'explique tant par un suivi rigoureux des dossiers traités que par l'optimisation du processus de traitement des demandes.

En ce qui concerne le changement de la mention du sexe, la proportion des demandes traitées dans un délai de 90 jours ouvrables s'est améliorée globalement de 0,7 point de pourcentage depuis le 31 mars 2017 pour atteindre 100,0 %. Un suivi rigoureux des dossiers traités a favorisé l'atteinte de ce résultat.

**LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CERTIFICAT OU DE COPIE D'ACTE DE NAISSANCE, DE MARIAGE,
D'UNION CIVILE OU DE DÉCÈS AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL**

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de dix jours ouvrables (demandes en traitement normal)	98,8 %	99,6 %	99,2 %
Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de trois jours ouvrables (demandes en traitement accéléré)	99,7 %	99,5 %	99,6 %

La proportion des demandes traitées dans un délai de dix jours ouvrables est stable au cours des dernières années avec des résultats de 98,8 % en 2018-2019 comparativement à 99,6 % au 31 mars 2018 et à 99,2 % au 31 mars 2017. Pour les demandes traitées en mode accéléré, soit dans un délai de trois jours ouvrables, les résultats restent stables et tout aussi exemplaires, puisque le pourcentage oscille entre 99,5 % et 99,7 % pour les années de référence couvertes. Pour les deux types de traitement mentionnés, l'atteinte de ces résultats s'appuie sur la mise en œuvre de processus optimisés.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE RELATIVE AU DÉMARRAGE OU D'UNE DEMANDE DE MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE À UNE ENTREPRISE

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion du nombre de demandes transmises en ligne au Registraire des entreprises relatives au démarrage d'entreprises (constitution ou immatriculation d'une entreprise) traitées dans un délai de deux jours ouvrables	99,3 % ^a	N/A	N/A
Proportion de demandes transmises en ligne au Registraire des entreprises relatives aux mises à jour du registre des entreprises (déclaration de mise à jour annuelle ou déclaration de mise à jour courante) traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	97,0 % ^a	N/A	N/A

a Un comparable avec les années antérieures n'est pas disponible puisque cet indicateur a été intégré lors de la publication de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère en mai 2018.

La proportion du nombre de demandes transmises en ligne au Registraire des entreprises relatives au démarrage d'entreprises (constitution ou immatriculation d'une entreprise) traitées dans un délai de deux jours ouvrables est de 99,3 % en 2018-2019.

La proportion de demandes transmises en ligne au Registraire des entreprises relatives aux mises à jour du registre des entreprises (déclaration de mise à jour annuelle ou déclaration de mise à jour courante) traitées dans un délai de cinq jours ouvrables est de 97,0 % en 2018-2019.

Au cours de la dernière année, un suivi rigoureux et le déploiement du nouveau cadre normatif ainsi que les travaux de révision des paragraphes de refus ont contribué à l'atteinte de ces résultats.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'ENQUÊTE EN VERTU DES DISPOSITIONS ANTI-BRISEURS DE GRÈVE

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève ayant reçu une communication la journée même	100,0 % ^a	N/A	N/A

a Un comparable avec les années antérieures n'est pas disponible puisque cet indicateur a été intégré lors de la publication de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère en mai 2018.

La proportion des demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève ayant reçu une communication la journée même est de 100,0 % en 2018-2019. Un membre du personnel est d'ailleurs toujours disponible afin de répondre rapidement et efficacement aux demandes d'enquête.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE DÉLIVRANCE, DE MODIFICATION OU DE RENOUVELLEMENT D'UN PERMIS DE SERVICE DE RÉFÉRENCE DE MAIN-D'ŒUVRE

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des demandes de délivrance, modification ou renouvellement de permis de service de référence de main-d'œuvre traitées dans un délai de 30 jours	50,0 % ^a	N/A	N/A

a Un comparable avec les années antérieures n'est pas disponible puisque cet indicateur a été intégré lors de la publication de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère en mai 2018.

La proportion des demandes de délivrance, modification ou renouvellement de permis de service de référence de main-d'œuvre traitées dans un délai de 30 jours est de 50,0 % en 2018-2019. Considérant la faible volumétrie de ce type de demande (deux demandes), un seul dépassement du délai a un impact important sur le résultat annuel.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Sondage de satisfaction des entreprises quant aux services en ligne offerts sur le site Entreprises Québec

Dans un esprit d'amélioration continue, le Ministère souhaite développer davantage ses services en ligne en vue de mieux répondre aux besoins des entreprises. Un sondage de satisfaction en ligne a été effectué entre le 28 juin et le 27 août 2018 sur les services offerts par Entreprises Québec : le site informationnel en tant que tel, les services « Démarrer une entreprise » et « Changer d'adresse », et l'assistance pour obtenir de l'information ou pour effectuer des démarches. Un total de 596 entreprises ont rempli le sondage. Le taux de réponse ne permet pas la généralisation des résultats à l'ensemble de la clientèle. Le degré de satisfaction à l'égard des différents services ainsi que globalement se situe entre 7,3 et 7,7 sur 10, à l'exception du service d'assistance offert par une agente ou un agent au téléphone, qui obtient une note de 8,3. Parmi les répondants, 90 % estiment le site Entreprises Québec utile et 80 % considèrent qu'il représente une source d'information importante pour leur entreprise. De nombreuses suggestions d'amélioration ont été émises et il ressort un fort intérêt chez les entreprises ayant répondu au sondage pour le développement de nouveaux services en ligne.

Confidentialité et protection des renseignements personnels

En conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), le Ministère prend les précautions nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Recours

En cas d'insatisfaction concernant les programmes, les mesures, les services ou les décisions du Ministère, la plupart des situations peuvent être réglées par le personnel responsable du traitement de la demande. Toutefois, si l'insatisfaction persiste, des recours sont mis à disposition.

Formuler une plainte

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle veille à ce que les plaintes formulées à l'égard du Ministère reçoivent toute l'attention requise. De plus, elle participe activement à la recherche de solutions qui permettent d'améliorer la qualité des services.

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2019	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017
Proportion des plaintes dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables après la réception	97,6 %	98,7 %	98,5 %
Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables	98,1 %	97,9 %	98,3 %

Les plaintes visées par cet indicateur sont celles que reçoivent la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ainsi que le Bureau de la qualité des services du Directeur de l'état civil. En 2018-2019, la proportion des plaintes reçues dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables s'établit à 97,6 % comparativement à 98,7 % au 31 mars 2018 et à 98,5 % au 31 mars 2017. La proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables est relativement stable, oscillant entre 97,9 % et 98,3 % pour les périodes visées et se situant à 98,1 % en 2018-2019.

Ces résultats témoignent de l'efficacité des mesures mises en place pour assurer un traitement efficace des plaintes, le volume de plaintes reçues ayant crû de 4 % en 2018-2019 à la suite notamment de la prise en charge de la saisie et du transfert des plaintes faites par l'entremise de la ligne téléphonique Québec 511 du ministère des Transports. La consolidation des processus mis en place à la suite de l'implantation du projet Lean Six Sigma, ainsi qu'un suivi serré des dossiers ont contribué à l'obtention de résultats élevés.

Amélioration de la qualité des services

L'amélioration de la qualité des services constitue une préoccupation majeure du gouvernement du Québec, qui s'est fixé comme objectif d'offrir des services accessibles et simplifiés, et ce, en réponse aux attentes et aux besoins des usagers, des citoyennes et citoyens, et des entreprises. Le développement d'un guichet multiservice, mandat confié au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, vise à répondre à cette préoccupation. À ce chapitre, divers projets d'amélioration des services ont été amorcés ou poursuivis au sein du Ministère en 2018-2019, prolongeant la mise en œuvre de la stratégie ministérielle d'amélioration continue et du plan d'action ministériel en amélioration continue 2015-2017. À cet effet, un plan d'action transitoire a été adopté par le comité exécutif en avril 2018 afin de poursuivre les travaux qui n'avaient pu être achevés. Par cette stratégie et le plan qui l'accompagne, le Ministère vise à rendre plus efficace la prestation de services associée à ses champs d'action en intégrant l'amélioration continue dans la culture ministérielle tout en plaçant la cliente ou le client au cœur des décisions et en organisant le travail en fonction des besoins de ces derniers d'abord. Les résultats sont présentés à la page 54 (voir l'objectif 8.2).

Formation du personnel

Le Ministère porte une attention particulière à la formation de son personnel afin d'assurer la qualité de ses services à la clientèle. Ainsi, le personnel a accès à des formations qui visent à développer tant les habiletés et les compétences opérationnelles que le savoir-être.

Au cours de l'année 2018-2019, d'importants efforts ont été consacrés au développement des compétences. Ainsi, le Ministère a poursuivi la mise en place de différents mécanismes visant à soutenir, à coordonner et à optimiser l'utilisation des ressources affectées à la formation afin que le développement des compétences soit arrimé à ses priorités et à ses besoins.

Plusieurs modules de formation ont été revus afin de répondre aux besoins particuliers du personnel affecté aux services publics d'emploi, à l'assistance sociale, à l'assurance parentale, aux registres de l'État, ou encore, avec le déploiement de Services Québec, à l'accueil des usagers des services gouvernementaux.

À cet effet, le recours aux nouvelles technologies d'apprentissage est privilégié, que ce soit pour de nouvelles formations ou pour la mise à jour de formations existantes. L'accès accru à des classes virtuelles ainsi qu'à des autoformations a permis de former les personnes plus efficacement.

Le développement et la diffusion d'un guide d'utilisation en ligne et l'amélioration des processus de validation ont contribué à optimiser l'utilisation du système de gestion des apprentissages (SGA). Ce système est utilisé pour compiler les données de formation destinées à la reddition de comptes, pour gérer la logistique de formation et pour produire diverses informations de gestion. L'amélioration de la précision des données qui s'y trouvent permet de fournir un portrait de plus en plus juste de la formation au Ministère.

TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

Évaluation

Dans un cycle de gestion axée sur les résultats, l'évaluation de programme permet de rendre compte de la performance des programmes et contribue à soutenir la prise de décision les concernant. Au cours de l'année, le Ministère a entrepris ou poursuivi l'évaluation de plusieurs de ses programmes d'emploi et de solidarité sociale.

Les travaux d'évaluation réalisés en cours d'année ont notamment servi à documenter l'implantation et le fonctionnement des programmes pour permettre, entre autres, d'identifier les bonnes pratiques qui en favorisent le succès ou les obstacles qui leur nuisent, de confirmer si les programmes évalués répondent toujours aux besoins identifiés, d'apprécier les résultats des programmes, en fonction des objectifs et des critères établis au départ, et enfin, de constater les progrès réalisés à la suite de la mise en œuvre des programmes.

Recherche

Travaux du Ministère en matière de recherche

Le Ministère a produit au cours de l'année plusieurs recensions d'écrits, collectes de données et rapports de recherche afin d'éclairer la prise de décision en lien avec les différents volets de sa mission. Il a de plus établi des partenariats avec la communauté scientifique et d'autres organismes ministériels. Il a ainsi élaboré en collaboration avec des partenaires ministériels et le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) une Action concertée portant sur les thèmes de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Le Ministère a également établi un partenariat pour le financement d'une enquête statistique longitudinale d'envergure conçue pour améliorer les connaissances, notamment au regard de diverses réalités vécues par les jeunes Québécois et leurs parents. Ces réalités peuvent notamment être en lien avec les études, le choix de carrière, le travail, les situations de pauvreté, la situation financière, les habitudes de vie, la santé et le bien-être.

Travaux du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, rattaché au Ministère, a publié à l'hiver 2019 l'état de situation annuel sur la pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale⁴¹. Cette publication renferme notamment des données de 2016 à l'égard des principaux indicateurs de faible revenu.

41. Fréchet, Guy, Aline Lechaume et Frédéric Savard, *La pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale au Québec : état de situation 2018*, Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE), 2018, 89 p.; traduit sous le titre *Poverty, Inequality and Social Exclusion in Québec : 2018 Progress Report*; 2018, 87 p.

RAPPORTS D'ACTIVITÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018-2019 DE LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Contexte légal et administratif

En vertu de l'article 57.5 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, le ministre désigne une unité administrative distincte des unités chargées de la prestation de services ou de l'application des mesures ou des programmes qui relèvent de sa compétence pour exercer des fonctions de traitement des plaintes.

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit, traite et gère les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

Les plaintes proviennent principalement des citoyennes et des citoyens ou de leurs représentants, mais elles peuvent aussi être transmises par des députées et députés de l'Assemblée nationale du Québec ou par des déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Traitement des commentaires et des plaintes

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite et analyse avec diligence les plaintes reçues. Le personnel informe la personne plaignante du résultat des vérifications effectuées et, le cas échéant, des modalités de recours.

Le tableau ci-après présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère au cours de l'exercice financier 2018-2019 et illustre la variation comparativement aux deux dernières années.

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES PAR VOLET DE MISSION

VOLET	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Assistance sociale ^b	3 878	3 999	4 492	-3,0
Services publics d'emploi ^c	753	850	892	-11,4
Recouvrement	680	940	929	-27,7
Directeur de l'état civil	616	258	245	138,8
Régime québécois d'assurance parentale	240	242	276	-0,8
Révision et recours administratifs	87	71	129	22,5
Services Québec ^d	79	81	112	-2,5
Enquêtes et conformité ^e	297	331	82	-10,3
Registraire des entreprises ^f	27	34	11	-20,6
Spécifique ^g	342	-	-	-
Autres ministères et organismes, ou organisations privées ^h	1 062	602	458	76,4
Opérations spéciales ⁱ	9	56	13	-83,9
Secrétariat Entraide	3	10	4	-70,0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	1	2	3	-50,0
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	7	2	7	250,0
TOTAL	8 081	7 478	7 653	8,1

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

b Appellation générique qui permet de parler à la fois du Programme d'aide sociale, du Programme de solidarité sociale et du Programme objectif emploi (volet aide financière). Pour tenir compte de la nouvelle présentation des volets pour 2018-2019, les plaintes relatives aux enquêtes et à la conformité ont été retirées du volet Assistance sociale pour les années 2016-2017 et 2017-2018.

c Le volet Services publics d'emploi inclut les plaintes du Programme objectif emploi (volet emploi).

d Pour tenir compte de la nouvelle présentation des volets pour 2018-2019, les plaintes relatives au Registraire des entreprises ont été retirées du volet Services Québec pour les années 2016-2017 et 2017-2018.

e Pour les années 2016-2017 et 2017-2018, les plaintes de ce volet étaient auparavant incluses dans le volet Assistance sociale.

f Pour les années 2016-2017 et 2017-2018, les plaintes de ce volet étaient auparavant incluses dans le volet Services Québec.

g Volet qui concerne les plaintes déposées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable.

h Citoyens adressant au Ministère des plaintes qui sont destinées à d'autres ministères ou organismes, ou organisations privées.

i Codes de plaintes créés à la suite d'événements particuliers non prévus et qui surviennent en cours d'année (ex. : demandeurs d'asile).

Constats généraux

- On observe une augmentation de 8,1 % de l'ensemble des plaintes traitées entre les exercices 2017-2018 et 2018-2019 comparativement à une diminution de 2,3 % entre les exercices 2016-2017 et 2017-2018.
- Plus de 73,3 % des plaintes traitées concernent quatre volets de mission : l'assistance sociale (48,0 %), les services publics d'emploi (9,3 %), le recouvrement (8,4 %) et le Directeur de l'état civil (7,6 %).
- Le volet du Directeur de l'état civil est celui qui, toutes proportions gardées, affiche la hausse la plus importante, en nombre de plaintes. Au cours de l'exercice financier, le Directeur de l'état civil a vécu plusieurs changements organisationnels, dont l'ajout de nouvelles responsabilités et un manque d'effectifs important.
- Le volet Autres ministères et organismes, ou organisations privées, affiche également une importante hausse, en nombre de plaintes. Le déploiement de Services Québec comme porte d'entrée des services gouvernementaux fait en sorte qu'il y a une augmentation significative d'une nouvelle clientèle. Conséquemment, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle reçoit de plus en plus de plaintes qui relèvent de la mission d'autres ministères ou organismes. Un effort important est consenti pour rediriger les plaignantes et les plaignants vers les ministères et organismes concernés.

Fondement de la plainte

Depuis le 1^{er} avril 2018, le Ministère s'est doté d'un nouvel indicateur : le fondement de la plainte. Une plainte est dite fondée lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

- une erreur ou un manquement dans l'application des lois et des règlements;
- le non-respect des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises;
- une erreur ou un manquement dans l'application des normes et des pratiques administratives.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, 12,7 % des plaintes traitées (1 029) sont considérées fondées.

Faits saillants par volet de mission

Assistance sociale

Baisse de 3,0 % (de 3 999 à 3 878 plaintes traitées, soit 121 plaintes de moins)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Assistance sociale (programmes)^b	2 378	2 327	2 902	2,2
Qualité des services	1 500	1 672	1 590	-10,3
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	1 052	1 105	1 091	-4,8
Qualité des services autres	448	567	499	-21,0
Total du volet^c	3 878	3 999	4 492	-3,0

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

b Appellation générique qui permet de parler à la fois du Programme d'aide sociale, du Programme de solidarité sociale et du Programme objectif emploi (volet aide financière).

c Pour tenir compte de la nouvelle présentation des volets pour 2018-2019, les plaintes relatives aux enquêtes et à la conformité ont été retirées du volet Assistance sociale pour les années 2016-2017 et 2017-2018.

Les plaintes du volet « programmes » de l'assistance sociale portent principalement sur :

- l'insuffisance de la prestation de base ou la prestation non reçue (474 plaintes, soit 19,9 %);
- l'admissibilité à certaines prestations spéciales (408 plaintes, soit 17,2 %);
- les obligations de la personne prestataire en cours d'aide, telles que la production des documents requis pour demeurer admissible à l'assistance sociale (401 plaintes, soit 16,9 %);
- les ressources comptabilisées ayant un effet sur le calcul des prestations (272 plaintes, soit 11,4 %);
- l'établissement d'une réclamation (270 plaintes, soit 11,4 %).

Quant au Programme objectif emploi (volet aide financière), on dénombre quatre plaintes depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} avril 2018, soit moins de 0,2 %.

Les plaintes portant sur la qualité des services offerts en matière d'assistance sociale ont connu une diminution de 10,3 % (passant de 1 672 à 1 500 plaintes). Elles touchent principalement les engagements ministériels énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises. Les principaux motifs invoqués sont :

- le manque de respect et de courtoisie (262 plaintes), soit 17,5 %;
- le délai pour rendre une décision lors du dépôt d'une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours (214 plaintes), soit 14,3 %.

Comparativement au nombre de ménages (94 793) ayant déposé une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours, les plaintes traitées équivalent à 2,3 plaintes par 1 000 ménages. Parmi les 3 878 plaintes traitées pour ce volet (assistance sociale), 9,6 % (371 plaintes) ont fait l'objet d'une recommandation de modification et 13,8 % des plaintes (534) ont été considérées fondées.

Services publics d'emploi

Baisse de 11,4 % (de 850 à 753 plaintes traitées, soit 97 plaintes de moins)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Services publics d'emploi (programmes)^b	562	631	673	-10,9
Qualité des services	191	219	219	-12,8
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	164	189	187	-13,2
Qualité des services autres	27	30	32	-10,0
Total du volet	753	850	892	-11,4

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

b Le volet Services publics d'emploi inclut les plaintes du Programme objectif emploi (volet emploi).

Le nombre de plaintes à l'égard du volet « programmes » des services publics d'emploi a connu une baisse de 10,9 % (de 631 à 562 plaintes) entre 2017-2018 et 2018-2019 comparativement à une baisse de 6,2 % entre 2016-2017 et 2017-2018. Les motifs ayant connu le plus grand nombre de plaintes concernent :

- l'accès à la mesure de formation, ou le contenu de la formation considéré inapproprié (200 plaintes, soit 35,6 %);
- l'établissement du soutien du revenu lors d'une participation à une mesure (96 plaintes, soit 17,1 %);
- l'évaluation d'une demande d'aide (57 plaintes, soit 10,1 %).

Seulement huit plaintes ont été enregistrées concernant le volet « emploi » du Programme objectif emploi, soit moins de 1,5 %.

Quant aux plaintes sur la qualité des services, elles ont connu une baisse de 12,8 % entre 2017-2018 et 2018-2019 alors qu'elles étaient demeurées stables entre 2016-2017 et 2017-2018. Les principaux motifs invoqués pour l'année 2018-2019 sont :

- le manque de respect et de courtoisie (65 plaintes), soit 34,0 %;
- les délais de réponse aux appels téléphoniques (30 plaintes), soit 15,7 %;
- les renseignements qui ne sont pas précis ni complets (28 plaintes), soit 14,7 %.

Ces trois motifs sont à l'origine de 75,0 % des plaintes portant sur les engagements ministériels de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises dans le volet « services publics d'emploi ».

Rappelons que plus de 315 000 personnes et de 14 000 entreprises ont bénéficié d'une aide des services publics d'emploi dans l'année, respectivement dans leur démarche d'emploi et en matière de gestion des ressources humaines. La gestion de ces dossiers comporte pour la plupart des dimensions financières, des critères d'admissibilité et/ou des responsabilités des participants, qui peuvent soulever des insatisfactions. Des 753 plaintes traitées pour ce volet, seulement 47 (6,2 %) ont mené à une recommandation de modification de la décision initiale en faveur du plaignant et 95 plaintes (12,6 %) sont considérées fondées.

Recouvrement

Baisse de 27,6 % (de 940 à 680 plaintes traitées, soit 260 plaintes de moins)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Recouvrement (programmes)	637	881	878	-27,7
Qualité des services	43	59	51	-27,1
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	21	31	38	-32,3
Qualité des services autres	22	28	13	-21,4
Total du volet	680	940	929	-27,7

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

Les plaintes ayant trait au recouvrement (programmes) ont diminué de 27,7 % avec 244 plaintes de moins par rapport à l'exercice précédent. Les plaintes concernent :

- les retenues (compensations et autres frais) (266 plaintes, soit 41,8 %);
- le remboursement (148 plaintes, soit 23,2 %);
- le relevé de compte (101 plaintes, soit 15,9 %).

Les plaintes relatives à la qualité des services ont également diminué, passant de 59 en 2017-2018 à 43 en 2018-2019. Il est important de mentionner que les plaintes portant sur la qualité des services ne comptent que pour 6,3 % de toutes les plaintes attribuées au recouvrement. Proportionnellement au total des appels auxquels ont répondu (134 285) les préposées et préposés aux renseignements et les agentes et agents de recouvrement en 2018-2019, ces plaintes relatives à la qualité des services représentent 0,03 %. Le volet « recouvrement » enregistre 32 plaintes fondées, soit 4,7 %.

Directeur de l'état civil

Hausse de 138,8 % (de 258 à 616 plaintes traitées, soit 358 plaintes additionnelles)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Directeur de l'état civil (programmes)	560	229	209	144,5
Qualité des services	56	29	36	93,1
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	56	29	35	93,1
Qualité des services autres	0	0	1	0,0
Total du volet	616	258	245	138,8

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

Le nombre de plaintes à l'égard des programmes du Directeur de l'état civil est en hausse de 144,5 % par rapport à la dernière année de référence. Les plaintes portent principalement sur deux programmes, à savoir :

- l'inscription des événements de vie (naissances, mariages/unions civiles, décès) (388 plaintes, soit 69,3 %);
- la publicité du registre (63 plaintes, soit 11,3 %).

Le délai de traitement pour ces types de demandes a augmenté, entraînant une hausse importante de l'insatisfaction de la clientèle, particulièrement pour les dossiers incomplets requérant des informations ou des documents supplémentaires. Au cours de l'exercice financier, le Directeur de l'état civil s'est vu confier la prise en charge de nouveaux registres. Cette situation, jumelée aux difficultés de dotation, notamment en raison de la rareté de la main-d'œuvre pour certains corps d'emploi, a causé une surcharge de travail pour le personnel, affectant ainsi l'ensemble de sa prestation de services. Dans ce contexte, un plan d'action comprenant une série de mesures et de moyens a été mis en place pour régulariser cette situation.

Les plaintes portant sur la qualité des services ont également augmenté de 93,1 % en 2018-2019, passant de 29 à 56 plaintes, et représentent 9,1 % du total des plaintes de ce volet.

Pour l'ensemble de ce volet, 46,8 % (288) des plaintes sont considérées fondées.

Régime québécois d'assurance parentale

Baisse de 0,8 % (de 242 à 240 plaintes traitées, soit 2 plaintes de moins)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Régime québécois d'assurance parentale (programmes)	167	170	198	-1,8
Qualité des services	73	72	78	1,4
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	59	57	53	3,5
Qualité des services autres	14	15	25	-6,7
Total du volet	240	242	276	-0,8

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

Les plaintes à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale (programmes) sont demeurées stables entre 2017-2018 et 2018-2019. Elles portent principalement sur les versements (44 plaintes, soit 26,3 %) et sur l'admissibilité au régime (37 plaintes, soit 22,2 %). Relativement au nombre total de prestataires servis (206 464 personnes) par le Régime québécois d'assurance parentale, la proportion de plaignants ne représente qu'une personne sur 1 000.

Les plaintes portant sur la qualité des services sont demeurées stables, passant de 72 à 73 (+ 1,4 %). Les principaux motifs invoqués par la clientèle sont la difficulté à obtenir une information précise et complète (32 plaintes, soit 43,8 %) et le manque de respect et de courtoisie (13 plaintes, soit 17,8 %). Comparativement au nombre total d'appels traités (463 528 appels) par le Centre de service à la clientèle pour l'exercice financier, les plaintes relatives à la qualité des services représentent 0,02 %. Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 30,4 % du total des plaintes pour le volet Régime québécois d'assurance parentale.

Pour l'ensemble du volet, 20 plaintes sont considérées fondées (8,3 %).

Révision et recours administratifs

Hausse de 22,5 % (de 71 à 87 plaintes traitées, soit 16 plaintes additionnelles)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Révision et recours administratifs (programmes)	34	26	51	30,8
Qualité des services	53	45	78	17,8
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	10	6	15	66,7
Qualité des services autres	43	39	63	10,3
Total du volet	87	71	129	22,5

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

Bien que les plaintes en révision et en recours administratifs affichent une baisse de 45,0 % entre 2016-2017 et 2017-2018, elles affichent une augmentation de l'ordre de 22,5 % entre 2017-2018 et 2018-2019. Un des motifs concernés par cette augmentation est le délai de traitement en révision. À cet égard, le Ministère a mis en place, au cours des derniers mois, des mesures d'optimisation visant à faire diminuer ce délai, et les travaux se poursuivent. Il faut toutefois noter qu'en comparaison avec l'année 2016-2017, une diminution de l'ordre de 32,6 % des plaintes en révision et en recours administratifs est observée.

Le motif ayant connu le plus grand nombre de plaintes (volet programmes) concerne le processus de révision, avec 20 plaintes, soit 58,8 %, et elles s'avèrent toutes non fondées.

Les plaintes portant sur la qualité des services ont augmenté de 17,8 % entre 2017-2018 et 2018-2019. Elles représentent 60,9 % du total des plaintes de ce volet.

Également, 14,9 % (13) des plaintes de ce volet sont considérées fondées.

Services Québec

Baisse de 2,5 % (de 81 à 79 plaintes traitées, soit 2 plaintes de moins)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Services Québec (programmes)	54	35	65	54,3
Qualité des services	25	46	47	-45,7
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	19	41	46	-53,7
Qualité des services autres	6	5	1	20,0
Total du volet^b	79	81	112	-2,5

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

b Pour tenir compte de la nouvelle présentation des volets pour 2018-2019, les plaintes relatives au Registraire des entreprises ont été retirées du volet Services Québec pour les années 2016-2017 et 2017-2018.

Le nombre de plaintes relatives à Services Québec (programmes) a enregistré une augmentation. À cet égard, 22 plaintes relatives à ClicSÉCUR ont été traitées et 19 plaintes pour le Service québécois de changement d'adresse.

Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 31,6 % du total des plaintes de Services Québec. Ces plaintes sont principalement associées au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (13). Toutefois, notons que ce dernier a reçu 1 089 076 appels pour l'exercice financier 2018-2019, ce qui représente 1,2 plainte pour 100 000 appels.

Enquêtes et conformité

Depuis le début de l'exercice financier, les plaintes relatives au volet « enquêtes et conformité » sont comptabilisées. L'ensemble de ce volet enregistre 297 plaintes. Parmi celles-ci, 161 plaintes concernent le « programme » alors que 136 sont en lien avec la qualité des services rendus.

Des 161 plaintes « programme », 29 plaintes concernent les activités d'enquête ou de vérification alors que 132 plaintes concernent le refus par le Service de l'évaluation médicale de reconnaître les contraintes à l'emploi (temporaires ou sévères).

Pour l'ensemble de ce volet, 19 plaintes (6,4 %) sont considérées fondées.

Registraire des entreprises

Pour l'exercice financier 2018-2019, les plaintes concernant le Registraire des entreprises ont été retirées du volet Services Québec. On constate une diminution des plaintes de 20,6 % entre 2018-2019 (27 plaintes) et 2017-2018 (34 plaintes). Ce nombre est toutefois minime par rapport au nombre de transactions courantes liées au Registraire des entreprises, qui s'élève à plus d'un million annuellement.

Spécifique

Il arrive que la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle doive traiter des plaintes d'une clientèle qui aborde une conduite déraisonnable. Le traitement de cette clientèle nécessite un effort considérable autant pour le réseau que pour la Direction, puisqu'il implique une coordination des interventions afin que la clientèle soit traitée avec diligence et célérité, et ce, dans le respect des valeurs ministérielles. Pour l'exercice financier 2018-2019, 19 citoyennes ou citoyens ont adressé un total de 342 plaintes.

Autres plaintes en lien avec les ententes de partenariat développées dans le cadre du déploiement de Services Québec

VOLET	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation ^a (%)
Ministère de la Santé et des Services sociaux ^b	292	150	112	94,7
Ministère des Transports ^c	1 452	13	-	-
TOTAL	1 744	163	-	-

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

a La variation concerne l'année 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

b Début de prise en charge des plaintes le 1^{er} avril 2015.

c Début de prise en charge des plaintes le 26 mars 2018.

Dans le cadre de ces ententes, le Ministère effectue, pour le ministère de la Santé et des Services sociaux, un service d'accompagnement des citoyennes et des citoyens qui souhaitent déposer une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux de leur région, alors que pour le ministère des Transports, il effectue la saisie et le transfert des plaintes reçues par l'entremise de la ligne téléphonique 511 vers la bonne direction territoriale.

Résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2018-2019 au regard des plaintes traitées.

Volet	INTERVENTION									
	Explications		Recommandation de modifications		Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre		Désistement / Ne donne pas suite		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Total Assistance sociale	3 275	84,5	371	9,6	12	0,3	220	5,7	3 878	48,0
Assistance sociale	2 042	85,9	196	8,2	12	0,5	128	5,4	2 378	29,4
Qualité des services	1 233	82,2	175	11,7	0	0,0	92	6,1	1 500	18,6
Total Services publics d'emploi	633	84,1	47	6,2	0	0,0	73	9,7	753	9,3
Services publics d'emploi	477	84,9	31	5,5	0	0,0	54	9,6	562	7,0
Qualité des services	156	81,7	16	8,4	0	0,0	19	9,9	191	2,4
Total Recouvrement	496	72,9	27	4,0	125	18,4	32	4,7	680	8,4
Recouvrement	457	71,7	24	3,8	125	19,6	31	4,9	637	7,9
Qualité des services	39	90,7	3	7,0	0	0,0	1	2,3	43	0,5
Total Directeur de l'état civil	553	89,8	27	4,4	0	0,0	36	5,8	616	7,6
Directeur de l'état civil	505	90,2	23	4,1	0	0,0	32	5,7	560	6,9
Qualité des services	48	85,7	4	7,1	0	0,0	4	7,1	56	0,7
Total Régime québécois d'assurance parentale	192	80,0	11	4,6	0	0,0	37	15,4	240	3,0
Régime québécois d'assurance parentale	127	76,0	9	5,4	0	0,0	31	18,6	167	2,1
Qualité des services	65	89,0	2	2,7	0	0,0	6	8,2	73	0,9
Total Révision et recours administratifs	71	81,6	15	17,2	0	0,0	1	1,1	87	1,1
Révision et recours administratifs	33	97,1	1	2,9	0	0,0	0	0,0	34	0,4
Qualité des services	38	71,7	14	26,4	0	0,0	1	1,9	53	0,7
Total Services Québec	66	83,5	1	1,3	0	0,0	12	15,2	79	1,0
Services Québec	45	83,3	0	0,0	0	0,0	9	16,7	54	0,7
Qualité des services	21	84,0	1	4,0	0	0,0	3	12,0	25	0,3
Total Enquêtes et conformité	263	88,6	27	9,1	0	0,0	7	2,4	297	3,7
Enquêtes et conformité	154	95,7	3	1,9	0	0,0	4	2,5	161	2,0
Qualité des services	109	80,1	24	17,6	0	0,0	3	2,2	136	1,7
Total Registraire des entreprises	23	85,2	4	14,8	0	0,0	0	0,0	27	0,3
Registraire des entreprises	17	85,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0	20	0,2
Qualité des services	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0	7	0,1

Volet	INTERVENTION									
	Explications		Recommandation de modifications		Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre		Désistement / Ne donne pas suite		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Spécifique	326	95,3	4	1,2	2	0,6	10	2,9	342	4,2
Autres ministères et organismes, ou organisations privées	1 039	97,8	0	0,0	0	0,0	23	2,2	1 062	13,1
Opérations spéciales	9	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9	0,1
Secrétariat Entraide	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	3	0,0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	5	71,4	2	28,6	0	0,0	0	0,0	7	0,1
Total général	6 954	86,1	537	6,6	139	1,7	451	5,6	8 081	100,0

Un grand nombre des plaintes reçues se règlent grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter les plaintes en direct. Lorsqu'une intervention est nécessaire auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe vérifie et analyse les motifs de la plainte, de concert avec l'unité visée, afin de déterminer, s'il y a lieu, les interventions nécessaires pour parvenir à un règlement de la plainte, tout en respectant les balises normatives ainsi que la Loi et son Règlement.

Ainsi, pour l'année 2018-2019, 86,1 % de l'ensemble des plaintes traitées ont été réglées grâce à des explications supplémentaires fournies par le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, et moins de 7,0 % des plaintes ont donné lieu à une recommandation de modification de la décision initiale. Ceci démontre que la majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère sont conformes.

Les plaintes portant sur la qualité des services ont enregistré une diminution de 14,0 %, passant de 2 424 plaintes en 2017-2018 à 2 084 plaintes en 2018-2019. De 32,4 % en 2017-2018, les plaintes de cette catégorie représentent, en 2018-2019, 25,8 % du total des plaintes traitées. Ceci démontre qu'au Ministère, l'expérience client s'améliore au fil des années.

Pistes d'amélioration

En vertu de l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est tenue de soumettre des recommandations au ministre en vue d'améliorer la qualité des services rendus.

Après analyse des plaintes, des commentaires ou des observations reçus, la Direction présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration afin de bonifier, de manière continue, les programmes, mesures et services du Ministère.

Voici les principales pistes d'amélioration retenues et appliquées pour l'exercice financier 2018-2019 :

Procédure administrative

- Rappel aux agentes et aux agents d'aide financière concernant la comptabilisation des valeurs mobilières telles que des actions.
- Rappel auprès du personnel afin de le sensibiliser à la transmission de la bonne information sur la situation de la personne visée par une demande du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.
- Mise en place du dépôt direct pour le remboursement, au débiteur, d'une retenue ou d'un encaissement indu.
- Rappel aux agentes et aux agents d'aide financière concernant les modalités de versement de la prestation spéciale pour frais de séjour dans un centre offrant des services en toxicomanie et établissement d'une procédure advenant le cas où la prestation est versée par inadvertance à la personne prestataire au lieu de la ressource.

Communications

- Abolition des démarches de recouvrement en période volontaire, et ce, à l'exception de la démarche pour la réclamation d'aide conditionnelle, dont le délai est de 45 jours. Cette abolition permet aux personnes débitrices d'avoir plus de temps pour payer leurs créances avant qu'une intervention du Centre de recouvrement ne soit effectuée.
- Création d'une lettre en anglais permettant à la citoyenne ou au citoyen francophone d'obtenir sa certification Sceau Rouge dans les deux langues.

Services Québec

- Clarification de la fiche Accès à un médecin de famille disponible pour les préposées et préposés aux renseignements. Une référence a été ajoutée pour le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Directeur de l'état civil

- Sensibilisation auprès des clientèles et des partenaires afin d'obtenir des demandes complètes et conformes, permettant ainsi de traiter les dossiers sans délai additionnel.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018-2019

DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30). Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable du Fonds en vertu de l'article 3.32 de cette loi.

Ce fonds est administré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ce qui est des activités relatives à l'action communautaire autonome, et par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie pour les activités d'aide humanitaire internationale. Sa structure permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel sont versées les sommes provenant du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales vise à :
 - soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
 - soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat officiel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole;
 - soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
 - confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de service, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale⁴² vise à contribuer à la concrétisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

42. Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire intitulée *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*.

Ressources financières

Au cours de l'exercice 2018-2019, le Fonds a reçu du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une contribution de 24,2 millions de dollars ainsi que 3,1 millions de dollars du ministère des Relations internationales et de la Francophonie.

Également, en vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022, le ministère de la Justice s'est engagé à verser une contribution au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire aux organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Cette contribution s'est élevée à 240 000 \$ en 2018-2019.

En outre, il a été convenu avec le ministère de la Santé et des Services sociaux que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale réalise la mesure 5 du plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges. Le Secrétariat aux aînés a transféré un montant de 250 000 \$ au Fonds pendant l'exercice 2018-2019.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2018-2019 totalisent 27,8 millions de dollars. En 2018-2019, une somme de 1,5 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale. L'excédent cumulé au 31 mars 2019 s'est établi à 5,2 millions de dollars, dont une somme de 175 401 \$ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2018-2019

En 2018-2019, les sommes que le Fonds a versées à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets de son programme de soutien financier ont totalisé 22,4 millions de dollars. À cela, il faut ajouter une contribution de près de 3 millions de dollars versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales et de la Francophonie, ce qui porte à 25,4 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2018-2019.

L'augmentation des subventions (22,4 millions de dollars) versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole par rapport à 2017-2018 (17,9 millions de dollars) s'explique principalement par le versement de contributions additionnelles suivantes :

- 2,2 millions de dollars dans le cadre de l'action 19.2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Cette mesure prévoit que les subventions des organismes financés pour leur mission globale par le Ministère avec le Fonds seront rehaussées graduellement dès 2018-2019;
- 2,3 millions de dollars dans le cadre du Plan économique du Québec de mars 2018. Cette somme additionnelle permettra aux organismes d'assumer les coûts de croissance de leur masse salariale, notamment ceux liés aux hausses prévues du salaire minimum.

	2018-2019	2017-2018
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	22,4 M\$	17,9 M\$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019, le Fonds a versé des contributions totalisant 21,3 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 312 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits⁴³ sont soutenus financièrement en vertu d'un protocole d'entente.

	2018-2019	2017-2018
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	21,3 M\$	17,0 M\$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Contributions versées dans le cadre du volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de l'année 2018-2019, une somme de 108 065 \$ a été versée à huit organismes reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social⁴⁴, ont reçu à eux trois une somme de 705 527 \$. Un de ces organismes a reçu, en plus, 200 000 \$ dans le cadre d'une entente de services.

	2018-2019	2017-2018
Contributions versées dans le cadre du volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales :		
• Organismes sans port d'attache	0,1 M\$	0,1 M\$
• Interlocuteurs privilégiés	0,7 M\$	0,6 M\$
• Interlocuteurs privilégiés (entente de services)	0,2 M\$	0,2 M\$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Contributions versées dans le cadre du volet Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2018-2019, une somme de 80 332 \$ a été versée à titre de soutien financier à des recherches et des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2018-2019	2017-2018
Contributions versées dans le cadre du volet Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	80 332 \$	8 005 \$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

43. En raison de l'application de certaines clauses du protocole d'entente, un organisme n'a pas reçu son soutien financier en 2018-2019.

44. Ces organismes sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

RÉPARTITION EN 2018-2019 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)^a

Région administrative	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	697,5	26,9	-	724,4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1 010,2	-	-	1 010,2
Capitale-Nationale	1 917,0	144,8	48,8	2 110,6
Mauricie	919,6	-	-	919,6
Estrie	1 373,3	-	-	1 373,3
Montréal	7 714,5	804,0	31,5	8 550,0
Outaouais	649,1	11,1	-	660,2
Abitibi-Témiscamingue	615,2	7,8	-	623,0
Côte-Nord	423,7	-	-	423,7
Nord-du-Québec	51,2	-	-	51,2
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	361,2	-	-	361,2
Chaudière-Appalaches	698,2	-	-	698,2
Laval	410,9	-	-	410,9
Lanaudière	1 006,3	-	-	1 006,3
Laurentides	718,6	-	-	718,6
Montérégie	1 964,2	19,0	-	1 983,2
Centre-du-Québec	752,6	-	-	752,6
Total	21 283,3	1 013,6	80,3	22 377,2

Source : Direction générale de la solidarité sociale et de l'action communautaire.

a Les nombres sont arrondis à une décimale.

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie

En 2018-2019, des contributions totales d'un peu plus de 3 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international ainsi que du Programme d'éducation à la citoyenneté mondiale, qui relèvent de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

	2018-2019	2017-2018
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie	3,0 M\$	3,0 M\$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2019. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse mtess.gouv.qc.ca.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2019

ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)^a

	Aide à l'action communautaire autonome (2019)	Aide humanitaire internationale (2019)	Total (2019)	Total (2018)
Revenus				
Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	24 203,2	–	24 203,2	19 718,0
Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie	–	3 101,7	3 101,7	3 101,7
Contribution du ministère de la Justice	240,0	–	240,0	240,0
Contribution du ministère de la Famille	250,0	–	250,0	–
Autres revenus	56,3	–	56,3	1,9
	24 749,5	3 101,7	27 851,2	23 061,6
Charges				
Transferts ^b	22 377,2	2 987,6	25 364,8	20 868,7
Charges d'exploitation et d'administration	1 430,0	100,0	1 530,0	1 683,8
	23 807,2	3 087,6	26 894,8	22 552,5
Excédent (déficit) annuel	942,3	14,1	956,4	509,1
Excédent cumulé au début	4 053,9	161,3	4 215,2	3 706,1
Excédent cumulé à la fin	4 996,2	175,4	5 171,6	4 215,2

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

a Les nombres sont arrondis à une décimale.

b Les données relatives aux transferts sont détaillées dans le tableau suivant.

TRANSFERTS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Aide à l'action communautaire autonome (2019)	Aide humanitaire internationale (2019)	Total (2019)	Total (2018)
Promotion des droits	21 283,3	–	21 283,3	16 970,4
Organismes multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	108,1	–	108,1	113,9
Interlocuteurs privilégiés	705,5	–	705,5	560,0
Interlocuteurs privilégiés (entente de services)	200,0		200,0	200,0
Recherches et études	80,3	–	80,3	8,0
Aide humanitaire internationale	–	2 987,6	2 987,6	3 016,4
Total des transferts	22 377,2	2 987,6	25 364,8	20 868,7

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018-2019

DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales (Fonds) a été institué par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) en décembre 2002. Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargé d'administrer le Fonds.

Le premier Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement afin de les adapter aux orientations du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Les principaux changements ont porté sur l'admissibilité élargie à plus de partenaires, notamment aux conférences régionales des élus et à certaines organisations représentant les Autochtones.

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, rendu public le 10 décembre 2017, prévoit également la répartition des sommes issues du Fonds sur l'ensemble du territoire québécois, et ce, par la poursuite des Alliances pour la solidarité. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour en avril 2018 pour qu'elles soient conformes aux orientations gouvernementales en matière de promesse et d'octroi de subventions.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Ministère. La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions poursuivant des buts qui coïncident avec ceux de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et pouvant agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

- le financement d'ententes conclues par le ministre responsable de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ressources financières

Le Plan économique du Québec de mars 2017 a prévu l'attribution d'une somme de 129,5 millions de dollars sur cinq ans au Fonds, ce qui constitue une bonification du soutien financier accordé pour les démarches et les projets locaux et régionaux.

Ce soutien a été de nouveau bonifié par l'ajout de sommes supplémentaires de 3,0 millions de dollars pour 2018-2019 et 2019-2020, de 4,0 millions de dollars pour 2020-2021 et de 5,0 millions de dollars pour les deux dernières années du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Cette bonification amène la contribution du Ministère au Fonds pour 2018-2019 à 29,6 millions de dollars.

Puisque ce dernier inclut un exercice financier supplémentaire comparativement au Plan économique de mars 2017, il faut inclure la base budgétaire de 10,6 millions de dollars du Fonds pour l'exercice 2022-2023, ce qui porte l'investissement total à plus de 160,1 millions de dollars pour la durée du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.

Par ailleurs, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5), les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits provenant du bingo qui excèdent les besoins prévus dans la demande de licence. En 2018-2019, le Fonds a enregistré des revenus de 41 971 \$ découlant de ce règlement.

Le Fonds a encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, représentant une somme de 396 291 \$ pour l'exercice 2018-2019.

Les autres revenus du Fonds reçus en 2018-2019 incluent également une somme de 243 773 \$ provenant de remboursements de subventions versées dans une année antérieure.

En 2018-2019, le Fonds a consacré 350 438 \$ à ses charges d'exploitation et d'administration.

Le total des subventions attribuées par le Fonds est de 35,2 millions de dollars, ce qui amène le surplus cumulé au 31 mars 2019 à 6,5 millions de dollars. Celui-ci est reporté et sera versé selon les modalités prévues pour la poursuite des Alliances pour la solidarité au cours du prochain exercice financier.

Contributions à des actions de portée régionale

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, la poursuite des Alliances pour la solidarité visant à financer des projets locaux et régionaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est prévue. Le gouvernement du Québec a conclu des ententes sur l'ensemble du territoire québécois, y compris avec des organisations autochtones, afin que les intervenants locaux ou régionaux puissent investir les ressources disponibles selon les priorités établies en concertation avec leurs milieux.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, une somme totale de 35,1 millions de dollars a donc été attribuée pour soutenir des projets régionaux, dont 30,9 millions de dollars attribués au financement des Alliances pour la solidarité et 4,2 millions de dollars pour prolonger le soutien financier de six mois des projets locaux et régionaux ayant fait l'objet d'une aide financière dans le cadre de l'appel de projets 2018-2019.

Autres contributions

Par ailleurs, 69 000 \$ ont été versés à un organisme pour la réalisation de projets visant l'amélioration des connaissances et les pratiques des gestionnaires, du personnel et des bénévoles des organismes communautaires d'aide alimentaire. Une somme de 2 968 \$ a été versée à un organisme à titre de somme résiduelle pour un projet national accepté lors d'une année antérieure.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2019. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse mtess.gouv.qc.ca.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2019 ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)^a

	2019	2018
Revenus		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	29 649,2	23 539,2
Profits provenant des bingos	41,9	42,8
Autres revenus (incluant les revenus d'intérêts)	640,1	145,5
	30 331,2	23 727,5
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	35 166,8	12 738,3
Charges d'exploitation et d'administration	350,4	288,6
	35 517,2	13 026,9
Excédent (déficit) annuel	(5 186,0)	10 700,6
Excédent cumulé au début	11 672,5	971,9
Excédent cumulé à la fin	6 486,5	11 672,5

Source : États financiers du Fonds québécois d'initiatives sociales.

a Les nombres sont arrondis à une décimale.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins des personnes, des familles et des entreprises, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées, réparties dans les 17 régions administratives du Québec. En 2018-2019, une proportion importante de l'effectif du Ministère, soit 88,5 % du personnel, a consacré ses efforts à la prestation de services publics.

Au 31 mars 2019, le Ministère comptait 6 349 employées et employés, dont 5 201 à statut régulier et 1 148 à statut occasionnel. Au 31 mars 2018, l'effectif du Ministère était de 6 304 personnes. Le Ministère affiche donc une augmentation de 0,7 % de son personnel régulier et occasionnel.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS^a

Catégorie d'emploi	2018-2019	2017-2018	Écart
Personnel d'encadrement	330	315	15
Personnel professionnel	1 642	1 563	79
Techniciens et techniciennes	3 088	3 122	-34
Personnel de bureau	1 287	1 302	-15
Personnel ouvrier	2	2	0
Total	6 349	6 304	45

Source : Données extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier. Elles excluent le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

Heures rémunérées

En 2018-2019, le Conseil du trésor a fixé au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une cible de 11 372 362 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 227 équivalents temps complet⁴⁵.

Pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 11 034 932 heures ont été utilisées, ce qui correspond à 6 042 équivalents temps complet. Le Ministère respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec une disponibilité de 337 430 heures, soit l'équivalent sur une base annuelle de 185 équivalents temps complet.

45. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet est une unité de mesure qui représente le ratio entre le salaire gagné par un employé au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet.

HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ EN 2018-2019

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2018-2019	Heures rémunérées 2017-2018 ^d	Écart
Secteur des opérations	7 356 059	7 284 791	71 268
Unités centrales ^a	2 383 304	2 355 565	27 739
Secteur des registres de l'État	624 839	562 694	62 145
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	33 925	35 760	(1 835)
Soutien au développement de la main-d'œuvre	51 271	50 387	884
Régime québécois d'assurance parentale	384 411	401 916	(17 505)
Travail	201 123	205 055	(3 932)
Total d'heures rémunérées^b	11 034 932	10 896 168	138 764
Total transposé en ETC^c (total d'heures rémunérées / 1 826,3 heures)	6 042	5 966	76

Source : Compilation spéciale du Ministère.

a Les unités centrales incluent également des unités qui fournissent des services aux citoyens.

b Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion du personnel des cabinets, des stagiaires et des étudiants.

c Le total transposé en équivalents temps complet est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

d Les heures rémunérées pour l'année 2017-2018 ont été ajustées selon le calcul déterminé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Planification de la main-d'œuvre

Au 31 mars 2019, le Ministère dénombrait 275 départs à la retraite chez son personnel à statut régulier, ce qui représente une diminution de 8,0 % par rapport à 2017-2018.

NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE CHEZ LE PERSONNEL RÉGULIER PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Cadres	22	24	29
Personnel professionnel	81	84	101
Fonctionnaires	172	191	209
Total	275	299	339

Source : Données extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE AU MINISTÈRE^a

Regroupement	2018-2019	2017-2018 ^b	2016-2017 ^b
Travail, Emploi et Solidarité sociale	12,8 %	11,3 %	10,9 %

Source : Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média du Secrétariat du Conseil du trésor.

a Le taux de départ volontaire s'établit en divisant le nombre d'employés réguliers qui ont volontairement quitté le Ministère (départs à la retraite, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par le nombre moyen d'employés réguliers au cours de l'exercice financier visé.

b Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est inclus dans les données.

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année 2018, le Ministère a consacré 1,6 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Il atteint donc l'objectif prescrit par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les dépenses de formation comprennent tous les types de formation, tant interne qu'externe, y compris la formation à la tâche, offerte au personnel affecté à la prestation de services publics⁴⁶.

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	2018	2017
Cadres	636,4	1 216,6
Personnel professionnel	2 722,8	1 979,2
Fonctionnaires	19 488,1	16 611,5
Étudiants et stagiaires	886,4	1 201,5

Source : Données extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Regroupement	2018	2017
Proportion de la masse salariale (%)	1,6	1,7
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,6	3,2
Somme allouée par personne (\$)	1 210,5	1 044,7

Source : Données provenant du système des activités de développement et du système de gestion des apprentissages.

Santé et sécurité des personnes au travail

Le Ministère poursuit quotidiennement ses actions afin d'offrir un milieu de travail favorable à la santé des personnes. À cet égard, il agit sur plusieurs plans. En matière de santé et de qualité de vie au travail, un troisième sondage a été mené auprès de l'ensemble du personnel. Les résultats du sondage servent à dresser un portrait ministériel afin de déterminer les interventions à privilégier au cours des prochaines années.

D'autres actions en santé et sécurité du travail sont également déployées pour réduire ou éliminer les risques que peut rencontrer le personnel dans le cadre de son travail. De la formation spécifique continue d'être offerte au personnel en contact avec la clientèle et la sensibilisation à l'importance d'ajuster son poste de travail est effectuée sur une base continue. La Directive favorisant le règlement des situations de conflit et de harcèlement psychologique au travail a été mise à jour. Par ailleurs, une capsule de sensibilisation au harcèlement sexuel a été produite et diffusée auprès de l'ensemble du personnel. L'importance d'agir en prévention est mise de l'avant dans toutes nos actions en matière de santé et de sécurité, tant physique que psychologique.

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) vise à renforcer les mécanismes de gestion et de contrôle des effectifs.

46. Pour d'autres informations relatives à la formation du personnel, se reporter à la section Résultats du Ministère au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises, à la page 85.

Contrats de services

CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019

	Nombre	Valeur (\$)
Avec une personne physique ^a	30	2 281 236
Avec un contractant autre qu'une personne physique ^b	812	245 355 949
Total des contrats de services	842	247 637 185

Source : Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles.

a Que cette personne soit dans les affaires ou non.

b Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Gestion et contrôle des effectifs

Dans leur rapport annuel, les ministères et les organismes dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique, ainsi que les organismes dont le personnel n'est pas assujéti à cette loi, doivent faire état de leurs effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, et ce, par catégorie d'emploi.

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectifs pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2018-2019, cette cible a été établie en heures rémunérées et a été transposée en équivalents temps complet⁴⁷.

Le Conseil du trésor a fixé au Ministère une cible de 11 372 362 heures, ce qui correspond à 6 227 équivalents temps complet. Le Ministère a respecté la cible fixée.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

Catégorie ^a	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Total transposé en ETC (4) = (3) / 1826,3 h	Nombre d'employées et employés
1. Personnel d'encadrement	563 872	0	563 872	309	330
2. Personnel professionnel	2 809 987	17 989	2 827 976	1 548	1 642
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	7 601 840	37 604	7 639 444	4 183	4 375
6. Agents de la paix	0	0	0	0	0
7. Personnel ouvrier, personnel d'entretien et de service	3 640	0	3 640	2	2
Total en heures	10 979 339	55 593	11 034 932		
Total transposé en ETC (Total des d'heures/ 1 826,3 h)^b	6 012	30	6 042		

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier et elles sont extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujéties à la Loi sur la fonction publique. Les données excluent également le personnel des cabinets.

b Le total transposé en équivalents temps complet est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

47. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet est une unité de mesure qui représente le ratio entre le salaire gagné par un employé au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet.

Ressources budgétaires et financières

Un budget de dépenses de 4 360,2 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2018-2019. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 443,7 millions de dollars, soit 83,5 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique principalement par un transfert de 75 millions de dollars provenant du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cette dernière somme est répartie entre les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière.

Une somme additionnelle de 73,0 millions de dollars a également été consentie au Ministère au cours de l'exercice financier 2018-2019. Cette somme a été affectée principalement à de nouvelles mesures annoncées dans le discours sur le budget 2018-2019, au financement de la provision pour mauvaises créances et à la réalisation d'activités visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale.

Les dépenses du Ministère en 2018-2019 ont été supérieures de 112,2 millions de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

	Budget de dépenses 2018-2019 ^a	Dépenses réelles 2018-2019 ^b	Dépenses réelles 2017-2018 ^c	Écart dépenses réelles	Variation (%)
Mesures d'aide à l'emploi	818 091,6	880 075,6	842 183,3	37 892,3	4,5
Mesures d'aide financière	3 013 813,5	3 012 042,1	2 949 953,4	62 088,7	2,1
Administration	509 751,4	530 485,3	515 974,9	14 510,4	2,8
Travail	18 553,9	21 132,9	23 449,5	(2 316,6)	(9,9)
Total	4 360 210,4	4 443 735,9	4 331 561,1	112 174,8	-

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2018-2019 – Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2018-2019. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c Comparativement aux dépenses réelles présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, certaines dépenses ont été traitées à nouveau pour les présenter notamment selon la structure des dépenses 2018-2019, et ce, afin de les rendre comparables.

Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget des dépenses 2018-2019 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 818,1 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 880,1 millions de dollars. L'écart de 62,0 millions de dollars s'explique principalement par un transfert annuel de 23,0 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants, et par l'ajout de 24,9 millions de dollars provenant de la provision pour la réalisation de projets favorisant la conversion des prestations d'aide financière en mesures d'aide à l'emploi.

L'augmentation de 37,9 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2017-2018 et 2018-2019 s'explique principalement par l'impact du salaire minimum sur les programmes d'aide à l'emploi et par des investissements additionnels annoncés dans le discours sur le budget 2018-2019 afin de mieux répondre aux défis du marché du travail.

Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses 2018-2019 des mesures d'aide financière était de 3 013,8 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 3 012,0 millions de dollars, soit un montant similaire au budget. Nonobstant cet équilibre budgétaire, les dépenses 2018-2019 tiennent compte d'un transfert de 52,0 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants, compensé en partie par le transfert aux mesures d'aide à l'emploi d'un budget de 24,9 millions de dollars provenant de la provision pour la réalisation de projets favorisant la conversion des prestations d'aide financière en mesures d'aide à l'emploi.

Entre 2017-2018 et 2018-2019, les dépenses relatives aux mesures d'aide financière ont augmenté de 62,1 millions de dollars. Cette augmentation s'explique principalement par l'indexation des prestations versées dans les programmes d'assistance sociale et les bonifications des prestations annoncées au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. N'eût été de la diminution du nombre de prestataires de l'assistance sociale au courant de l'exercice financier 2018-2019, l'augmentation des dépenses aurait été beaucoup plus importante.

Précisons qu'au cours de l'exercice financier 2018-2019, une somme de 2 897,3 millions de dollars a été affectée à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 26,2 millions de dollars ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué une somme de 24,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour l'application de la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Par ailleurs, 5,2 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,3 million de dollars. Enfin, le Ministère a alloué 29,1 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets d'inclusion économique et de participation sociale.

Administration

En 2018-2019, le budget destiné aux activités liées à l'administration était de 509,8 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 530,5 millions de dollars. L'écart de 20,7 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2018-2019 s'explique principalement par des ajouts budgétaires consentis dans le cadre du discours sur le budget 2018-2019, par des budgets additionnels de 9,0 millions de dollars provenant de l'Entente sur le marché du travail et de 7,3 millions de dollars associés au crédit au net en lien avec les activités de recouvrement du Ministère.

L'augmentation de 14,5 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2017-2018 et 2018-2019 s'explique notamment par l'indexation salariale de 2,0 % en 2018-2019, par des dépenses additionnelles relatives à l'arrivée massive des demandeurs d'asile ainsi que par l'augmentation de la contribution du Ministère au Fonds des biens et des services, notamment pour le déploiement de Services Québec.

Les dépenses se répartissent comme suit :

- 292,3 millions ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales que dans les régions, ainsi qu'à la prestation de services directs à la population et aux entreprises;
- 77,8 millions ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions du Ministère à titre d'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 160,4 millions ont été consacrés à la direction du Ministère, aux développements et aux partenariats de Services Québec, aux services à la gestion et aux ressources informationnelles, à la solidarité sociale et l'analyse stratégique, au recouvrement, à la révision et à la conformité ainsi qu'aux registres de l'État.

Travail

En 2018-2019, le budget de dépenses du programme Travail était de 18,6 millions de dollars et les dépenses réelles se sont élevées à 21,1 millions de dollars. L'excédent de 2,5 millions des dépenses réelles sur le budget de dépenses est principalement attribuable à des dépenses de 5,3 millions de dollars destinées à des activités visant à enrayer le travail non déclaré et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Ces sommes sont réparties entre le Ministère, la Commission de la construction du Québec et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Le budget a été majoré en conséquence par un transfert de la provision afin d'augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus du ministère des Finances en cours d'exercice 2018-2019.

La diminution des dépenses réelles de 2,3 millions de dollars comparativement à 2017-2018 s'explique principalement par une dépense en 2017-2018 non récurrente de 3,0 millions de dollars pour la mise en place du Programme d'aide à la sensibilisation des salariés et des travailleurs autonomes, y compris les artistes et les travailleurs de la culture, en matière de harcèlement sexuel au travail.

Fonds spéciaux

Le Ministère administre divers fonds spéciaux permettant de comptabiliser de manière distincte le financement de certaines activités. Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances, dont certaines ententes avec le gouvernement fédéral ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et la délivrance de certificats et de copies d'actes relatifs à des événements d'état civil. Les fonds spéciaux suivants sont administrés par le Ministère.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus proviennent principalement des contributions versées par le Ministère et par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie. Les revenus et les dépenses du Fonds sont plus élevés en 2018-2019 comparativement à 2017-2018. Cette augmentation s'explique par la mise en œuvre du rehaussement annoncé dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 ainsi que par une somme additionnelle annoncée dans le Plan économique du Québec en mars 2018.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2018-2019 ^a	Sommes réelles 2018-2019 ^b	Sommes réelles 2017-2018	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	25 314,4	27 851,2	23 061,6	4 789,6	20,8
Dépenses	25 702,2	26 894,8	22 552,5	4 342,3	19,3
Excédent (déficit)	(387,8)	956,4	509,1	447,3	

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2018-2019 - Budget des fonds spéciaux*.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2018-2019.

Fonds de développement du marché du travail

Le Fonds de développement du marché du travail est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et des programmes relevant du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un excédent de 75,8 millions de dollars en 2018-2019. Cet excédent s'explique notamment par des revenus supplémentaires découlant des bonifications des ententes fédérales. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2019 atteint 119,0 millions de dollars.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2018-2019 ^a	Sommes réelles 2018-2019 ^b	Sommes réelles 2017-2018	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	1 104 323,1	1 180 859,5	1 070 013,7	110 845,8	10,4
Dépenses	1 106 946,4	1 105 038,5	1 080 530,8	24 507,7	2,3
Excédent (déficit)	(2 623,3)	75 821,0	(10 517,1)	86 338,1	

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2018-2019 - Budget des fonds spéciaux*.

b Données provenant des états financiers signées 2018-2019.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2018-2019, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds a été de 29,6 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,7 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 35,5 millions.

Le déficit de 5,2 millions de dollars en 2018-2019 s'explique par l'utilisation d'une partie du surplus cumulé à la suite de la signature des nouvelles Alliances pour la solidarité.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2018-2019 ^a	Sommes réelles 2018-2019 ^b	Sommes réelles 2017-2018	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	30 247,2	30 331,2	23 727,5	6 603,7	27,8
Dépenses	30 546,3	35 517,2	13 026,9	22 490,3	172,6
Excédent (déficit)	(299,1)	(5 186,0)	10 700,6	(15 886,6)	

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2018-2019 - Budget des fonds spéciaux*.

b Données provenant des états financiers signées 2018-2019.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après le début des activités du Fonds. Les dépenses de 15,3 millions de dollars sont composées de 14,4 millions en amortissement et de 0,9 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 15,2 millions de dollars en 2018-2019.

Conformément aux modalités de gestion des opérations comptabilisées dans le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit facturer un montant équivalant à ses coûts de fonctionnement. Par conséquent, le Fonds affiche annuellement un solde équilibré.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2018-2019 ^a	Sommes réelles 2018-2019 ^b	Sommes réelles 2017-2018	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	20 026,1	15 337,1	14 772,8	564,3	3,8
Dépenses	20 026,1	15 337,1	14 772,8	564,3	3,8
Excédent (déficit)	-	-	-	-	-

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2017-2018 – Budget des fonds spéciaux*.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2018-2019.

Fonds des biens et des services

Le Fonds des biens et des services est affecté au financement des activités liées à la réalisation de la mission confiée au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, laquelle consiste à offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur donner un accès simplifié à des services publics. Il sert de plus à financer les biens et services liés aux fonctions du Directeur de l'état civil, du Registraire des entreprises de même que les services offerts à des ministères et organismes.

En 2018-2019, le Ministère a versé 67,6 millions de dollars à ce fonds dont les revenus se composent aussi de 25,4 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 18,6 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, de citoyennes et citoyens ainsi que d'entreprises privées.

Le Fonds affiche des dépenses de 97,9 millions de dollars en 2018-2019, soit 58,2 millions en rémunération et 39,7 millions en fonctionnement. Ces résultats indiquent un surplus de 13,7 millions de dollars et le surplus cumulé au 31 mars 2019 atteint 60,0 millions de dollars. L'augmentation des revenus et des dépenses s'explique notamment par l'entente pour la gestion opérationnelle du fichier d'immatriculation des armes à feu du Québec. L'augmentation des dépenses est aussi attribuable à une hausse des efforts relativement au traitement des demandes de renseignements généraux à la suite de la mise en œuvre des projets de déploiement de Services Québec.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES BIENS ET DES SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2018-2019 ^a	Sommes réelles 2018-2019 ^b	Sommes réelles 2017-2018	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	112 282,1	111 605,0	105 759,4	5 845,6	5,5
Dépenses	117 282,1	97 879,7	92 990,5	4 889,2	5,3
Excédent (déficit)	(5 000,0)	13 725,3	12 768,9	956,4	

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2018-2019 – Budget des fonds spéciaux*.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2018-2019.

Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est principalement constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel de même que de sommes virées par le gouvernement du Québec. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. En effet, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire et il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Toutefois, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale est chargé de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la Loi). Pour plus d'information sur ce fonds, on peut consulter le rapport d'activité 2018-2019 de la Commission des partenaires du marché du travail⁴⁸.

Coût des services

Le Ministère évalue le coût et l'évolution de certains des services qu'il rend. Ces coûts⁴⁹ comprennent l'ensemble des dépenses engagées pour fournir et administrer ces services. Ils excluent toutefois les sommes que verse le Ministère dans le cadre des programmes et mesures qu'il administre (par exemple, prestation d'aide financière de dernier recours, financement des services offerts par les ressources externes, etc.).

COÛT PAR SERVICE PUBLIC D'EMPLOI RENDU

Service	Coût par	2018-2019 (\$)	2017-2018 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	481	368	113	30,7
Services aux entreprises	entreprise aidée	1 746	1 973	(227)	(11,5)

Les variations pour les services aux individus et aux entreprises s'observent dans un contexte de changements. Dans le cas des services aux individus, des efforts ont été consacrés à la mise en place du Programme objectif emploi. Ce dernier, qui prenait effet le 1^{er} avril 2018, est issu de l'adoption de la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (L.Q., 2016, chapitre 25). Le Programme objectif emploi offre un soutien constant peu importe la situation de la personne, ce qui a pour effet d'augmenter le temps consacré à chaque participant.

Quant aux services aux entreprises, l'implantation d'une approche d'intervention renouvelée a également sollicité les efforts du personnel. Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, les besoins d'aide au recrutement et de gestion des ressources humaines des entreprises sont importants. L'augmentation du nombre d'entreprises aidées explique la diminution du coût unitaire.

48. Les états financiers du Fonds sont rendus publics lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Voir à ce sujet le site de la Commission des partenaires du marché du travail à l'adresse cpmt.gouv.qc.ca.

49. Les coûts réels peuvent varier par rapport aux données présentées, cela en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées après la rédaction du présent rapport.

COÛT PAR DEMANDE POUR LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Service	Coût par	2018-2019 (\$)	2017-2018 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Attribution initiale	demande d'aide financière	369	333	36	10,8
Gestion des dossiers actifs	dossier actif	391	415	(24)	(5,8)

Globalement, le nombre de dossiers traités a diminué, et ce, en raison de la situation économique favorable.

Concernant l'attribution initiale, le coût par dossier a augmenté de 10,8 % en raison de l'implantation du Programme objectif emploi le 1^{er} avril 2018. Le processus de traitement des demandes d'attribution initiale dans le cadre de ce programme comporte des étapes supplémentaires, nécessitant une augmentation du temps de traitement de chaque dossier. Le coût unitaire pour la gestion des dossiers actifs a baissé de 5,8 % étant donné les efforts consacrés à la réorganisation du traitement administratif des dossiers de solidarité sociale, qui ont permis de réorienter une partie des ressources vers le traitement des dossiers d'emploi et vers le service aux entreprises.

COÛT PAR DOSSIER FINALISÉ EN RÉVISION OU APRÈS REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Service	Coût par	2018-2019 (\$)	2017-2018 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Révision	dossier finalisé	421	387	34	8,8
Représentation au Tribunal administratif du Québec	dossier finalisé	1 362	1 262	100	7,9

Le coût par dossier finalisé mesure l'efficacité de l'ensemble des activités du Ministère en matière de révision et de représentation au Tribunal administratif du Québec.

L'augmentation de 8,8 % du coût par dossier finalisé en révision s'explique principalement par une diminution du nombre de dossiers finalisés en 2018-2019. En 2017-2018, des efforts supplémentaires ont été réalisés afin de réduire l'inventaire et d'améliorer le délai de prise en charge des dossiers.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, la hausse de 7,9 % du coût par dossier finalisé s'explique par une diminution de 9,8 % du nombre de dossiers finalisés. En 2018-2019, le nombre de dossiers réglés avant la convocation en audience était moins important et le Tribunal a tenu moins de séances de conciliation et d'audition pour les dossiers du Ministère.

COÛT PAR PLAINTÉ TRAITÉE PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Service	Coût par	2018-2019 (\$)	2017-2018 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Plaintes	plainte	140	164	(24)	(14,6)

Dans le cadre du déploiement de Services Québec, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle s'est vu confier le traitement des plaintes du ministère des Transports du Québec. Une optimisation des processus a permis de traiter un nombre important de plaintes supplémentaires (environ 30 % de plus) tout en maintenant une stabilité relative des coûts d'administration, résultant en une diminution du coût moyen de traitement d'une plainte.

COÛT PAR DOLLAR RECOUVRÉ LORS DU RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Service	Coût par	2018-2019 (\$)	2017-2018 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Créances du Ministère et de l'assurance parentale	dollar recouvré	0,104	0,113	(0,009)	(8,0)

La baisse du coût par dollar recouvré s'explique par la hausse des sommes recouvrées de 8,1 millions jumelée à une diminution des coûts de recouvrement de 0,5 million de dollars. Ces résultats ont eu pour effet de diminuer le coût par dollar recouvré de 8,0 %.

Pour plus d'informations sur le Centre de recouvrement, voir les pages 74 et suivantes du présent document.

COÛT PAR PERSONNE AYANT REÇU UN VERSEMENT D'ASSURANCE PARENTALE

Service	Coût par	2018-2019 (\$)	2017-2018 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Prestations d'assurance parentale	personne ayant reçu un versement	144	144	0	0,0

Le maintien du coût unitaire s'explique principalement par la stabilité du coût total de l'administration des prestations de l'assurance parentale, ainsi que par la stabilité du nombre de demandes de prestations.

Ressources informationnelles

En 2018-2019, tel que prévu dans la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, le Ministère a produit son Plan directeur en ressources informationnelles. Ce document de vision fait état des mesures en ressources informationnelles qui seront implantées pour réaliser la mission de l'organisation et atteindre ses priorités stratégiques, selon les trois axes suivants :

- Mettre en place les assises permettant de prendre le virage numérique;
- Réinventer la prestation de services aux citoyens et aux entreprises;
- Améliorer la performance administrative du Ministère.

Le Ministère coordonne la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, en collaboration avec 17 autres ministères et organismes. D'importants travaux ont été réalisés pour soutenir la mise en œuvre des mesures bonifiant les prestations des programmes d'assistance sociale.

Le Ministère a aussi entrepris des travaux en vue de procéder à sa transformation numérique, notamment avec la mise en place de fondations qui permettront d'accélérer ce virage, que ce soit avec l'implantation d'une plateforme d'intégration ou la gestion des identités et des accès. Les domaines d'affaires de l'emploi et de la solidarité sociale bénéficieront de la mise en ligne de nouveaux services. Le Ministère a également réalisé la modernisation de la demande de prestations en ligne du Régime québécois d'assurance parentale.

En parallèle, les efforts pour contrer la désuétude technologique se sont poursuivis au cours de la période. Les travaux visant à faire évoluer les applications utilisant des langages de programmation désuets, soit VB6 et .NET 2.0, vers un langage plus moderne, soit .NET 4.6, et à assurer la continuité des services à la clientèle des domaines d'affaires concernés par ces applications, ont ainsi continué.

Le Ministère a aussi contribué à des projets d'importance pour d'autres ministères ou organismes, comme le Service d'immatriculation des armes à feu du Québec du ministère de la Sécurité publique.

Finalement, des efforts ont été consacrés à faire évoluer les systèmes applicatifs du Ministère soutenant le transfert des impressions à Revenu Québec et la Grande corvée. Les efforts ont aussi porté sur la bonification du système de la Zone entreprise notamment par l'intégration du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

En 2018-2019, le bilan des réalisations des projets du Ministère se présente globalement comme suit : treize projets sont terminés, onze sont en cours en fin d'exercice, un est suspendu et quatre ont été abandonnés.

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2018-2019 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Catégories de coûts	Capitalisables prévus (investissements)	Capitalisables réels (investissements)	Non capitalisables prévus (dépenses)	Non capitalisables réels (dépenses)
Activités d'encadrement	0,0	0,0	9 355,9	9 145,4
Activités de continuité	7 599,5	12 085,0	94 561,4	85 478,3
Projets	8 169,5	3 153,5	5 093,2	4 439,8
Total	15 769,0	15 238,5	109 010,5	99 063,5

Les principaux écarts se situent dans les activités de continuité. Ils s'expliquent principalement par une diminution des coûts des ententes TI avec le Centre de services partagés du Québec, qui a entraîné une baisse des dépenses. L'écart est atténué par les investissements supérieurs à ceux planifiés en raison notamment des efforts fournis pour des travaux découlant des modifications réglementaires dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2018-2019

Liste des projets	Avancement (%)
Désuétude technologique VB6 (langage de programmation)	85
Espace client et services en ligne	18
Gestion des correspondances avec la clientèle	11
Programme objectif emploi	100
Remplacement du processus de déclaration mensuelle	100

**LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2018-2019
(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Liste des projets	Ressources humaines prévues ^a	Ressources humaines utilisées ^a	Ressources financières prévues ^b	Ressources financières utilisées ^b
Désuétude technologique VB6 (langage de programmation)	906,8	1 168,9	1 093,3	1 229,7
<i>Des ressources supplémentaires ont été investies pour accélérer la cadence de travail de façon à éviter un retard sur le calendrier global à la suite d'un ralentissement pendant la durée du projet relatif au Programme objectif emploi. Ceci s'est traduit par une augmentation de la productivité et des dépenses pour l'année 2018-2019 sans affecter le budget global du projet.*</i>				
Espace client et services en ligne	160,4	159,2	549,3	24,6
<i>L'écart entre le budget planifié et le réel s'explique notamment par le délai de démarrage de la phase d'exécution en raison des difficultés d'obtenir des ressources spécialisées sur le marché.*</i>				
Gestion des correspondances avec la clientèle	159,8	85,4	354,8	131,8
<i>L'écart entre le budget planifié et le réel s'explique par le délai de démarrage de la phase d'exécution en raison de la non-disponibilité des ressources.*</i>				
Programme objectif emploi	340,3	120,9	383,6	146,5
<i>Les modifications prévues initialement dans le cadre du projet pour les livraisons 2018-2019 ont été annulées à la suite de l'établissement des nouvelles priorités ministérielles liées au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.*</i>				
Remplacement du processus de déclaration mensuelle	15,1	5,4	10,1	32,7
<i>L'écart entre le budget planifié et le réel s'explique notamment par les coûts supplémentaires d'impression du dépliant.*</i>				

(*) Explication sommaire des écarts.

a Les coûts des ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

b Les coûts des ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-29.011) prévoit que le ministre peut accorder des prestations à une personne adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, s'il estime que, sans ces prestations, cette personne adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. L'article 50 de cette loi précise également que le ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, les services de solidarité sociale ont reçu au total 822 demandes (comparativement à 701 en 2017-2018) faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. Du total des demandes reçues, 482 ont été acceptées (368 en 2017-2018) et 6 ont fait l'objet d'un désistement (7 en 2017-2018). L'aide totale accordée a été de 1,6 million de dollars (1,6 million en 2017-2018). Ce total inclut une aide remboursable de 343 697 \$ (377 676 \$ en 2017-2018). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 3 278 \$ (4 285 \$ en 2017-2018).

AIDE ACCORDÉE EN 2018-2019 EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE^a

Motif invoqué pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montant par catégorie (\$)	Montant moyen accordé (\$)
Biens ou avoirs liquides cédés	50	199 490	3 990
Composition familiale	3	3 618	1 206
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	27	89 330	3 309
Personne tenue de loger	67	75 639	1 129
Perte d'argent	4	12 396	3 099
Prestation spéciale	57	54 310	953
Prestation spéciale - Désintoxication	105	235 163	2 240
Prévenu tenu de loger	22	45 609	2 073
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	4	5 842	1 461
Sans statut légal	126	618 233	4 907
Travailleur autonome	6	11 863	1 977
Valeur de résidence	11	228 553	20 778
Total	482	1 580 046	3 278

Source : Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale, en date du 10 avril 2019.

a Demandes présentées par des personnes seules ou des familles qui ne sont pas admissibles à une aide financière de dernier recours selon les règles habituelles d'attribution.

Recouvrement

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1) et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confèrent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'accorder à une personne débitrice une remise de dette totale ou partielle.

Au cours de l'exercice 2018-2019, le Centre de recouvrement a traité 5 012 demandes d'exercice du pouvoir discrétionnaire comparativement à 5 994 en 2017-2018. De ce nombre, 3 111 ont été acceptées, comparativement à 3 698 en 2017-2018.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE SELON LE MOTIF INVOQUÉ EN 2018-2019

Situation justifiant l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	Nombre de demandes traitées	Nombre de demandes acceptées	Taux d'acceptation des demandes (%)
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne			
Réduction des retenues sur les prestations	3 509	2 098	59,8
Cas de violence			
Remise de dette totale ou partielle	9	6	66,7
Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles			
Suspension ou annulation d'intérêts	1 164	906	77,8
Remise de dette totale ou partielle	151	16	10,6
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	44	5	11,4
Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, mauvais état de santé ou ressources financières insuffisantes			
Remise partielle de la dette	135	80	59,3
Total	5 012	3 111	62,1

Source : Statistiques officielles du Ministère.

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes et le Programme de soutien pour les travailleurs âgés sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Programme de soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1^{er} avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2018-2019, on dénombre 47 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, ce qui représente un coût total de 93,9 k\$.

Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés a remplacé le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière à compter du 1^{er} avril 2009. Il visait à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne pouvaient réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au Programme, les travailleuses et travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans qui avaient cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, pouvaient recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Le Programme a cessé de s'appliquer le 31 mars 2013 dans le secteur de l'extraction de l'amianté et le 31 décembre 2012 dans tous les autres secteurs d'activité. À noter, toutefois, que les personnes licenciées avant la fin de ce programme ont pu continuer d'en bénéficier, dans la mesure où elles étaient âgées de moins de 60 ans et remplissaient encore les autres conditions d'admissibilité. En 2018-2019, on ne comptait plus aucun travailleur ni aucune travailleuse admissible au programme.

ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de la démarche de développement durable du gouvernement du Québec entreprise en 2004 et découlant de la Loi sur le développement durable adoptée en 2006, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 a été adoptée par le Conseil des ministres le 28 octobre 2015. Dans la foulée de cette stratégie, le Plan d'action de développement durable 2016-2020 du Ministère a été approuvé le 20 juin 2016.

En cohérence avec les objectifs fixés dans le Plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019), ce plan d'action témoigne de l'engagement du Ministère à l'égard du développement durable et présente les mesures envisagées pour contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales. Bien que la plupart des actions du Plan soient nouvelles, certaines ont été reconduites de l'ancien plan 2009-2015 afin de maintenir les efforts en quête de meilleurs résultats. Enfin, certaines actions visent à mettre en œuvre la recommandation formulée par le Vérificateur général du Québec dans son rapport de juin 2014 au sujet de l'application par le Ministère de la Loi sur le développement durable.

La présente section décrit les résultats obtenus à l'égard des 26 actions prévues dans le cadre du Plan d'action de développement durable 2016-2020 du Ministère.

Plan d'action de développement durable du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2016-2020

ACTION 1	
Élaborer et mettre en œuvre la deuxième phase de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	
Indicateur	Cible
Date du lancement de la deuxième phase de la Stratégie nationale	2018
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.1 : Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	
Résultat recherché 38 : Augmentation de la participation des personnes les plus vulnérables à des activités de développement qui facilitent leur accès au travail	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible en voie d'être atteinte en 2019-2020	
Les travaux liés à l'élaboration et à la mise en œuvre de la nouvelle Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées se sont poursuivis en 2018-2019, venant ainsi remplacer l'idée d'une phase 2.	

ACTION 2

Favoriser l'insertion professionnelle des personnes sous-représentées par un accompagnement des entreprises

Indicateur	Cible
Proportion des personnes rencontrant des obstacles qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi	Avoir augmenté la proportion d'ici 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 2.1 : Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables	
Résultat recherché 21 : Mise en œuvre de mesures pour appuyer le développement d'entreprises d'économie sociale dans des secteurs contribuant à la transition vers une économie verte et responsable, notamment dans les secteurs de la protection de l'environnement, de la préservation de la biodiversité et de la gestion responsable des ressources naturelles	
Activité incontournable 4 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
1.1 Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre	
1.2 Accroître l'importance des stages en milieu de travail	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail	
2.1 Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
La situation des personnes rencontrant des obstacles face à l'emploi s'est améliorée en 2018-2019, à la suite de l'intervention du Ministère visant leur insertion en emploi. La proportion des personnes qui occupent un emploi à brève échéance après leur participation à une mesure d'intégration au marché du travail est passée de 45 % en 2014-2015 (année de référence) à 52,0 % en 2018-2019.	

ACTION 3

Améliorer l'accessibilité et la diffusion de l'information sur le marché du travail

Indicateur	Cible
Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail	Augmentation de 20 % d'ici 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 2.4 : Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable.	
Résultat recherché 28 : Développement des compétences liées aux filières vertes, au développement durable et placement de la main-d'œuvre	
Résultat recherché 29 : Promotion des formations universitaires, collégiales, professionnelles et continues en cette matière	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Pour 2018-2019, le site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne) a enregistré 5 236 713 visites, une hausse de 45 % par rapport à 2014-2015 (l'année de référence).	
La nouvelle campagne de promotion et de valorisation des métiers et professions a été lancée en janvier 2019. Elle mène vers un site informationnel sur les métiers d'avenir (emploisdavenir.gouv.qc.ca/) et des liens sont faits entre ce site et IMT en ligne.	

ACTION 4

Améliorer la prise en compte des spécificités culturelles autochtones dans le cadre des mesures d'intégration du marché du travail

Indicateur	Cible
Date de l'adoption et de la mise en œuvre d'une stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits	Adoption et mise en œuvre de la stratégie en 2017
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	
Activité incontournable 3 : Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable	
Autres liens avec la démarche gouvernementale de développement durable :	
Objectif 4 de l'Agenda 21 de la culture : Reconnaître la spécificité culturelle des nations amérindiennes et de la nation inuite ainsi que l'apport de leurs cultures, de leurs savoirs et de leurs traditions à la construction de l'identité culturelle québécoise. Favoriser la connaissance, la sauvegarde, la transmission et la mise en valeur de ces cultures au sein de leurs communautés et auprès de l'ensemble de la population québécoise	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2017-2018	

ACTION 5

Élaborer et mettre en œuvre le troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Indicateur	Cible
Date du lancement du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Automne 2017
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	
Résultat recherché 40 : Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2017-2018	

ACTION 6

Élaborer et mettre en œuvre la Stratégie gouvernementale en matière d'action bénévole

Indicateur	Cible
Date du lancement de la Stratégie gouvernementale en matière d'action bénévole	2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2017-2018	

ACTION 7

Élaborer et mettre en œuvre un deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire

Indicateur	Cible
Date du lancement du deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire	2018
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Les travaux en vue de l'élaboration d'un deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire ont été lancés en 2018-2019.	

ACTION 8**Mettre à jour le cadre de référence en matière d'action communautaire**

Indicateur	Cible
Date du dépôt de la mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire	2018
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Les travaux de mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire s'inscrivent dans la perspective du prochain plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, dont les travaux d'élaboration en ont été lancés en 2018-2019.	

ACTION 9**Poursuivre les activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec**

Indicateur	Cible
Proportion des actions réalisées qui sont sous la responsabilité du Ministère	100 % des actions réalisées qui sont sous la responsabilité du Ministère au 31 mars 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Autres liens avec la démarche gouvernementale de développement durable :	
Objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires :	
- Soutenir l'entrepreneuriat privé et collectif - Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
5.1 Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Le Ministère a collaboré à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en économie sociale 2015-2020. Il a notamment poursuivi sa contribution à la première phase du projet visant à former, d'ici 2020, 3 400 préposées et préposés ⁵⁰ travaillant dans des entreprises d'aide à domicile. Au 31 mars 2019, plus de 2 100 préposées et préposés avaient entrepris le programme de formation.	
Le Ministère a également participé aux travaux du comité de coordination nationale pour le développement d'un créneau d'insertion socioprofessionnelle au sein des entreprises collectives. Ce créneau vise à favoriser l'insertion des personnes éloignées du marché du travail au sein des entreprises d'économie sociale. De plus, le Ministère a soutenu des initiatives du milieu qui visent à améliorer les conditions de travail, notamment au sein des entreprises d'économie sociale.	

50. Cet objectif a été revu à la baisse en avril 2018, compte tenu de la difficulté de mettre en œuvre et d'assurer un projet d'une telle envergure. Le projet initial visait à former 4 500 préposées et préposés sur un horizon de cinq ans.

ACTION 10

Élaborer une approche tendant vers un revenu minimum garanti

Indicateur	Cible
Date de la publication du rapport final du comité d'experts sur le revenu minimum garanti	2017-2018
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	
Résultat recherché 40 : Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2017-2018	

ACTION 11

Mettre en œuvre une collecte solidaire permanente d'aliments non périssables

Indicateur	Cible
Nombre d'endroits où il y a une collecte solidaire permanente d'aliments non périssables	Avoir augmenté, d'ici 2020, le nombre d'endroits où il y a une collecte solidaire permanente d'aliments non périssables
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : À surveiller	
Le rythme des travaux entamés en 2017-2018, en vue d'augmenter le nombre d'endroits où se fait une collecte, a quelque peu ralenti en cours d'année 2018-2019, en raison d'autres priorités.	

ACTION 12**Élaborer les scénarios d'évolution équitable du salaire minimum**

Indicateur	Cible
Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio entre 0,45 et 0,47 (taux du salaire minimum / taux de salaire horaire moyen)
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	
Résultat recherché 40 : Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
4.1 Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Le 1 ^{er} mai 2018, le salaire minimum a augmenté de 0,75 \$ pour atteindre 12,00 \$ l'heure et celui des salariées et salariés au pourboire a augmenté de 0,35 \$ pour atteindre 9,80 \$ l'heure.	
Le ratio moyen pour l'année 2018-2019 est de 0,49.	

ACTION 13**Mettre en place une entente intersectorielle permettant d'assurer des milieux de travail sécuritaires**

Indicateur	Cible
1- Date de la conclusion d'une entente entre la Direction de la gestion immobilière et la Direction de la santé, du développement des personnes et de l'organisation, indiquant les critères rendant nécessaires des consultations en matière de sécurité lors de l'aménagement des espaces	1- Conclusion d'une entente en 2016-2017
2- Proportion des aménagements d'espaces répondant aux critères rendant nécessaire une consultation et qui ont fait l'objet d'avis ou de recommandations	2- 100 % des aménagements d'espaces répondant aux critères rendant nécessaire une consultation et qui ont fait l'objet d'avis ou de recommandations
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 5.2 : Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	
Résultat recherché 43 : Mesures et actions visant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité dans les milieux de vie, y compris la lutte contre l'intimidation	
Résultat recherché 44 : Mesures et actions destinées à atténuer ou à gérer de façon optimale les risques pour les personnes qui sont associés à l'activité humaine	
Résultats 2018-2019	
- Niveau d'atteinte de la cible 1 : Cible atteinte en 2017-2018 - Niveau d'atteinte de la cible 2 : À surveiller	
Une demande d'avis a été formulée pour 53 % des aménagements d'espaces qui répondent aux critères énoncés dans l'entente intersectorielle permettant d'assurer des milieux de travail sécuritaires. Toutefois, au terme de la première année complète d'application de cette entente, il est constaté que certains critères nécessitent des précisions, et des démarches seront entreprises pour les clarifier.	

ACTION 14

Renforcer les interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois

Indicateur	Cible
Date du déploiement de Services Québec	Déploiement sur tout le territoire en 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 6.2 : Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	
Résultat recherché 49 : Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable	
Activité incontournable 5 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial	
Autres liens avec la démarche gouvernementale de développement durable :	
Objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires :	
• Maintenir des services de proximité dans les milieux ruraux, urbains ou nordiques • Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
7.1 Développer une vision et un plan d'action quant au déploiement d'un guichet multiservice	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
• Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Au cours de l'exercice 2018-2019, les travaux menés ont permis de poursuivre la réalisation du Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec. Ce plan prévoit notamment que la prestation de services au comptoir de divers ministères et organismes sera progressivement intégrée dans 95 bureaux de Services Québec.	
Au 31 mars 2019, 52 bureaux de Services Québec ont été déployés. Chacune des régions administratives du Québec compte au moins un bureau de Services Québec sur son territoire et le déploiement est déjà complet dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. De plus, 89 % des municipalités régionales de comté (MRC) disposent d'un réseau de comptoirs rejoignant 90 % de la population dans un rayon de 50 km.	
Le déploiement de Services Québec contribuera au maintien de l'offre de services de proximité et à la pérennisation d'emplois de qualité en région.	

ACTION 15

Adopter un nouveau processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable

Indicateur	Cible
Date de l'adoption d'un nouveau processus de prise en compte des principes de développement durable	Automne 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	
Résultat recherché 10 : Mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes	
Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
• Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Des travaux sont en cours afin de réviser le processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable. Une première revue des bonnes pratiques en la matière a été faite.	

ACTION 16

Offrir une formation sur la prise en compte des principes de développement durable et valoriser la démarche de développement durable du Ministère

Indicateur	Cible
1- Date de diffusion d'une autoformation en ligne portant sur la prise en compte des principes de développement durable	1- Automne 2016
2- Nombre de personnes ayant suivi la formation	2- Plus de 450
3- Élaboration et mise en œuvre du plan de communication	3- 2016

Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Résultat recherché 16 : Formation sur les pratiques en matière de développement durable

Résultat recherché 17 : Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les ministères et organismes et à l'extérieur de l'administration publique

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :

8.1 Consolider une culture d'organisation forte

8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue

Résultats 2018-2019

- Niveau d'atteinte de la cible 1 : À surveiller

Les travaux en vue de l'élaboration d'une formation en ligne sont tributaires de l'avancée des travaux menés dans le cadre de l'action 15.

- Niveau d'atteinte de la cible 2 : À surveiller

La formation des personnes pourra être appréciée après la diffusion de l'autoformation en ligne, celle-ci tributaire de la réalisation de l'action 15.

- Niveau d'atteinte de la cible 3 : À surveiller

Les travaux entourant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de communication visant à valoriser la démarche de développement durable du Ministère ont quelque peu ralenti, au cours de la dernière année, en raison d'autres priorités.

ACTION 17

Établir l'arrimage des stratégies de développement durable et du développement de la culture philanthropique

Indicateur	Cible
Date du dépôt d'un rapport par le Comité Entraide aux autorités du Ministère	30 juin 2017

Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Résultat recherché 10 : Mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes

Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :

8.1 Consolider une culture d'organisation forte

8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue

Résultats 2018-2019

- Niveau d'atteinte de la cible : Cible non atteinte

Considérant la tendance à la baisse des résultats observée depuis les dernières années, les efforts ont davantage été déployés pour dynamiser la Campagne d'Entraide. Néanmoins, des actions ont été menées pour inclure la dimension sociale du développement durable dans certaines communications auprès des organisations dans le cadre de la Campagne d'Entraide. D'ailleurs, le Comité Entraide en fait état dans son rapport annuel de gestion.

ACTION 18

Réduire le nombre d'échanges postaux entre le Ministère et les prestataires d'une aide financière de dernier recours

Indicateur	Cible
1- Nombre de nouveaux moyens de communication avec les prestataires	1- Mise en place de deux nouveaux moyens de communication d'ici 2020
2- Nombre d'échanges postaux annuels	2- Avoir réduit le nombre d'échanges postaux d'ici 2020

Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :

8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue

9.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services

Résultats 2018-2019

- Niveau d'atteinte de la cible 1 : Cible atteinte en 2017-2018

Le courriel sécurisé, qui est un moyen de communication permettant à des entreprises, des organismes, des partenaires externes, des fournisseurs, des prestataires (pour des situations bien précises), etc., d'échanger de l'information de façon confidentielle et sécuritaire avec le Ministère, a été mis en place. Cet outil est une solution de rechange, pour la transmission d'information, à la poste, au fax ou au dépôt de documents en personne.

Par ailleurs, des travaux ont été finalisés pour rendre disponible un deuxième moyen de communication qui concerne la déclaration mensuelle. Ce moyen a été implanté le 1^{er} avril 2018.

- Niveau d'atteinte de la cible 2 : Progresse bien

L'abolition de la déclaration mensuelle a diminué le courrier transmis par les prestataires au Ministère depuis le mois d'avril 2018. Le Ministère recevait en moyenne près de 165 000 déclarations mensuelles tous les mois. De plus, considérant que la déclaration mensuelle est abolie, l'enveloppe retour qui était insérée dans l'envoi n'est plus acheminée à la clientèle.

ACTION 19

Automatiser les opérations de la campagne de sollicitation Entraide – secteurs public et parapublic

Indicateur	Cible
Date de l'implantation du nouveau système de dons en ligne	2018
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
9.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible non atteinte mais en progression Le contrat découlant d'un deuxième processus d'appel d'offres a été octroyé en juillet 2018 au prestataire de services retenu, et ce, au terme d'un premier banc d'essai sur la solution de base. Le contrat prévoit une phase de développement afin de répondre à l'ensemble des exigences de l'appel d'offres. À terme, le Secrétariat Entraide et les organisations participantes auront une solution complète en infonuagique pour mener la campagne nationale d'Entraide. Les travaux de développement sont en cours de réalisation.	

ACTION 20

Améliorer l'efficacité de la gestion des demandes de soutien financier au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Indicateur	Cible
Date de l'implantation du nouveau système pour le traitement des demandes de soutien financier	Printemps 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
9.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2017-2018	

ACTION 21

Gérer de manière efficiente l'occupation des locaux

Indicateur	Cible
1- Nombre de boîtes d'entreposage de dossiers	1- Avoir diminué le nombre de boîtes d'entreposage des dossiers d'ici 2020
2- Ratio du nombre de classeurs utilisés pour la gestion des dossiers actifs dans les centres locaux d'emploi par rapport au nombre de dossiers actifs de prestataires	2- Diminuer le ratio d'ici 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible 1 : Progresse bien Au cours de l'exercice financier 2016-2017, le délai de conservation des dossiers fermés des prestataires de l'aide financière de dernier recours a été réduit de 15 ans à 8 ans. Ce n'est toutefois qu'à compter d'avril 2018 que les travaux de destruction des boîtes d'entreposage, contenant les dossiers fermés depuis plus de 8 ans, ont été amorcés. Du nombre initial de 26 619 boîtes d'entreposage, auquel 836 boîtes se sont ajoutées, il ne reste que 3 524 boîtes entreposées, au Centre de conservation des documents, à détruire, pour une diminution d'environ 87 %.	
Niveau d'atteinte de la cible 2 : Progresse bien Les travaux visant à diminuer le ratio du nombre de classeurs utilisés pour la gestion des dossiers actifs des prestataires de l'aide financière de dernier recours suivent leur cours. Toutefois, ces travaux étant en lien avec le dossier plus vaste de la gestion partagée de la prestation de services (GPPS), cette diminution ne pourra être chiffrée qu'à partir de 2023.	

ACTION 22

Augmenter le nombre de véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel

Indicateur	Cible
Nombre de nouveaux véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel	Avoir augmenté le nombre de véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel d'ici 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 2 : Réduction, d'ici 2020, de 9 % des émissions de gaz à effet de serre des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 2 : Transport et déplacements des employés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien Le Ministère est très engagé dans la mise en œuvre de la Politique d'acquisition gouvernementale pour les véhicules légers. Sa flotte de véhicules est composée de 32 véhicules et le nombre de véhicules écoénergétiques connaît une belle progression, passant de 6 véhicules en 2017-2018 à 11 véhicules en 2018-2019. Ainsi, les véhicules écoénergétiques représentent maintenant 34 % de la flotte comparativement à 12 % en 2017-2018.	

ACTION 23

Sensibiliser le personnel aux déplacements écoresponsables.

Indicateur	Cible
Date de diffusion de la capsule Opter pour un déplacement écoresponsable	Septembre 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 3 : Réalisation, par 90 % des ministères et organismes, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 2 : Transport et déplacements des employés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2016-2017	

ACTION 24

Optimiser la gestion du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie

Indicateur	Cible
1- Pourcentage de déploiement du projet d'optimisation du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie	1- Déploiement terminé (100 %) en 2016
2- Date de l'adoption d'une politique d'impression	2- Septembre 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Résultat recherché 6 : Mise en œuvre, par 70 % des ministères et organismes, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Domaine d'intervention 4 : Technologies de l'information et des communications	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
- Niveau d'atteinte de la cible 1 : Cible atteinte en 2016-2017 - Niveau d'atteinte de la cible 2 : Cible atteinte en 2016-2017	

ACTION 25

Améliorer la gestion des équipements obsolètes

Indicateur	Cible
Date du lancement de la récupération des appareils électroniques obsolètes dans l'édifice sis au 425, rue Jacques-Parizeau et en faire la promotion dans les autres immeubles	Début de l'année 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2015-2016	

ACTION 26

Promouvoir l'adoption de pratiques écoresponsables lors de l'organisation d'événements

Indicateur	Cible
Date de diffusion des aide-mémoire sur l'organisation des événements écoresponsables	Février 2017
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 7 : Réalisation, par 50 % des ministères et organismes, de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 5 : Communications gouvernementales et organisation d'événements	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019) du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2018-2019	
Niveau d'atteinte de la cible : Cible atteinte en 2016-2017	

Objectifs gouvernementaux non retenus

Conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre dans la présente section de son rapport annuel de gestion l'information portant sur les objectifs gouvernementaux non retenus. Une liste de ces objectifs et motifs afférents est jointe en annexe au Plan d'action de développement durable 2016-2020. Celui-ci peut d'ailleurs être consulté à l'adresse suivante : mtess.gouv.qc.ca/publications (sous la rubrique Grands dossiers).

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique gouvernementale de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire⁵¹.

À ce jour, le Ministère compte trois familles de biens et services tarifés qui sont visés par cette politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée, les services de l'état civil et ceux du Registraire des entreprises.

Programmes de qualification professionnelle réglementée

Les personnes qui exercent certaines professions, par exemple les opératrices et opérateurs en eau potable, les mécaniciennes et mécaniciens de machines fixes et les électriciennes et électriciens des secteurs autres que celui de la construction, sont soumises à des exigences gouvernementales. La tarification touche, entre autres, l'inscription à l'apprentissage et la délivrance d'une carte d'apprenti, l'inscription à l'examen de qualification et la délivrance d'un certificat ainsi que le renouvellement d'un certificat ou d'une carte d'apprenti.

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2018-2019

Famille de biens et services tarifés	Programmes de qualification professionnelle réglementée
Revenus de tarification perçus en 2018-2019	2 107 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2018-2019	3 995 k\$
Niveau de financement atteint	53 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 1 405 k\$, soit 35 % du coût des biens et services fournis
Méthode de fixation des tarifs	Selon les coûts de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation des services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations. Les certificats de qualification comportent un avantage pour les personnes à qui ils sont délivrés, mais également pour le public, puisqu'ils attestent qu'une travailleuse ou un travailleur a les compétences nécessaires pour exercer son métier dans le respect des techniques et des normes de sécurité qui lui sont propres. Conformément à la Politique de financement des services publics, le niveau de tarification des certificats de qualification a été établi en tenant compte de cette mixité des avantages.

51. Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées dans le rapport annuel de gestion en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées après la compilation de ces données.

Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Les droits exigibles révisés en 2015 permettent d'atteindre un certain équilibre entre les niveaux de financement visé et atteint.

Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 30 novembre 2015.

Services de l'état civil

Les services de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements d'état civil (naissance, mariage, union civile, décès), les demandes de changement de nom et les demandes de changement de la mention du sexe.

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2018-2019

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2018-2019	
Famille de biens et services tarifés	Certains services de l'état civil
Revenus de tarification perçus en 2018-2019	18 312 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2018-2019	19 018 k\$
Niveau de financement atteint	96 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir le coût total des services de l'état civil
Méthode de fixation des tarifs	Par décret du gouvernement
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût total des différents produits et services de l'état civil.

Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

En 2018-2019, les revenus pour les services de l'état civil ont connu une baisse du même ordre que la diminution des revenus liée aux demandes de certificats.

Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 17 novembre 2010.

Services du Registraire des entreprises

Les services du Registraire des entreprises visés par une tarification comprennent, entre autres, les déclarations et les droits annuels d'immatriculation relativement à la constitution des personnes morales en vertu des lois québécoises, l'immatriculation des entreprises exerçant leurs activités au Québec et les déclarations de mise à jour des renseignements (radiation, dissolution, liquidation, correction, etc.).

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2018-2019

Famille de biens et services tarifés	Certains services du Registraire des entreprises
Revenus de tarification perçus en 2018-2019	73 394 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2018-2019	23 745 k\$
Niveau de financement atteint	309 %
Niveau de financement visé par la tarification	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)
Méthode de fixation des tarifs	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

Niveau de financement visé par la tarification

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises sont fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises et les recettes sont redistribuées au Fonds consolidé du revenu du Québec, qui est sous la responsabilité du ministre des Finances. Pour ces recettes, le Parlement a droit d'allocation.

Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises étant fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises, la différence entre les niveaux de financement visé et atteint n'est donc pas liée aux coûts des biens et services fournis, mais au respect de cette loi. Le niveau de financement visé n'y est pas défini.

Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 16 mars 2010.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, le Ministère a poursuivi ses efforts pour la réalisation de nombreuses mesures dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif, lequel vise à réduire le fardeau et à simplifier l'accès aux services gouvernementaux pour les entreprises. Ce plan d'action s'est terminé le 31 mars 2019. Les mesures mises en place, en totalité ou en partie, durant cette période sont présentées dans le tableau suivant.

MESURES DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2016-2018 RÉALISÉES DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019

Mesure	Statut	Commentaires
Révision de certaines modalités pour la modernisation réglementaire et administrative		
Adopter le Règlement sur l'agrément et la déontologie des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation.	Réalisé	Ce règlement est la fusion entre deux règlements. Cet allègement administratif et financier est en vigueur depuis septembre 2018 et permet un allègement pour près de 5 000 titulaires de certificats.
Adopter un plan de diminution des délais de traitement pour quatre formalités en lien avec le secteur de la construction : avis d'embauche et de fin d'emploi, lettre d'état de situation, enregistrement d'employeur et rapport mensuel.	Réalisé	Ce plan de diminution des délais présente une réduction allant d'une journée pour trois formalités et de 90 jours pour la dernière. Il est en vigueur depuis septembre 2018.
Réduire les délais d'inscription d'un employeur à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (volet santé et sécurité du travail).	Réalisé	Cet engagement est inscrit dans la nouvelle déclaration de services de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail en vigueur depuis janvier 2019.
Administration plus facile de la fiscalité		
Simplifier les démarches des entreprises, c'est-à-dire :		
Automatiser le transfert des demandes reçues en ligne en ce qui concerne l'inscription et la classification des employeurs à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail pour le secteur santé et sécurité.	Réalisé	Ce processus permet le transfert automatisé de 85 % des demandes en ligne. Il est en vigueur depuis novembre 2018.
Mettre en œuvre une stratégie de paiement en ligne pour la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.	En cours de réalisation	Ce service vise le paiement en ligne du solde de « l'état de compte » pour la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Le coût de cette formalité (en valeurs constantes) était de 1 568 868 \$ en 2016 comparativement à 1 377 045 \$ en 2017. La fin des travaux est prévue en juin 2019.
Poursuivre les démarches en vue d'arrimer de nouveaux ministères et organismes au parcours « Démarrer une entreprise ». Il s'agit, pour les entreprises, d'une démarche d'inscription simplifiée et intégrée pour l'immatriculation au Registraire des entreprises, l'inscription aux fichiers fiscaux et l'inscription à ClicSÉCUR-Entreprises.	En cours de réalisation	Ce service comprend l'inscription à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et donne la liste des formalités à effectuer auprès des ministères et organismes qui ne sont pas encore arrimés à ce service.

**MESURES DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2016-2018
RÉALISÉES DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019**

Mesure	Statut	Commentaires
Amélioration continue de la prestation électronique de services		
- Poursuivre le développement du site transactionnel « Zone entreprise » afin de : - faciliter les mises à jour; - permettre que les entreprises aient accès à leur dossier en mode électronique.	En cours de réalisation	Des discussions sont en cours avec de nombreux ministères et organismes en vue de les arrimer à la Zone entreprise et à ses services. De nouveaux services seront également développés, conformément au plan d'évolution sur trois ans de la Zone entreprise.

Notons également que le Ministère participe aux consultations portant sur les projets de modification réglementaire de l'Ontario dans le cadre des mesures concernant l'harmonisation de la réglementation avec cette province.

En 2018-2019, le développement d'Entreprises Québec s'est poursuivi. Entreprises Québec s'inscrit dans la vision d'affaires de Services Québec et se veut la porte d'entrée des services gouvernementaux destinés aux entreprises, que ce soit par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire du site Web.

Entreprises Québec vise, d'une part, à faciliter, pour les entreprises, l'accès à l'ensemble des services gouvernementaux et, d'autre part, à simplifier leurs démarches administratives dans leurs relations avec l'État. Ce site Web vise donc à répondre aux besoins de cette clientèle d'affaires, en fonction de ses particularités, sans qu'elle ait à se questionner pour savoir à quelle porte frapper. La clientèle peut ainsi choisir le moment où elle transige avec l'État tout en n'ayant pas à répéter les informations (« le dire une seule fois »), diminuant ainsi le fardeau administratif.

Entreprises Québec offre la prestation de services de première ligne (téléphone, courriel, Web) en vue de répondre aux demandes et aux besoins des entreprises. Lorsque requis, il renvoie les demandes nécessitant une expertise particulière aux ministères et organismes partenaires.

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 96 286 demandes ont été traitées par l'équipe des renseignements généraux – entreprises du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, soit 94 746 appels et 1 540 courriels. À partir de ces demandes (appels et courriels), 763 demandes ont été transférées en deuxième ligne par la solution en infonuagique aux ministères et organismes partenaires d'Entreprises Québec.

La mise à jour constante des informations du site Web Entreprises Québec s'est également poursuivie. On y retrouve, entre autres, l'outil de recherche « Ressources + », qui permet de trouver les diverses ressources offertes aux entreprises par les ministères et organismes du gouvernement du Québec. Il peut s'agir d'aide financière, d'aide professionnelle, de conseils et d'outils, de formations, de formulaires ainsi que de services en ligne. Au total, environ 1 500 programmes et services sont catégorisés dans ces sept types de ressources.

Le site Web propose également le service en ligne PerLE, en partenariat avec le gouvernement fédéral, qui permet d'obtenir la liste des permis, licences et certificats requis par le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités qui y ont adhéré, lors du démarrage ou de l'exploitation d'une entreprise. Les efforts pour augmenter l'adhésion au service PerLE se sont poursuivis. Pour l'exercice 2018-2019, 17 municipalités ont signé une entente avec le Ministère afin d'adhérer à ce service, ce qui porte à 231 le nombre total de municipalités partenaires, représentant près de 68,7 % de la population du Québec.

Des démarches sont également en cours en vue d'intégrer pleinement de nouveaux ministères et organismes partenaires au processus de prise en charge de demandes en deuxième ligne d'Entreprises Québec.

Au cours de la dernière année, les travaux sur la Zone entreprise, le volet sécurisé et transactionnel d'Entreprises Québec, se sont aussi poursuivis afin d'arrimer d'autres ministères et organismes partenaires. En 2018-2019, des arrimages ont été faits avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, l'Autorité des marchés financiers et l'Autorité des marchés publics.

Les services actuels de la Zone entreprise sont :

- changer d'adresse;
- démarrer une entreprise;
- accéder aux services en ligne des ministères et organismes partenaires;
- obtenir l'aide à la gestion du renouvellement des obligations;
- consulter « Le gouvernement vous parle ».

Au 31 mars 2019, 97 447 entreprises étaient inscrites à la Zone entreprise. Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, 877 changements d'adresse ont été complétés à partir de la Zone entreprise, de même que 689 parcours complets de démarrage. Au total, 8 613 entreprises ont complété avec succès l'immatriculation au Registraire des entreprises et 1 707 entreprises ont complété le parcours de démarrage.

Des démarches sont menées continuellement en vue d'accroître le nombre de ministères et d'organismes partenaires et d'ajouter de nouveaux services à la Zone entreprise.

Selon le dernier rapport sur la mise en œuvre des mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif publié en mars 2018⁵², les travaux menés à la Commission des partenaires du marché du travail ont déjà permis une réduction du coût des formalités administratives de 55 %, passant de 182 229 \$ en 2004 à 81 191 \$ en 2016 (en valeurs constantes de 2004). Ceux à la Commission de la construction du Québec ont entraîné une réduction de 50 %, passant de 6 384 925 \$ en 2004 à 3 180 725 \$ en 2016, et enfin, ceux de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, une réduction de 29,5 %, passant de 15 449 386 \$ en 2004 à 10 886 571 \$ en 2016.

52. *Rapport sur la mise en œuvre des mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif*, produit en mars 2018 par le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Ce document peut être consulté sur le site Web du ministère de l'Économie et de l'Innovation à l'adresse economie.gouv.qc.ca.

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, le Ministère a adopté son propre plan d'action couvrant la période 2018-2020. Tel que le prévoit la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, il est tenu de rendre compte des résultats de ce plan dans son rapport annuel de gestion.

Le Plan d'action ministériel pour l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020 décrit essentiellement les grandes actions du Ministère en ce qui a trait à l'occupation et à la vitalité des territoires de même que ses réponses aux priorités régionales. Les détails ci-dessous présentent l'état de réalisation⁵³ pour chacune des initiatives figurant au plan d'action ministériel.

Les grandes actions du Ministère en ce qui concerne l'occupation et la vitalité des territoires

Le Ministère est actif en matière d'occupation et de vitalité des territoires. Cette section identifie six grandes actions du Ministère interpellant des axes majeurs de son intervention et concernant l'ensemble des régions qu'il dessert. Ces axes sont l'accès aux services gouvernementaux par le déploiement de Services Québec, les services en matière d'emploi et de main-d'œuvre, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale de même que l'action communautaire et bénévole. Une action a été réalisée au cours de l'année 2018-2019, alors que trois autres sont en cours. Deux de celles-ci constituent, en fait, des actions récurrentes incontournables et intégrées à la prestation de services du Ministère. Deux actions ont, quant à elles, été amorcées au cours de l'année 2018-2019.

Action	État de réalisation
Poursuivre le déploiement de Services Québec.	En cours
Assurer le financement des services publics d'emploi dans les 17 régions administratives du Québec au moyen du Fonds de développement du marché du travail (FDMT).	En cours
Promouvoir et faire connaître les objectifs de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment en matière d'adéquation entre la formation et l'emploi.	En cours
Conclure des Alliances pour la solidarité sur l'ensemble du territoire québécois, y compris avec des organisations autochtones.	Réalisée
Offrir un financement additionnel aux organismes que soutient le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.	Amorcée
Bonifier le budget du Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire.	Amorcée

53. Afin de statuer sur l'état de réalisation des actions en occupation et en vitalité des territoires, la terminologie suivante est utilisée : *Non amorcée* : la mise en œuvre de l'action n'a pas débuté ou a été reportée; *Amorcée* : la mise en œuvre de l'action a débuté au cours de l'année 2018-2019, mais n'est pas encore terminée; *En cours* : la mise en œuvre de l'action a débuté avant l'année 2018-2019, s'est poursuivie en 2018-2019, mais n'est pas encore terminée; *Réalisée* : la mise en œuvre de l'action a été terminée au cours de l'année 2018-2019; *Abandonnée* : la mise en œuvre de l'action ne sera pas réalisée. Source : SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Rapport annuel de gestion 2018-2019, Instructions destinées aux ministères et organismes*, 2019.

Les réponses aux priorités régionales

Cette section recense les actions du Ministère proposées en réponse aux priorités régionales gouvernementales. Le tableau synthèse ci-dessous illustre l'état d'avancement général de ces actions.

Au total, 387 actions ont été proposées par le Ministère en réponse aux priorités régionales. La très grande majorité de ces actions sont soit en cours de réalisation (299 actions), soit amorcées (33 actions). Trente-neuf actions ont été réalisées alors que 13 n'ont pas encore été amorcées. Enfin, trois actions ont été abandonnées, dont deux sont identiques mais associées à des priorités régionales différentes.

La liste des actions associées à chaque région de même que l'état de réalisation pour chacune se trouvent à l'annexe 8.

Région	Actions non amorcées	Actions amorcées	Actions en cours	Actions en suspens	Actions réalisées	Actions abandonnées	Total ^a
Bas-St-Laurent			10		7		17
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	3	15		5		24
Capitale-Nationale	1		8		1		10
Mauricie	4		29				33
Estrie		6	44		2	2 ^b	54
Île-de-Montréal	3		20		2		25
Outaouais	2	2	4		13	1 ^c	22
Abitibi-Témiscamingue		8	5		1		14
Côte-Nord			27		1		28
Nord-du-Québec		2	19		2		23
Gaspésie	2	1	17		1		21
Îles-de-la-Madeleine		3	11		1		15
Chaudière-Appalaches		2	23				25
Laval			10				10
Lanaudière		2	28				30
Laurentides		1	8				9
Montérégie		3	8		3		14
Centre-du-Québec			13				13
Total^a	13	33	299	0	39	3	387

a Le total inclut des actions pouvant apparaître dans plus d'une région.

b Pour ces deux actions, il a finalement été convenu que le moyen de diffusion (média écrit) n'était pas la meilleure façon de rejoindre la clientèle visée.

c Après avoir pris part à quelques rencontres, Services Québec s'est retiré temporairement considérant que la nature des sujets traités ne correspondait pas à la mission du Ministère.

La mise en œuvre du Plan d'action ministériel pour l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020 suit très bien son cours. Après un an, un peu plus de 85 % des actions prévues pour répondre aux priorités régionales sont en cours de réalisation ou amorcées, alors que 10 % ont, quant à elles, déjà été réalisées.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Le gouvernement du Québec souhaite que la diversité de la société québécoise soit reflétée au sein de la fonction publique. À cet égard, le Ministère est soucieux de contribuer à cet objectif et de pouvoir compter, parmi son personnel, des employés membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones et des personnes handicapées.

Embauche et présence

Embauche de membres de groupes cibles par statut d'emploi en 2018-2019

Objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées.

Statut d'emploi	Embauche totale 2018-2019	Membres des minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Nombre de membres d'au moins un groupe cible ^a	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	303	72	3	4	2	81	26,7 %
Occasionnel	810	148	6	4	17	169	20,9 %
Étudiant	256	30	2	0	2	31	12,1 %
Stagiaire	34	2	0	0	1	3	8,8 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Une personne membre de plus d'un groupe cible n'est comptée qu'une seule fois aux fins du calcul du taux d'embauche global.

Évolution du taux d'embauche global de membres de groupes cibles^a par statut d'emploi

Statut d'emploi	2018-2019 (%)	2017-2018 ^b (%)	2016-2017 ^b (%)
Régulier	26,7	31,4	21,3
Occasionnel	20,9	21,9	23,3
Étudiant	12,1	16,0	17,8
Stagiaire	8,8	14,0	12,0

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées.

b Inclut les données du Secrétariat à la Capitale-Nationale.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Objectif de représentativité des personnes handicapées : atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier^a.

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018	Nombre au 31 mars 2017	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2017
Autochtones	44	0,8 %	43	0,8 %	41	0,9 %
Anglophones	72	1,4 %	74	1,4 %	68	1,4 %
Personnes handicapées	115	2,2 %	122	2,3 %	101	2,1 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel et de l'environnement informationnel des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a Le Ministère compte 5 201 employés à statut régulier au 31 mars 2019. Ce nombre s'élevait à 5 233 au 31 mars 2018 et à 4 728 au 31 mars 2017.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel^{ab}

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^c

Objectif de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques : atteindre, au 31 mars 2023, les cibles régionales de l'effectif régulier et occasionnel de Montréal et Laval 41 %, Outaouais et Montérégie 17 %, Estrie, Lanaudière et Laurentides 13 %, Capitale-Nationale 12 % et les autres régions 5 %.

Groupe cible par regroupement régional	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018
MVE Montréal et Laval	535	39,0 %	460	35,4 %
MVE Outaouais et Montérégie	115	14,7 %	108	13,8 %
MVE Estrie, Lanaudière et Laurentides	43	6,7 %	54	8,2 %
MVE Capitale-Nationale	162	8,1 %	152	7,6 %
MVE Autres régions	38	2,5 %	36	2,3 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel et de l'environnement informationnel des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

b En excluant la haute direction, le Ministère compte 6 335 employés à statut régulier et occasionnel au 31 mars 2019. Ce nombre s'élevait à 6 291 au 31 mars 2018.

c Au 31 mars 2017, année de transition, les données sont non disponibles.

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel

Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

Objectif de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques – Personnel d'encadrement : atteindre la cible de 6 % au 31 mars 2023.

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	19	6,0 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel et de l'environnement informationnel des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

Embauche des femmes par statut d'emploi en 2018-2019

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	303	810	256	34	1 403
Nombre de femmes embauchées	212	594	200	19	1 025
Taux d'embauche des femmes	70,0 %	73,3 %	78,1 %	55,9 %	73,1 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ^a	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (hommes et femmes)	330	1 567	2 445	857	2	5 201
Femmes	208	983	1 962	753	0	3 906
Taux de présence des femmes	63,0 %	62,7 %	80,2 %	87,9 %	0,0 %	75,1 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les médiateurs et conciliateurs, ainsi que les médecins.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Le gouvernement du Québec offre, par l'intermédiaire du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2016 (cohorte 2017)
Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	6	8	17

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Nombre de nouveaux participants et participantes au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	2	2	2

Source : Compilation spéciale de la Direction générale des ressources humaines.

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Cette section regroupe les actions accomplies par le Ministère en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a inscrit ses engagements envers la main-d'œuvre féminine dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021. Lancée le 29 juin 2017, sous la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine, cette stratégie comprend une actualisation de la politique Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait et un plan d'action quinquennal en matière d'égalité et d'analyse différenciée selon les sexes.

Un plan de mise en œuvre des actions sous la responsabilité du Ministère a été élaboré, avec la collaboration du Comité consultatif Femmes. Le Ministère participe à la mise en œuvre d'une série d'actions de la Stratégie, notamment en matière d'amélioration de la connaissance de la situation des femmes sur le marché du travail, ainsi que de réduction des obstacles à l'intégration et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine.

Les engagements du Ministère prennent aussi en compte les responsabilités qui lui sont dévolues dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024 de la Commission de la construction du Québec, soit : promouvoir la diversification des choix professionnels et s'assurer de la prise en compte, dans l'offre de service, des problématiques d'intégration et de maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins, dont ceux de la construction. À cet égard, deux projets ont démarré à l'automne 2018.

Par ailleurs, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) a été adoptée en 2002. L'article 7 mentionne que les actions qui y sont rattachées « doivent également, dans leur conception et leur mise en œuvre, viser à prendre en compte les réalités propres aux femmes et aux hommes, en appliquant notamment une analyse différenciée selon les sexes ».

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a pris en compte l'analyse différenciée selon les sexes à toutes les étapes de travail, de la consultation publique à l'élaboration de la majorité des mesures et actions. De par son objectif général qui vise à sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté en améliorant leur revenu disponible, ce plan d'action contribue notamment à renforcer l'autonomisation économique des femmes. À titre d'exemple, en 2018-2019, les prestations accordées dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours ont augmenté et la mise en œuvre du Programme objectif emploi ainsi que l'adoption de modifications réglementaires ont permis d'améliorer le revenu disponible et de créer des conditions favorables à l'intégration au marché du travail. Il est également prévu que la mise en œuvre des mesures, l'élaboration des rapports d'activité ainsi que les évaluations du plan et de mesures et actions structurantes intègrent aussi l'analyse différenciée selon les sexes lorsque possible.

De plus, le 12 février 2019, le Ministère a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 10, Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale afin principalement d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale. Ce projet de loi répond notamment à une décision rendue par la Cour suprême du Canada le 10 mai 2018 dans laquelle elle invalide des dispositions de la Loi sur l'équité salariale relatives au maintien de l'équité salariale.

La Loi sur l'équité salariale contribue à l'atteinte de l'égalité entre les hommes et les femmes. Par la présentation de ce projet de loi, le Ministère s'engage à maintenir l'obligation impartie aux employeurs d'agir de manière proactive pour s'assurer que les hommes et les femmes qui occupent des emplois équivalents dans leur entreprise reçoivent une rémunération équivalente. Cela permet de favoriser l'autonomie financière des femmes et contribue significativement à l'égalité économique entre les femmes et les hommes.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le Ministère applique avec soin sa politique linguistique. Soucieux de la qualité du français utilisé dans les publications qu'il produit, il veille à ce que tous les documents diffusés à l'externe soient révisés. Le Ministère s'assure du respect de l'application de la politique linguistique lorsqu'une demande de traduction est formulée. Il se préoccupe également de l'emploi d'un français correct dans les technologies de l'information et de la communication.

Le Ministère offre en tout temps des séances d'information sur mesure pour les unités administratives afin de favoriser l'application de sa politique linguistique. Il produit également sur demande des avis pour répondre à diverses questions à ce sujet.

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le personnel de l'État joue un rôle fondamental. Responsable de l'application des lois, au service de la population, gardien des décisions démocratiques, fiduciaire des ressources publiques, ces grandes responsabilités commandent une conduite empreinte d'un sens de l'éthique élevé. C'est dans cette perspective que le Ministère a entrepris depuis plusieurs années une démarche visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux qui y sont liés.

Parmi les principales actions réalisées au cours de la dernière année, mentionnons notamment :

- L'adoption et la mise en œuvre de la toute première Stratégie ministérielle en matière d'éthique proposant une vision claire ainsi que des orientations et des axes d'intervention qui guident l'action ministérielle;
- L'adoption du Plan d'action en matière d'éthique 2018-2021 proposant des mesures concrètes pour l'atteinte des objectifs de la Stratégie;
- L'adoption d'un plan de communication en matière d'éthique soutenant la mise en œuvre de la Stratégie;
- Le renouvellement du Réseau ministériel des répondants en éthique, particulièrement la définition de son mandat, sa composition et son mode de fonctionnement ainsi que la nomination des nouveaux membres et la formation d'une trentaine d'entre eux;
- L'élaboration du Registre des interventions en matière d'éthique au sein du Ministère;
- La planification d'une Semaine ministérielle de sensibilisation à l'éthique;
- Le soutien-conseil organisationnel offert de façon continue et visant à assurer l'application rigoureuse du cadre déontologique, du guide ministériel Agir avec intégrité et des valeurs organisationnelles;
- La poursuite des efforts de promotion du cadre déontologique ministériel et de sensibilisation du personnel aux enjeux éthiques et à son rôle dans le maintien et le renforcement de la confiance des citoyens, des entreprises et des partenaires envers notre ministère.

En matière de gestion des ressources humaines, le processus d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé ou toute nouvelle employée au sein du Ministère comporte un volet visant l'adoption de comportements conformes au cadre déontologique et aux principes qui sous-tendent la dimension éthique. En effet, tout nouveau membre du personnel est invité, dès son arrivée en poste, à signer la Déclaration relative aux principes d'éthique et règles déontologiques et à prendre connaissance des différents documents précisant les devoirs et les normes d'éthique et de discipline qu'il est tenu de respecter.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS

Depuis le 1^{er} mai 2017, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale applique la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, c. D-11.1). Cette loi vise à faciliter la divulgation dans l'intérêt public d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et à établir un régime général de protection contre les représailles. Elle offre la possibilité aux employés d'un organisme public de faire une divulgation au sein de celui-ci ou auprès du Protecteur du citoyen.

Une personne du Ministère a été nommée à titre de responsable du suivi des divulgations. Les employés et employées peuvent déposer une divulgation par courrier, par messagerie électronique, par téléphone ou en personne de façon anonyme si désiré, et ce, en toute confidentialité.

En conformité avec l'article 25 de cette loi, le Ministère déclare ne pas avoir reçu de divulgation pour l'année financière 2018-2019.

APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne sur les sites Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Formation et sensibilisation du personnel

Trois formations sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ont été données aux personnes récemment désignées comme répondantes ou répondants de leur unité administrative. De plus, un soutien-conseil est assuré de façon constante aux personnes désignées.

Collecte et communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu trois ententes de collecte de renseignements personnels.

Accès aux documents

Au cours de l'année 2018-2019, le Ministère a reçu 308 demandes d'accès et en a traité 319, et ce, dans un délai moyen de 19 jours (incluant des demandes reçues en 2017-2018 et traitées en 2018-2019). Parmi les demandes traitées, 61 % l'ont été dans un délai de 20 jours et moins, 20 % dans un délai de 21 à 30 jours, tandis que 19 % des demandes l'ont été hors délai. Concernant la nature des demandes traitées, 51 % portaient sur des renseignements personnels alors que les autres concernaient des documents administratifs.

Toujours parmi les demandes traitées, 34 % ont été acceptées en totalité, 38 % ont été acceptées en partie et 8 % ont été refusées en totalité. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des tiers ainsi que la présence d'avis ou de recommandation. De plus, les désistements de la part des requérants, les décisions à l'effet que la totalité de la demande est irrecevable ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics ainsi que celles à l'effet qu'aucun document visé par la demande n'est détenu représentent 20 % des cas comptabilisés.

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, dans 26 % des cas, les documents transmis ont été diffusés sur le site Web du Ministère. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, 17 ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

BILAN DES DEMANDES REÇUES ET TRAITÉES EN 2018-2019

Nombre total de demandes reçues	308
Nombre total de demandes traitées	319

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	93	100	0
21 à 30 jours	31	33	1
31 jours et plus	29	31	1
Total	153	164	2

Source : Direction de l'accès à l'information et de l'éthique.

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	
Acceptée (entièrement)	53	53	1	Dispositions de la Loi invoquées
Partiellement acceptée	44	77	0	2, 22, 23, 24, 29, 32, 33, 34, 37, 38, 39, 40, 41, 53, 54, 55, 86.1, 87, 88, 88.1
Refusée (entièrement)	8	19	0	
Autres^a	48	15	1	1, 9, 42, 48

Source : Direction de l'accès à l'information et de l'éthique.

a Sont comptabilisés dans « Autres » les situations de refus en totalité parce que la demande est irrecevable ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics, les décisions à l'effet qu'aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que les cas de désistement de la part des requérants.

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	17

Source : Direction de l'accès à l'information et de l'éthique.

ACCES CONSTRUCTION

Lutte contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des autres obligations légales dans le secteur de la construction

La mission du comité ACCES construction (Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction) est de contribuer, par des actions concertées, à accroître la conformité des entrepreneurs, des employeurs et des travailleurs du secteur de la construction à l'égard des diverses obligations légales auxquelles ils sont assujettis. À cette fin, ACCES construction a pour mandat d'établir les orientations et les priorités d'action de la lutte contre les économies souterraines, d'assurer et d'optimiser l'échange d'information entre les membres du comité, et de découvrir les stratagèmes d'évasion fiscale et de non-respect des autres obligations légales.

Le comité regroupe des représentants de la Commission de la construction du Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du ministère des Finances, du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Régie du bâtiment du Québec et de Revenu Québec.

En tant que membre actif du comité ACCES construction, le Ministère est responsable de coordonner les travaux du comité directeur. À ce titre, il collabore avec les autres ministères et organismes membres d'ACCES construction, à l'atteinte des cibles fixées annuellement.





ANNEXE 1

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Rapport annuel 2015-2016 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2015-2016, le Protecteur du citoyen recommandait à l'égard des mesures de recouvrement entreprises par le Ministère alors qu'un prestataire exerce ses recours en révision ou devant le Tribunal administratif du Québec, que le Ministère corrige les lacunes dans sa gestion des recours, et ce, dans un délai d'un an.

Le Ministère a souscrit aux recommandations. À cet égard, il a produit et a mis en place un plan d'action pour corriger ces lacunes. Ainsi, l'ensemble des actions ont été réalisées et depuis, le Ministère procède en continu à des contrôles de qualité et a accru ses activités de conformité et d'assurance qualité afin de réduire le plus possible les risques que de telles situations se reproduisent. Par conséquent, le Ministère considère que les recommandations émises par le Protecteur du citoyen ont été prises en compte dans le cadre de ces travaux.

Rapport annuel 2016-2017 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2016-2017, le Protecteur du citoyen recommandait au Ministère de revoir son cadre d'analyse afin que des dettes remboursées pendant une longue période (et parfois remboursées en totalité si ce n'était des intérêts) puissent être radiées par l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Le Ministère est sensible à la situation financière de sa clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours. C'est pourquoi il analyse actuellement des mesures visant à diminuer l'endettement et à éviter le surendettement des personnes ayant des dettes envers lui.

Le Protecteur du citoyen recommandait également de ne plus appliquer le délai de carence pour l'obtention du carnet de réclamation dans le cas des prestataires de l'aide financière de dernier recours qui deviennent admissibles à une rente d'invalidité de Retraite Québec.

Le Ministère a pris connaissance de la problématique à l'égard de la perte de certains avantages du carnet de réclamation lorsqu'une personne prestataire devient inadmissible à une aide financière de dernier recours parce qu'elle bénéficie d'une rente d'invalidité de Retraite Québec. Il analyse actuellement la problématique et ses impacts et assurera un suivi auprès du Protecteur du citoyen à cet égard.

ANNEXE 2

ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

En 2018-2019, le Ministère a adopté le Plan d'action de la gestion des risques 2018-2020 (Plan d'action). Ainsi, pour chacun des risques stratégiques, le Comité ministériel en gestion des risques a identifié les activités de contrôle à mettre en œuvre afin de gérer efficacement chacun des risques. Pour chacune des activités, les responsabilités, l'objectif ainsi que l'échéancier de réalisation ont été précisés afin, notamment, d'en assurer le suivi.

Le Plan d'action consolide l'ensemble des plans d'action spécifiques à chacun des risques. La mise en œuvre des mesures qui y sont prévues permettra de bonifier ou d'améliorer l'efficacité et l'efficience des contrôles organisationnels en place dans le but de réduire ou d'atténuer les risques stratégiques.

ANNEXE 3

LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE, EN TOUT OU EN PARTIE, DE LA RESPONSABILITÉ DU MINISTRE

Voici les lois dont l'application relève, en tout ou en partie, du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Mauricie au 31 mars 2019 (le ministre est également chargé de l'application des règlements découlant de ces lois) :

Travail

- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A-3.001);
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)⁵⁴;
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)⁵⁵;
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)⁵⁶;
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)⁵⁷;
- Code du travail (RLRQ, chapitre C-27);
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2);
- Loi sur l'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001);
- Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1);
- Loi sur le ministère du Travail (RLRQ, chapitre M-32.2);
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1);
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)⁵⁸;
- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)⁵⁹;
- Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (RLRQ, chapitre R-8.2);
- Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal (RLRQ, chapitre R-8.3)⁶⁰;
- Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (RLRQ, chapitre R-20);
- Loi sur la restructuration des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur universitaire (RLRQ, chapitre R-26.2.1)⁶¹;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1);

54. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'article 120, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mécontentements relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

55. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 47, 48 et 133, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement sur les stipulations d'une convention collective et la nomination d'un médiateur-arbitre en cas de mécontentement.

56. L'administration de cette loi par le ministre se limite au deuxième alinéa de l'article 119, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mécontentements relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

57. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 49.3, 52, 53 et au deuxième alinéa de l'article 182, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente conclue par la Ville et le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement ainsi que de désigner un médiateur-arbitre en cas de mécontentement.

58. Le ministre est responsable de l'application du chapitre V.1 du titre II de cette loi relativement aux effets sur les relations du travail d'un regroupement ou d'une annexion totale.

59. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'application des articles 79.21 et 79.22 quant à la nomination d'un directeur qui a pour fonctions de recevoir les demandes de médiation et de désigner les personnes appelées à agir comme médiateurs.

60. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 4, 5, 8, 31, 38, 39 et 41, qui traitent de la nomination d'un médiateur lorsqu'une convention collective n'est pas intervenue entre les parties.

61. Le ministre est responsable de l'application des sections I, II et III du chapitre V en ce qui concerne la négociation pour modifier un régime de retraite, la conciliation et l'arbitrage (2016, chapitre 13, art. 97).

- Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal (RLRQ, chapitre S-2.1.1)⁶²;
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)⁶³;
- Loi instituant le Tribunal administratif du travail (RLRQ, chapitre T-15.1).

Emploi et Solidarité sociale

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1);
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011);
- Loi sur les clubs de chasse et de pêche* (RLRQ, chapitre C-22);
- Loi sur les clubs de récréation* (RLRQ, chapitre C-23);
- Loi sur les compagnies* (RLRQ, chapitre C-38);
- Loi sur les compagnies de cimetières* (RLRQ, chapitre C-40);
- Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains* (RLRQ, chapitre C-40.1);
- Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité* (RLRQ, chapitre C-44);
- Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone* (RLRQ, chapitre C-45);
- Loi sur les compagnies minières* (RLRQ, chapitre C-47);
- Loi sur la constitution de certaines Églises* (RLRQ, chapitre C-63);
- Loi sur les corporations religieuses* (RLRQ, chapitre C-71);
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)⁶⁴;
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi sur les évêques catholiques romains* (RLRQ, chapitre E-17);
- Loi sur les fabriques* (RLRQ, chapitre F-1);
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5);
- Loi sur la liquidation des compagnies* (RLRQ, chapitre L-4);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)⁶⁵;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, chapitre O-2.1);
- Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales* (RLRQ, chapitre P-16);
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)⁶⁶;
- Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance* (RLRQ, chapitre S-31);
- Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, chapitre S-31.1);
- Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux* (RLRQ, chapitre S-32);
- Loi sur les syndicats professionnels* (RLRQ, chapitre S-40);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)⁶⁷.

* Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'est responsable que de l'application des dispositions relatives aux responsabilités confiées au Registraire des entreprises.

62. Le ministre est responsable de l'application des sections I, II et III du chapitre IV en ce qui concerne la négociation pour modifier un régime de retraite, la conciliation et l'arbitrage, et de l'article 52 qui indique que cette loi s'applique malgré l'existence d'une convention collective ou de toute autre entente en cours de validité. Décret 1278-2018 du 18 octobre 2018.

63. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'alinéa 3 d) de l'article 25, qui traite du pouvoir du ministre de désigner une ou des œuvres similaires auxquelles sera affecté le solde de l'actif provenant de la liquidation d'un syndicat professionnel.

64. Le ministre est responsable de la Direction de l'état civil et nomme le directeur de l'état civil, qui a notamment pour fonction d'appliquer les articles 50 à 74, 103 à 152, 366, 375, 377 et 3084.1 du Code civil du Québec.

65. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

66. Le ministre désigne le registraire des entreprises. Cette personne a notamment pour fonction d'appliquer les dispositions prévues à la Loi sur la publicité légale des entreprises. Le ministre est responsable de l'application de cette loi, à l'exception des articles 83 à 85, dont l'application relève du ministre des Finances.

67. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelles.

ANNEXE 4

PRINCIPAUX RÉSULTATS DES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI EN 2018-2019 SELON LA RÉGION

Région	Contexte	Résultats des indicateurs de résultats ciblés en matière de main-d'œuvre et d'emploi			
	Taux de chômage ^a (Population)	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention	Nombre de nouveaux participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail ^b	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi ^b
	(%)	(N ^{brc})	(%)	(N ^{brc})	(N ^{brc})
Abitibi-Témiscamingue	3,8	3 896	63,5	178	566
Bas-Saint-Laurent	5,4	5 063	61,7	219	614
Capitale-Nationale	4,1	12 533	54,9	598	1 189
Centre-du-Québec	5,5	4 856	63,3	438	579
Chaudière-Appalaches	3,3	7 119	59,2	547	716
Côte-Nord	4,9	3 312	62,1	26	281
Estrie	4,7	6 879	63,4	721	734
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	12,9	4 301	56,3	136	504
Île-de-Montréal	7,2	37 334	53,3	811	2 261
Lanaudière	5,8	8 332	63,5	326	600
Laurentides	5,6	11 244	57,0	408	766
Laval	5,3	6 470	54,3	272	284
Mauricie	5,1	6 535	57,7	358	476
Montréal	4,5	22 368	57,4	813	2 054
Nord-du-Québec	4,9	315	50,6	12	123
Outaouais	4,9	6 480	47,7	252	620
Saguenay-Lac-Saint-Jean	6,1	6 721	57,7	410	485
Ensemble du Québec	5,5	153 758	56,6	6 535	12 871

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion.

a Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2018 pour les 15 ans et plus – Institut de la statistique du Québec – Enquête sur la population active.

b Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total des régions est inférieur au total pour l'ensemble du Québec.

ANNEXE 5

GLOSSAIRE DU CENTRE DE RECouvreMENT

Coûts de recouvrement

Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées.

Les coûts de recouvrement excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Coût par dollar recouvré

Coût obtenu en divisant les coûts totaux de recouvrement par le recouvrement total.

Facturation annuelle nette

Total des réclamations et des notes de crédit, auquel s'ajoutent les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

Radiation nette

Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée.

Recouvrement automatisé

Recouvrement entièrement informatisé, effectué auprès du Ministère (incluant le Régime québécois d'assurance parentale), de Revenu Québec, de Retraite Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par le personnel

Recouvrement calculé à partir des encaissements sous forme de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de procédures judiciaires.

Recouvrement net

Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

Recouvrement total

Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

Solde du compte débiteur de l'année financière courante

Solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

Taux de recouvrement global

Taux correspondant à la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables qui relèvent de la responsabilité du Centre.

Taux de variation du compte débiteur

Taux correspondant à la variation entre le solde du compte débiteur d'une année financière et le solde du compte débiteur de l'année financière précédente.

ANNEXE 6

ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES 2018-2019

SOMMAIRE DES CRÉANCES EN 2018-2019 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide financière de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi		Garants défaillants	Autres mesures et programmes	Total
		Individus	Organismes			
Solde d'ouverture au 1^{er} avril 2018	735,9	5,4	2,2	25,5	0,3	769,3
Facturation						
Réclamations	148,9	3,3	1,3	1,0	0,0	154,5
Intérêts et frais	28,6	0,2	0,0	0,2	0,0	29,0
Annulation de créances	(8,3)	(0,1)	(0,6)	(1,3)	0,0	(10,3)
Facturation nette	169,2	3,4	0,7	(0,1)	0,0	173,2
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(47,2)	(1,7)	(1,2)	(0,9)	0,0	(51,0)
Recouvrement automatisé	(92,0)	(1,4)	0,0	(0,7)	0,0	(94,1)
Remboursement des trop-perçus	1,3	0,1	0,0	0,0	0,0	1,4
Recouvrement net	(137,9)	(3,0)	(1,2)	(1,6)	0,0	(143,7)
Créances radiées						
Radiation	(9,3)	(0,1)	0,0	(0,2)	0,0	(9,6)
Radiation annulée	7,6	0,1	0,0	0,7	0,0	8,4
Radiation nette	(1,7)	0,0	0,0	0,5	0,0	(1,2)
Solde de fermeture au 31 mars 2019^a	765,5	5,8	1,7	24,3	0,3	797,6

Source : Données officielles du Ministère.

a Le solde du compte débiteur est composé, d'une part, des sommes dues par des personnes ayant un dossier actif au Ministère et envers lesquelles le Centre ne peut exercer de mesures coercitives et, d'autre part, des sommes dues par des personnes qui n'ont pas de dossier actif au Ministère et qui sont soumises au processus de recouvrement.

RÉPARTITION DU SOLDE DU COMPTE DÉBITEUR SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif au Ministère ^a		Créances des personnes débitrices sans dossier actif au Ministère		Total	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
0 à 6 mois	32,2	14,0	46,0	8,1	78,2	9,8
6 à 12 mois	20,2	8,8	32,1	5,6	52,3	6,5
12 à 24 mois	30,3	13,2	58,3	10,3	88,6	11,1
24 à 36 mois	24,6	10,7	53,3	9,4	77,9	9,8
36 mois et plus	122,3	53,3	378,3	66,6	500,6	62,8
Total	229,6	100,0	568,0	100,0	797,6	100,0

Source : Données officielles du Ministère.

a Personnes débitrices qui reçoivent des prestations en vertu d'un programme du Ministère, prestations qui font l'objet de retenues mensuelles à titre de remboursement de la créance.

RÉPARTITION DU SOLDE DU COMPTE DÉBITEUR SELON L'ÂGE DES PERSONNES DÉBITRICES

Âge des personnes débitrices	Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif au Ministère		Créances des personnes débitrices sans dossier actif au Ministère		Total	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
Moins de 30 ans	15,9	6,9	33,9	6,0	49,8	6,3
30 à 49 ans	79,1	34,5	177,9	31,3	257,0	32,2
50 à 59 ans	90,1	39,2	138,0	24,3	228,1	28,6
60 à 64 ans	42,4	18,5	60,5	10,6	102,9	12,9
65 ans et plus	2,1	0,9	156,0	27,5	158,1	19,8
Autres ^a	-	-	1,7	0,3	1,7	0,2
Total	229,6	100,0	568,0	100,0	797,6	100,0

Source : Données officielles du Ministère.

a Regroupe notamment les créances d'organismes externes.

SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2018-2019 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1^{er} avril 2018		
Facturation nette		11,2
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(8,0)	
Recouvrement automatisé	(3,5)	
Remboursement des trop-perçus	0,3	
Recouvrement net		(11,2)
Créances radiées		
Radiation	(0,2)	
Radiation annulée	0,1	
Radiation nette		(0,1)
Solde de fermeture au 31 mars 2019		16,5

Source : Données officielles du Ministère.

SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2018-2019 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1^{er} avril 2018		130,8
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	18,7	
Annulation de facturation	0,0	
Facturation nette		18,7
Recouvrement		
Par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	0,0	
Par Revenu Québec	(14,8)	
Ajustements	0,0	
Recouvrement net		(14,8)
Solde de fermeture au 31 mars 2019		134,7

Source : Données officielles du Ministère.

ANNEXE 7

APPLICATION DE L'ARTICLE 89 DE LA LOI SUR LA PUBLICITÉ LÉGALE DES ENTREPRISES

Le ministre peut renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1) lorsqu'il est démontré que l'assujetti a été dans l'impossibilité de se conformer à ses obligations dans le délai en raison de situations exceptionnelles hors de son contrôle.

Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- Actions attribuables au Registraire des entreprises (par exemple, une fermeture ou une panne de ses services en ligne qui empêche le dépôt de la déclaration de mise à jour annuelle en temps, ou l'absence de transfert de l'information de la production de la déclaration annuelle au moyen de la déclaration de revenus entre les systèmes informatiques de Revenu Québec et du Registraire des entreprises).

Le tableau suivant présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations des pénalités au cours des deux dernières années financières :

ANNULATIONS ET RENONCIATIONS DES PÉNALITÉS				
Registraire des entreprises	Nombre de dossiers		Valeur des annulations et des renonciations (\$)	
	2018-2019	2017-2018	2018-2019	2017-2018
Annulation	281	304	8 243	9 090
Renonciation	45	774	1 440	23 314
Total	326	1 078	9 683	32 404

Source : Registraire des entreprises.

Deux volets expliquent la variation à la baisse des renonciations en 2018-2019 par rapport à 2017-2018 :

- En 2017-2018, il y avait eu une intervention systémique du 15 au 17 novembre, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'accès au système permettant à la clientèle de procéder à ses obligations à l'intérieur du délai maximal (15 novembre). Pour pallier cette situation, des renonciations des pénalités qui découlaient de ce délai ont été appliquées. Il n'y a pas eu de telle intervention en 2018-2019.
- En 2018-2019, le Registraire a procédé à une révision de la méthode de calcul d'attribution des pénalités. Il y a deux dates butoirs pour la production des obligations des assujettis, soit les 15 juin et 15 novembre. Auparavant, ce qui inclut 2017-2018, les pénalités étaient attribuées à compter du 15 (juin ou novembre, selon le cas), à 0 h 00, et il y avait renonciation des pénalités pour les obligations complétées tout au long de la journée du 15, jusqu'à 23 h 59. En 2018-2019, les pénalités sont considérées à compter du 15, à 23 h 59. Ainsi, toute demande reçue avant la date limite inclusivement est exemptée de pénalité, aucune renonciation n'est à apporter, ce qui en fait diminuer le nombre.

ANNEXE 8

ÉTAT DE RÉALISATION DES ACTIONS EN OCCUPATION ET EN VITALITÉ DES TERRITOIRES EN RÉPONSE AUX PRIORITÉS RÉGIONALES

BAS-SAINT-LAURENT

Priorité ⁶⁸	Action	État de réalisation
1	Contribuer activement aux travaux de la Table régionale sur l'attractivité, dont l'objectif est la concertation entre les différents intervenants du milieu pour déterminer les actions concrètes favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours
1	Contribuer à la réalisation du Sommet régional sur l'attractivité, notamment en fournissant une information actualisée sur les besoins réels des entreprises.	Réalisée
1	Accompagner, au moyen de ses programmes et mesures, tout nouvel arrivant ou toute nouvelle arrivante qui aura recours à ses services.	En cours
1	Sensibiliser son personnel ainsi que les employeurs à l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée.	En cours
2	Signer avec les intervenants du Bas-Saint-Laurent une entente de délégation du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS).	Réalisée
2	Poursuivre sa participation aux niveaux local et régional à la démarche Communauté ouverte et solidaire pour un monde outillé, scolarisé et en santé, dont l'un des objectifs vise l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.	En cours
2	Collaborer à la mise en œuvre des engagements ministériels pris dans le cadre du Plan gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.	En cours
2	Mettre en œuvre le Programme objectif emploi.	Réalisée
3	Poursuivre son offre de formations de courte durée, notamment auprès des entreprises du secteur touristique et du secteur culturel.	Réalisée
3	Soutenir l'Association touristique du Bas-Saint-Laurent et Culture Bas-Saint-Laurent afin d'assurer une plus grande compétitivité des entreprises de ces secteurs et le développement des compétences de leurs travailleuses et travailleurs.	En cours
4	Poursuivre et encourager la tenue de rencontres pour susciter la concertation interordres avec les partenaires de l'éducation (les commissions scolaires, les cégeps et l'université) et la mise en œuvre de projets régionaux de formation.	Réalisée
4	Réaliser des interventions facilitant le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail et au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, et l'accès à des formations à temps partiel.	Réalisée
5	Amorcer une réflexion avec les partenaires du milieu pour la réalisation d'activités permettant de rapprocher les services des citoyennes et citoyens.	En cours
5	Assurer une meilleure accessibilité aux services gouvernementaux dans l'ensemble du territoire.	En cours
6	Poursuivre sa participation aux travaux des différentes tables sectorielles, notamment pour les secteurs forestier, maritime et de la fabrication métallique industrielle.	En cours
6	Participer aux travaux des différentes tables sectorielles de concertation pour l'emploi.	Réalisée
6	Contribuer aux travaux du comité de suivi du Sommet régional sur l'aménagement du secteur forestier.	En cours

68. Le chiffre renvoie au numéro de la priorité régionale présente dans la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Le lecteur pourra consulter le Plan d'action ministériel pour l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020 afin de connaître le libellé associé au numéro.

SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN⁶⁹

Priorité	Action	État de réalisation
1	Participer au comité de travail responsable du projet Agro-Compétence.	En cours
1	Soutenir et accompagner la future stratégie régionale d'attractivité et de rétention de la main-d'œuvre.	Amorcée
1	Prioriser les entreprises du créneau d'excellence AgroBoréal dans notre prestation de services.	En cours
1	Assurer le suivi des ententes en cours dans ce secteur : 1) Collectif régional en formation agricole; 2) Centre d'emploi agricole – Service de placement avec la fédération de l'UPA.	En cours
1	Participer à la négociation d'une éventuelle entente sectorielle de soutien à l'industrie agroalimentaire.	Amorcée
2	Mettre sur pied, d'ici décembre 2019, un comité de travail mixte avec des représentants régionaux des Premières Nations.	Réalisée
2	Analyser, avec le comité de travail mixte, le portrait régional du marché du travail pour les Premières Nations et proposer des actions pour améliorer la situation.	Amorcée
2	Améliorer la complémentarité des services offerts en matière d'emploi et de développement de l'employabilité par les Autochtones et par Services Québec.	En cours
3	Soutenir les travaux de la Table nationale d'adéquation formation-compétences-emploi pour le secteur de l'aluminium.	En cours
3	Prioriser les projets issus du créneau d'excellence sur l'aluminium dans notre prestation de services.	En cours
	Suivre de près les actions visant l'adéquation formation-compétences-emploi en :	
4	• exerçant une veille continue, en collaboration avec la Société du Plan Nord, concernant les investissements sur le territoire du Plan Nord; • s'assurant que les besoins propres à la région sont pris en compte par le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des mines; • soutenant, au moyen de nos mesures et services, les projets de développement minier sur le territoire du Plan Nord.	En cours
5	S'assurer que les services aux entreprises et aux individus soutiennent les projets de ce secteur d'activité économique.	En cours
5	Collaborer avec le MEES (selon les possibilités qu'offrent nos programmes et mesures) à la réalisation de la recommandation visant la mise en place d'un programme de formation (AEC) pour soutenir le développement de nouvelles technologies d'apprentissage et la caractérisation de l'ensemble des animaux récoltés.	Réalisée
6	Améliorer, par l'entremise d'Entreprises Québec, les services offerts aux entreprises et diminuer le temps que les entrepreneurs consacrent aux formalités liées aux obligations qu'ils doivent remplir auprès des ministères et organismes gouvernementaux en leur offrant une porte d'entrée unique au téléphone et sur le Web.	En cours
8	Soutenir les projets du secteur de la forêt afin de répondre aux besoins des entreprises et des travailleurs de ce secteur prioritaire dans la région.	En cours
9	Présenter à Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean les éléments pertinents de la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre qui répondent aux demandes du milieu touristique régional.	En cours
9	Prioriser les entreprises du créneau d'excellence du tourisme d'aventure et de l'écotourisme dans notre prestation de services.	En cours
10	Agir en complémentarité avec le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation ⁷⁰ , qui a ses propres outils, pour accompagner les entreprises dans leur transformation numérique.	En cours
10	S'assurer que tous les conseillers et toutes les conseillères aux entreprises connaissent bien les défis liés au virage numérique.	Réalisée

69. Les 11 priorités identifiées par la région découlent pour l'essentiel du Sommet économique régional de juin 2015. À la suite de cette rencontre, 11 groupes de travail composés de représentants du milieu ont présenté un total de 142 recommandations plus spécifiques. C'est pourquoi les réponses de la Direction régionale de Services Québec du Saguenay-Lac-Saint-Jean visent principalement quelques-unes des recommandations issues des groupes de travail du Sommet économique de 2015 plutôt que le libellé des priorités en tant que tel.

70. En cours d'année 2018-2019, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation est devenu le ministère de l'Économie et de l'Innovation.

Priorité	Action	État de réalisation
10	Assurer une vigie par rapport à deux projets à caractère numérique déposés au Fonds d'appui au rayonnement des régions (campus collaboratif à Alma et mise en œuvre d'un HUB régional).	En cours
10	Accompagner la réalisation du projet stratégique du Centre du savoir sur mesure et de l'Université du Québec à Chicoutimi portant sur l'adéquation formation-compétences-emploi dans le secteur du numérique.	Réalisée
10	Faire connaître les perspectives professionnelles de certaines professions du numérique aux jeunes. Agir en concertation avec l'organisme Accès-Travail-Femmes dans le suivi de cette recommandation.	Non amorcée
11	Participer à différentes tables de concertation régionales visant l'inclusion économique et la participation sociale (santé et bien-être, développement des communautés, sécurité alimentaire, etc.).	En cours
11	Contribuer à la mise en place des Alliances pour la solidarité, qui découlent du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale.	Réalisée

CAPITALE-NATIONALE

Priorité	Action	État de réalisation
1	Poursuivre sa collaboration avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles de la Capitale-Nationale-Côte-Nord, afin de soutenir les services offerts par le Centre d'emploi agricole ainsi que l'organisation d'activités de formation offertes aux agriculteurs et agricultrices de la région.	En cours
1	Intervenir selon les besoins exprimés par le Consortium Aliments santé (Créneau Accord Aliments santé) et les entreprises de ce secteur, dans le respect de nos mesures et services et des priorités d'intervention retenues en matière de main-d'œuvre (ex. : développement des compétences, recrutement).	En cours
1	Soutenir les activités de recrutement visant à pourvoir les emplois disponibles dans le secteur de la transformation alimentaire, en collaborant à la réalisation annuelle du Rendez-vous de l'emploi en transformation alimentaire de la région de la Capitale-Nationale.	En cours
2	Analyser les besoins que les partenaires (ex. : Créneau Accord Matériaux à valeur ajoutée et matériel de transport, comités sectoriels de main-d'œuvre, etc.) et les entreprises impliqués ont exprimés en ce qui a trait au développement des compétences de la main-d'œuvre (actuelles ou futures) ou des interventions en matière de gestion de ressources humaines (recrutement, etc.).	Non amorcée
3	Répondre aux besoins exprimés par les partenaires et les entreprises qui participent au développement des compétences de la main-d'œuvre (actuelles ou futures) ou interviennent en matière de gestion de ressources humaines, dont les besoins inhérents à la réalisation du projet de Club Med au Massif de Charlevoix.	En cours
4	Répondre aux besoins que les partenaires et les entreprises impliqués ont exprimés en ce qui a trait au développement des compétences de la main-d'œuvre (actuelles ou futures) ou des interventions en matière de gestion de ressources humaines.	En cours
5	Travailler en collaboration avec certains partenaires régionaux, ministériels et internationaux afin de favoriser les activités de recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers.	En cours
5	Mener un projet pilote Québec-France pour l'emploi.	Réalisée
5	Accompagner les personnes immigrantes déjà présentes sur le territoire et répondre à leurs besoins pour faciliter leur intégration au marché du travail (ex. : activités de francisation en entreprise, aide à la recherche d'emploi).	En cours
5	Travailler, en collaboration avec les partenaires du milieu, à la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020.	En cours

MAURICIE		
Priorité	Action	État de réalisation
1	Poursuivre ses interventions afin de présenter une information sur le marché du travail qui reflète la situation et les défis de celui-ci, notamment en matière de main-d'œuvre et d'emploi.	En cours
1	Émettre des avis sur des projets présentés au Fonds d'appui au rayonnement des régions et contribuer au soutien financier de projets susceptibles d'attirer une nouvelle main-d'œuvre en Mauricie.	En cours
1	Valoriser les métiers et professions présentant de bonnes perspectives d'emploi ou jugés en déséquilibre, mais pour lesquels les programmes de formation enregistrent des déficits d'inscriptions.	En cours
1	Soutenir le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre en collaborant à la réalisation de salons de l'emploi, de manière à mieux répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs de la région.	En cours
1	Favoriser l'utilisation du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, pour permettre à ces derniers d'obtenir une première expérience de travail dans leur métier ou profession.	En cours
1	Collaborer avec les carrefours jeunesse-emploi au projet Place aux jeunes, qui favorise la migration, l'établissement et le maintien des personnes diplômées et futures personnes diplômées de 18 à 35 ans en région.	En cours
2	Poursuivre le déploiement de Services Québec.	En cours
2	Soutenir des projets de services de transport collectif ou alternatif offerts aux citoyens de certains territoires qui ne sont pas desservis par un système de transport collectif, en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	Non amorcée
2	Participer aux travaux du regroupement régional d'organismes qui préconisent les saines habitudes de vie, de la Table régionale de santé mentale, de la Table régionale en itinérance et de la Table régionale en matière de violence conjugale et agression sexuelle, et ce, en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours
3	Intervenir de façon proactive auprès des personnes qui font une demande d'aide financière de dernier recours afin de les aider à se mettre rapidement en mouvement et à cheminer vers l'emploi.	En cours
3	Favoriser l'intégration en emploi des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment les personnes déjà prestataires d'une aide financière de dernier recours.	En cours
3	Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, notamment en appuyant les initiatives de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (dans le cadre des Alliances pour la solidarité).	En cours
3	Soutenir les initiatives locales et régionales, notamment en matière de sécurité alimentaire, d'habitation, de transport collectif et d'action citoyenne, par une participation aux tables locales en développement social, et ce, en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours
4	Soutenir des projets locaux ou territoriaux susceptibles de développer la fierté et le sentiment d'appartenance à la Mauricie en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	Non amorcée
5	Contribuer à soutenir des projets locaux ou territoriaux susceptibles de protéger et d'améliorer la qualité de l'environnement, des écosystèmes naturels et des milieux de vie en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	Non amorcée
6	Contribuer à l'Entente sectorielle de développement de l'économie sociale en Mauricie et soutenir les initiatives susceptibles de favoriser l'essor et le développement d'entreprises issues de l'économie sociale.	En cours
6	Renouveler les ententes de subvention pour la formation continue favorisant le développement des compétences de la main-d'œuvre en emploi au moyen d'une approche sectorielle.	En cours

Priorité	Action	État de réalisation
7	Consolider et soutenir la croissance des entreprises existantes qui diversifient leurs activités ou qui développent de nouveaux marchés, et ce, en matière de gestion de la diversité de main-d'œuvre et des ressources humaines, de formation et de développement des compétences de la main-d'œuvre et d'aide au recrutement.	En cours
8	Contribuer à soutenir des projets locaux ou territoriaux susceptibles de créer des conditions favorables à de nouveaux investissements en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	Non amorcée
9	Poursuivre l'implication de la Direction régionale dans l'Entente sectorielle de développement de l'agriculture et de l'agroalimentaire en Mauricie, et ainsi soutenir des initiatives susceptibles de favoriser l'essor et le développement d'entreprises issues de ces secteurs d'activité ainsi que le développement des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
9	Favoriser le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité en soutenant financièrement le Centre d'emploi agricole de la Mauricie et ainsi contribuer à répondre aux besoins de main-d'œuvre des producteurs de la région.	En cours
10	Soutenir la relève et le transfert d'entreprise, notamment de coopératives, par le biais de ses bureaux locaux qui poursuivront leurs interventions en proposant la mesure Soutien au travail autonome aux clientèles admissibles. Ce soutien se concrétisera par la collaboration entre le bureau local et un organisme coordonnateur dans chacun des six territoires de la Mauricie.	En cours
11	Utiliser les fonds régionaux pour favoriser le retour aux études de personnes éloignées du marché du travail dans des programmes de formation qui mènent à des occupations en demande en Mauricie.	En cours
11	Recourir, dans une perspective de formation continue, aux fonds régionaux disponibles pour former les travailleuses et travailleurs sous-qualifiés et les aider à conserver leur emploi au sein des entreprises régionales.	En cours
11	Favoriser, en collaboration avec les ressources externes en développement de l'employabilité de la main-d'œuvre, le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sans emploi.	En cours
11	Appuyer des projets de formation de courte durée privilégiant les stages présentés au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, et ce, pour les occupations en déséquilibre sur le marché du travail régional, notamment en collaboration avec les établissements d'enseignement.	En cours
11	Poursuivre les travaux du comité de travail de la Table régionale de l'éducation de la Mauricie en matière d'adéquation formation-emploi.	En cours
12	Participer activement aux divers comités de la Table régionale en éducation de la Mauricie.	En cours
12	Prospecter des entreprises qui pourraient utiliser le Programme d'apprentissage en milieu de travail, et intervenir auprès d'elles afin de développer la formation continue en milieu de travail.	En cours
12	Collaborer avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) à l'embauche de conseillers et conseillères à la réussite scolaire dans les commissions scolaires dans le cadre des ententes de formation générale financées par les services publics d'emploi.	En cours
13	Soutenir le développement de la culture entrepreneuriale par le biais de ses bureaux locaux, qui poursuivront leurs interventions en proposant la mesure Soutien au travail autonome.	En cours
13	Soutenir financièrement les promoteurs admissibles à la mesure Jeunes volontaires, laquelle permet notamment aux jeunes de 16 à 29 ans de développer leurs compétences entrepreneuriales.	En cours
14	Intervenir auprès des petites et moyennes entreprises afin de les accompagner dans l'adoption de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours

ESTRIE		
Priorité	Action	État de réalisation
1	Poursuivre la recherche de solutions aux déséquilibres de la main-d'œuvre, en partenariat étroit avec la Table estrienne de concertation formation emploi (TECFE).	En cours
1	Accentuer la qualification de la main-d'œuvre afin de répondre aux besoins des entreprises qui connaissent des difficultés en lien avec les transitions du marché du travail.	En cours
1	Soutenir les PME dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines, dont la gestion de la diversité.	En cours
1	Accompagner et aider les PME de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement.	En cours
1	Former les travailleuses et travailleurs en emploi (formation de base, formation qualifiante et Programme d'apprentissage en milieu de travail [PAMT] notamment).	En cours
1	Soutenir le démarrage de formations pour les professions identifiées comme étant en déséquilibre par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT).	En cours
1	Accompagner et accentuer le rôle-conseil de la Direction régionale auprès du milieu des affaires par la mise en place d'une approche d'intervention renouvelée des services aux entreprises.	En cours
1	Travailler en partenariat avec différents acteurs du milieu afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises.	En cours
1	Favoriser l'approche sectorielle, en partenariat avec les comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO), afin d'accompagner les entreprises, et démarrer des formations adaptées aux besoins (bois, TIC, tourisme, etc.).	En cours
1	Développer l'employabilité des clientèles provenant des bassins de Services Québec, en collaboration avec les partenaires en développement de l'employabilité de l'Estrie.	En cours
1	Favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes en rehaussant le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) visant à soutenir les entreprises et les participants à cet égard.	En cours
1	Promouvoir Entreprises Québec.	Amorcée
2	Former les travailleuses et travailleurs en emploi (formation de base, formation qualifiante et Programme d'apprentissage en milieu de travail [PAMT] notamment).	En cours
2	Accompagner et aider les PME de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement.	En cours
2	Participer à l'Entente sectorielle de développement du secteur bioalimentaire par la mise en commun de projets structurants issus des plans de développement de la zone agricole (PDZA) de la région de l'Estrie 2018-2021.	Amorcée
2	Collaborer aux travaux des créneaux d'excellence Transformation du bois d'apparence et composites et Vallée des élastomères.	Amorcée
2	Intervenir sur les plans de l'emploi et de la formation dans les secteurs qui manifestent des déficits de main-d'œuvre.	En cours
2	Collaborer à la réalisation du Plan d'action 2017-2020 de la Table estrienne de concertation formation-emploi (TECFE).	En cours
2	Favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes en rehaussant le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) visant à soutenir les entreprises et les participants à cet égard.	En cours
3	Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail, dont les principaux canaux de diffusion sont IMT en ligne et Placement en ligne.	En cours
3	Travailler conjointement avec les MRC afin de rendre les milieux attrayants.	En cours
3	Soutenir, par son offre de service, les initiatives des MRC visant à favoriser l'essor économique de la région.	En cours
4	Participer, conjointement avec le Collectif de formation agricole (CFA), à l'Entente sectorielle de développement du secteur bioalimentaire par la mise en commun de projets structurants issus des plans de développement de la zone agricole (PDZA) de la région de l'Estrie 2018-2021 afin de combler les besoins et de répondre aux diverses problématiques entourant la formation agricole.	Amorcée
4	Œuvrer au rehaussement des compétences des travailleuses et travailleurs afin d'accroître la productivité et le développement des entreprises.	Amorcée

Priorité	Action	État de réalisation
5	Poursuivre les actions visant à soutenir le Conseil de la culture de l'Estrie dans l'aide aux artistes et aux organisations pour le développement de leurs compétences.	En cours
5	Soutenir le Collectif de formation agricole (CFA) dans l'offre de formation et le développement de compétences dans le secteur agricole.	En cours
5	Participer à la Journée de la main-d'œuvre pour l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est sur les difficultés de recrutement de ce secteur, qui a eu lieu au printemps 2018.	Réalisée
6	Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail, dont les principaux canaux de diffusion sont IMT en ligne et Placement en ligne.	En cours
6	Collaborer à des projets de recrutement interrégionaux, nationaux et internationaux.	En cours
6	Mettre en œuvre des projets de francisation en entreprise.	En cours
6	Participer, avec les partenaires, aux réflexions et travaux visant la rétention des étudiantes et étudiants étrangers.	En cours
6	Accentuer l'accompagnement des entreprises pour favoriser et faciliter la gestion de la diversité en emploi.	En cours
6	Favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes en rehaussant le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).	En cours
8	Poursuivre la recherche de solutions aux déséquilibres de main-d'œuvre, en partenariat avec la Table estrienne de concertation formation emploi (TECFE).	En cours
8	Accentuer la qualification de la main-d'œuvre afin de répondre aux besoins des entreprises en difficulté en lien avec les transitions du marché du travail.	En cours
8	Former les travailleuses et travailleurs en emploi (formation de base, formation qualifiante et Programme d'apprentissage en milieu de travail [PAMT] notamment).	En cours
8	Rehausser l'accompagnement des jeunes par l'intermédiaire du Programme objectif emploi.	En cours
8	Développer l'employabilité en procédant à des achats de formations afin de favoriser le développement des compétences de la clientèle de Services Québec.	En cours
8	Offrir un accompagnement soutenu des clientèles afin d'assurer la persévérance aux mesures actives d'emploi, notamment la mesure de formation.	En cours
8	Accroître le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) et soutenir la reconnaissance des compétences en entreprise.	En cours
9	Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail, qui constitue la principale source en cette matière.	En cours
9	Améliorer les connaissances des dirigeants de PME et des acteurs économiques sur les réalités du marché du travail ainsi que sur les ressources disponibles pour prévenir ou réduire les périodes de transition par le biais de la Stratégie régionale de diffusion de l'information sur le marché du travail (IMT) de l'Estrie.	En cours
9	Publier, en partenariat avec la Table estrienne de concertation formation-emploi (TECFE), différents articles sur la réalité du marché du travail régional et ses enjeux dans le quotidien <i>La Tribune</i> .	Abandonnée ⁷¹
10	Poursuivre la production et chercher de nouveaux moyens de diffusion de l'information sur le marché du travail.	En cours
10	Publier, en partenariat avec la Table estrienne de concertation formation-emploi (TECFE), différents articles sur la réalité du marché du travail régional et ses enjeux dans le quotidien <i>La Tribune</i> .	Abandonnée ⁷¹
10	Faire connaître l'offre de service par le déploiement de Services Québec sur l'ensemble du territoire et accroître l'information fournie à la population.	En cours

71. Il a finalement été convenu que le moyen de diffusion (média écrit) n'était pas la meilleure façon de rejoindre la clientèle visée.

Priorité	Action	État de réalisation
10	Utiliser les occasions qui se présentent pour diffuser l'Information sur le marché du travail (IMT).	En cours
12	Soutenir les petites et moyennes entreprises dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines, dont la gestion de la diversité.	En cours
12	Augmenter la connaissance qu'ont les dirigeants de petites et moyennes entreprises et les intervenants économiques concernant les réalités du marché du travail actuel et futur ainsi que les ressources disponibles pour prévenir ou réduire les périodes de transition.	En cours
12	Accompagner et aider les petites et moyennes entreprises de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement.	Réalisée
13	Accompagner et aider les personnes à intégrer un emploi.	En cours
13	Identifier et favoriser des partenariats avec les organismes d'aide à la personne et ceux du réseau de la santé et des services sociaux de manière à assurer le développement des habiletés sociales et la préemployabilité des personnes plus éloignées du marché du travail, notamment celles que vise le Programme objectif emploi.	Amorcée
13	Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies.	En cours
13	Soutenir les initiatives favorisant la solidarité.	En cours

MONTRÉAL

Priorité	Action	État de réalisation
1	Participer à un comité de travail, où siègent la Ville et des représentants gouvernementaux (MIDI, MTESS), établissant un diagnostic sur l'accueil, l'intégration et la francisation des nouveaux arrivants. Ces collaborations concrètes seront convenues en vue de répondre conjointement aux problématiques soulevées.	Non amorcée
1	Poursuivre la collaboration conjointe avec la Ville de Montréal qui se concrétise par deux projets particuliers, soit le projet Intégration-Travail-Formation pour l'intégration des personnes immigrantes dans la grande entreprise montréalaise et le Programme de parrainage professionnel de la Ville de Montréal, qui permet à des stagiaires issus de groupes cibles d'intégrer le marché de l'emploi dans le cadre d'un stage rémunéré à la Ville.	En cours
1	Collaborer au plan économique conjoint convenu entre la Ville et le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation ⁷² en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire ⁷³ .	En cours
3	Poursuivre la mise en œuvre d'activités conjointes avec des partenaires régionaux en développement économique. Celles-ci porteront sur les enjeux d'Industrie 4.0, de la numérisation et de l'intelligence artificielle, en vue d'améliorer la productivité et la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment en matière de compétences du futur et de nouvelles pratiques en gestion des ressources humaines.	En cours
3	Participer activement aux travaux des chantiers Main-d'œuvre liés aux grappes industrielles de la région de Montréal de même qu'aux tables de collaboration de PME Montréal.	En cours
3	Collaborer avec le Conseil emploi métropole sur les mécanismes de suivi des projets en lien avec les compétences de l'avenir.	Non amorcée
4	Poursuivre des engagements pris dans le cadre du Rendez-vous national sur la main-d'œuvre, soit : accompagner les entreprises dans la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée aux besoins multiples, améliorer la francisation en milieu de travail et bonifier le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.	En cours
4	Poursuivre l'élaboration d'ententes de services dédiés aux nouveaux arrivants avec 27 organismes de la région.	En cours

72. En cours d'année 2018-2019, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation est devenu le ministère de l'Économie et de l'Innovation.

73. En cours d'année 2018-2019, le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire est devenu le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Priorité	Action	État de réalisation
4	Poursuivre le financement du projet pilote Un emploi en sol québécois, administré par la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ).	Réalisé
4	Développer une nouvelle stratégie en 2018-2019 afin de favoriser l'intégration en emploi des demandeuses et demandeurs d'asile admis à l'aide financière de dernier recours, en respect des critères de la décision de 1996.	En cours
5	Assurer la gestion des services d'emploi et de solidarité sociale offerts aux citoyens et citoyennes et aux entreprises sur tout le territoire de l'île de Montréal.	En cours
5	Implanter le Programme objectif emploi.	Réalisée
5	Se doter de stratégies clientèles pour contrer la discrimination à l'égard des femmes, des personnes handicapées, des personnes issues des Premières Nations et des Inuits.	En cours
5	Implanter les actions prévues au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, dont la poursuite de l'Alliance pour la solidarité.	En cours
5	Collaborer à la réalisation des actions prévues dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020.	En cours
6	Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits en créant un comité régional mixte composé de membres de la Direction régionale et de représentants d'organisations autochtones et en mettant en place des actions spécifiques à l'intention de cette clientèle.	En cours
6	Poursuivre le financement de trois ententes avec les ressources externes qui offrent des services d'emploi à la clientèle autochtone.	En cours
7	Renouveler le parc automobile de la Direction régionale de Services Québec à compter de l'année 2020-2021 en remplaçant les véhicules par des véhicules électriques.	Non amorcée
8	Poursuivre ses efforts de modernisation et d'optimisation de sa prestation de services aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, afin de favoriser la croissance d'un réseau d'infrastructures performant et d'offrir des services facilement accessibles et simplifiés (Web, téléphone, comptoir) pour interagir avec l'État.	En cours
9	Faciliter l'accès à la formation continue aux travailleuses et travailleurs autonomes et aux employées et employés d'entreprises (personnel salarié) du secteur culturel non assujetties à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
9	Contribuer au développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur culturel, en finançant la formation continue en arts et culture pour les travailleuses et travailleurs de sa région dans le cadre du Modèle de coordination de la formation continue en arts et culture mis en place à la suite d'un engagement tripartite entre le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Commission des partenaires du marché du travail et le ministère de la Culture et des Communications.	En cours
9	Consolider en 2018-2019 l'enveloppe budgétaire permettant la réalisation d'environ 500 activités de formation continue en culture alors que le volet multirégional en permettra environ 175.	En cours
9	Contribuer activement au développement des arts numériques, entre autres en finançant la formation continue des travailleuses et travailleurs dans les secteurs des technologies de l'information et des communications, des effets visuels et des jeux vidéo.	En cours
9	Poursuivre un partenariat avec le Conseil de la formation continue en arts et culture de Montréal, qui regroupe les associations de 12 secteurs culturels, la Commission des partenaires du marché du travail, le ministère de la Culture et des Communications et le Comité sectoriel de main-d'œuvre Compétence culture.	En cours
9	Poursuivre le financement d'ententes avec des organismes en employabilité afin d'offrir un service de transition de carrière aux artistes et aux travailleuses et travailleurs culturels de la région de Montréal.	En cours

OUTAOUAIS		
Priorité	Action	État de réalisation
1	Participer et contribuer financièrement aux activités d'attraction et de rétention des jeunes de la MRC de La Vallée-de-la-Gatineau, afin de contrer l'exode des jeunes.	Réalisée
1	Appuyer la régionalisation de l'immigration en Outaouais en participant aux salons de l'emploi à Montréal.	Amorcée
1	Élaborer un portrait quantitatif et qualitatif de la clientèle autochtone en Outaouais, dans le but d'adapter ou de développer des interventions liées à leurs besoins et réalités.	Non amorcée
1	Répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises dans les municipalités régionales de comté.	Amorcée
5	Participer au financement de diverses formations permettant le développement de compétences des ressources humaines de ce secteur.	Réalisée
5	Soutenir des initiatives artistiques chez les jeunes grâce au Programme Jeunes volontaires.	Réalisée
6	Participer à une table de concertation permettant de déceler des projets prometteurs.	Réalisée
6	Soutenir financièrement les nouveaux entrepreneurs pendant la phase de démarrage de leur entreprise au moyen de la mesure Soutien au travail autonome.	En cours
6	Offrir du développement de compétences et de l'accompagnement aux petites et moyennes entreprises.	En cours
7	Participer et contribuer financièrement à diverses tables de concertation, principalement dans les secteurs de l'agriculture, de la foresterie et du tourisme, dans le but de favoriser la diversification économique.	Réalisée
7	Participer à une table de concertation des partenaires locaux de la MRC de Pontiac, dont le but est d'attirer la venue de nouvelles entreprises et des investissements sur le territoire.	Réalisée
7	Faciliter les démarches des entrepreneurs pour la mise en œuvre de leurs projets, cibler les besoins de main-d'œuvre et, s'il y a lieu, soutenir le développement des compétences des futurs travailleurs et travailleuses.	En cours
8	Participer et contribuer financièrement à des projets visant le développement des compétences des travailleuses et travailleurs de l'industrie touristique.	Non amorcée
9	Appuyer les initiatives de développement de compétences répondant aux besoins des agriculteurs et agricultrices de la région en offrant diverses formations continues.	Réalisée
9	Contribuer financièrement au Centre de recherche et de développement technologique agricole de l'Outaouais, dont le but est le démarrage d'entreprises agricoles.	Réalisée
9	Contribuer financièrement à la Plate-forme agricole de la région, qui permet à de nouveaux entrepreneurs d'expérimenter un projet en lien avec l'agriculture biologique.	Réalisée
10	Soutenir le développement des compétences des travailleuses et travailleurs de l'industrie forestière au moyen du programme Mesure de formation (MFOR entreprise).	Réalisée
10	Participer à une table de concertation visant la diversification de l'industrie vers la deuxième et la troisième transformation du bois et l'exportation des produits.	En cours
10	Prendre part, en collaboration avec le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, à une table visant la promotion des bonnes pratiques en matière de reboisement.	Abandonnée ⁷⁴
11	Poursuivre, de concert avec les ressources externes en employabilité et de l'éducation, les efforts dans le dossier de la persévérance relative aux mesures actives d'emploi, dans le but de réduire l'abandon des participants et participantes.	Réalisée
11	Contribuer à ajuster l'offre de formation sur mesure (attestation d'études professionnelles et attestation d'études collégiales) pour répondre aux besoins des entreprises de la région.	Réalisée
11	Accompagner les travailleurs et travailleuses ainsi que les entreprises dans le développement et l'actualisation de leurs compétences en finançant le développement de formations sur mesure pour les employeurs.	Réalisée

74. Après avoir pris part à quelques rencontres, Services Québec s'est retiré temporairement, considérant que la nature des sujets traités ne correspondait pas à la mission du MTESS.

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Priorité	Action	État de réalisation
1	Sensibiliser et informer les entreprises sur les enjeux et les occasions que présente la 4 ^e révolution industrielle.	Amorcée
1	Soutenir le développement des compétences technologiques et numériques, particulièrement de la main-d'œuvre en emploi.	Amorcée
2	Mettre en œuvre une approche concertée pour la détermination des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre.	Amorcée
2	Développer une culture de formation continue tant auprès des entreprises que de la main-d'œuvre, particulièrement chez les travailleuses et travailleurs saisonniers.	Amorcée
2	Soutenir le rehaussement de la qualification d'une main-d'œuvre possédant des compétences de niveau intermédiaire vers le niveau technique.	Amorcée
3	Participer activement aux travaux du Comité des projets stratégiques Valorisation Abitibi-Témiscamingue que la Conférence des préfets de la région (CPAT) mettra en place.	En cours
3	Exercer un leadership en offrant de l'information sur le marché du travail et en s'assurant que les initiatives d'attraction répondent aux besoins de main-d'œuvre de la région, et ce, de façon durable.	Amorcée
4	Soutenir la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits, notamment par la mise en place de comités régionaux de concertation entre les deux peuples et de plans d'action concertés.	Amorcée
5	Positionner l'information sur le marché du travail au cœur des interventions ciblant ces secteurs d'activités.	En cours
5	Promouvoir et régionaliser la campagne de promotion et de valorisation des métiers et des professions, selon les filières identifiées.	En cours
5	Soutenir les projets de création, d'expansion et de transmission des petites et moyennes entreprises de ces filières, par le développement des compétences et par la valorisation de saines pratiques de gestion des ressources humaines.	Amorcée
6	Sensibiliser et conscientiser les entreprises à la mise en œuvre de saines pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours
6	Signer une entente de délégation du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), dans le cadre des Alliances pour la solidarité, visant à soutenir des initiatives locales et régionales, notamment en matière de sécurité alimentaire et de lutte contre les préjugés.	Réalisée
6	Systématiser, dès maintenant, l'utilisation du Portrait des pratiques en gestion des ressources humaines dans la foulée de l'approche renouvelée des services aux entreprises.	En cours

CÔTE-NORD

Priorité	Action	État de réalisation
1	Valoriser, en matière d'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises, les spécificités de chacun des territoires des municipalités régionales de comté, notamment par l'information sur le marché du travail.	En cours
1	Offrir une prestation de services décentralisée et adapter ses stratégies d'action et ses interventions à ces particularités territoriales afin de mieux répondre aux besoins du milieu.	En cours
1	S'assurer du respect de la représentativité des territoires de la Côte-Nord dans ses lieux de concertation, notamment au sein du Conseil régional des partenaires du marché du travail, qui se veut à l'écoute des préoccupations et des besoins du milieu nord-côtier.	En cours
3	Siéger au Comité sur l'embauche de la main-d'œuvre régionale sur la Côte-Nord.	En cours
3	Favoriser l'essor économique et la diversification économique régionale par le développement des compétences de la main-d'œuvre, par l'accompagnement soutenu aux entreprises ainsi que par des collaborations avec ses partenaires, afin de mieux répondre aux défis économiques de la région.	En cours
3	Réaliser des études spécifiques à certains secteurs d'activité économique pour favoriser une meilleure connaissance des réalités et des enjeux à l'égard des problématiques de main-d'œuvre nord-côtière ciblées.	En cours
4	Favoriser le développement de l'entrepreneuriat, notamment par la promotion de la mesure Soutien au travail autonome auprès des jeunes, des femmes, des autochtones et des personnes immigrantes.	En cours
4	Utiliser les programmes et les mesures du Ministère afin d'accompagner les entreprises dans le développement de la relève entrepreneuriale.	En cours
4	Intervenir auprès des employeurs afin qu'ils adoptent et développent de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines.	En cours
5	Participer aux initiatives de promotion des métiers professionnels et techniques, notamment pour les professions en déséquilibre, par la diffusion d'information sur le marché du travail.	En cours
5	Collaborer, en concertation avec ses partenaires, aux initiatives pour favoriser l'attraction de la main-d'œuvre qualifiée. À ce titre, la Direction régionale maintiendra sa participation à la table de concertation avec ses partenaires régionaux dans le cadre de la campagne Trouvez votre espace.	En cours
5	Développer des approches proactives pour accompagner les entreprises et intervenir de façon marquée pour les aider à s'adapter au contexte de rareté de main-d'œuvre, en les amenant à améliorer leurs pratiques de gestion des ressources humaines, à s'ouvrir à l'insertion d'une main-d'œuvre diversifiée ainsi qu'à gérer cette diversité.	En cours
6	Signer avec les intervenants de la Côte-Nord une entente de délégation du Fonds québécois d'initiatives sociales (FOIS) dans le cadre des Alliances pour la solidarité, visant à soutenir les initiatives locales et régionales.	Réalisée
6	Favoriser une plus grande mobilité professionnelle et géographique de la main-d'œuvre, notamment par la reconnaissance des acquis et des compétences.	En cours
6	Favoriser, en concertation avec ses partenaires régionaux et locaux, l'embauche de la main-d'œuvre régionale et saisonnière.	En cours
6	Collaborer localement et régionalement à la mise en œuvre des engagements ministériels du Plan gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, notamment en matière de sécurité alimentaire et de lutte contre les préjugés.	En cours
6	Poursuivre les actions issues de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	En cours
6	Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits.	En cours

Priorité	Action	État de réalisation
7	Collaborer avec les établissements d'enseignement à l'amélioration et à la diversification des lieux géographiques de l'offre et des modes de formation afin d'atteindre un plus grand nombre de personnes et d'entreprises.	En cours
7	Favoriser la création de petites cohortes de formation afin de mieux répondre aux réalités démographiques du territoire.	En cours
7	Soutenir les personnes par de la formation lorsque celle-ci a été retenue comme étant la solution la plus appropriée à leur intégration en emploi ou lorsqu'elles rencontrent des obstacles liés au marché du travail.	En cours
7	Soutenir les personnes ayant déjà une formation lorsqu'elles rencontrent des obstacles face au marché du travail en raison d'un manque de compétences pratiques pour exercer une profession qui présente des perspectives d'emploi favorables et stratégiques pour la région.	En cours
7	Participer, en concertation avec ses partenaires, notamment dans le cadre du Comité RAP (Réussite – Accomplissement – Persévérance scolaire), à des initiatives visant à faciliter les déplacements des clientèles du Ministère pour un meilleur accès à la formation générale et professionnelle.	En cours
8	Privilégier la concertation régionale et locale avec ses partenaires afin de contribuer au développement social et à la prospérité économique de la région.	En cours
8	Prendre en compte les priorités de développement de ses partenaires dans le cadre de ses planifications régionales et locales, ainsi que dans ses stratégies d'action et d'intervention.	En cours
8	Contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.	En cours
8	Participer activement aux travaux de la Conférence administrative régionale de la Côte-Nord et des sous-comités qui concernent sa mission.	En cours
8	S'assurer d'offrir une prestation intégrée de services gouvernementaux adaptée aux besoins des citoyens et citoyennes et des entreprises de la région, en collaborant à la mise en œuvre du plan de déploiement territorial de Services Québec et en offrant une prestation intégrée des services gouvernementaux de qualité.	En cours

NORD-DU-QUÉBEC

Priorité	Action	État de réalisation
1	Mobiliser, préparer et accompagner des clientèles sous-représentées sur le marché du travail, et ce, jusqu'au placement en emploi.	En cours
1	Intervenir auprès des personnes qui ont besoin d'une aide au placement ou d'une formation d'appoint pour intégrer ce secteur d'activité.	En cours
1	Soutenir le développement des compétences des personnes en emploi dans le secteur touristique.	En cours
1	Soutenir les entreprises touristiques dans leur gestion des ressources humaines, dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail.	En cours
2	Augmenter la participation des citoyens cris au marché du travail, en favorisant leur accès aux services publics d'emploi.	Amorcée
2	Valoriser l'apport de la main-d'œuvre crie au marché du travail.	En cours
2	Se concerter avec les différents partenaires du milieu régional et local pour assurer des interventions cohérentes et porteuses, et pour encourager un partenariat diversifié et solide, garant de succès.	En cours
2	Accroître la participation des Autochtones au marché du travail et au développement économique de la région.	En cours
2	Offrir de la formation en francisation à cette clientèle majoritairement anglophone.	En cours
2	Tenir des rencontres statutaires avec le gouvernement de la nation crie afin d'échanger sur des projets communs en formation et en employabilité.	En cours
4	Soutenir, au moyen d'études prévisionnelles, les besoins de main-d'œuvre dans le secteur minier, avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des mines et ses partenaires.	Réalisée
4	Documenter et prioriser les professions en déficit de main-d'œuvre afin de trouver des solutions adaptées.	Réalisée
4	Travailler avec les partenaires régionaux de l'éducation, soit le Centre de formation professionnelle de la Baie-James et le Centre d'études collégiales à Chibougamau, dans une perspective d'adéquation formation-compétences-emploi pour les différents secteurs.	En cours
4	Accompagner les entreprises dans l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée et de qualité qui répond aux besoins du marché du travail.	En cours
4	Soutenir la mobilité interrégionale, afin d'attirer et de retenir la main-d'œuvre en région, favorisant ainsi l'occupation du territoire.	En cours
5	S'adjoindre les établissements d'enseignement de la région dans le développement de projets majeurs de formation dans une perspective d'adéquation formation-compétences-emploi.	En cours
5	Émettre des avis favorables pour des formations en région qui répondent aux besoins du marché du travail.	En cours
5	Travailler avec les partenaires du marché du travail, afin de dynamiser l'économie, tout en favorisant l'installation de travailleuses et travailleurs dans les communautés jamésiennes.	En cours
5	Poursuivre la promotion de la mesure Soutien au travail autonome, favorisant la création d'emplois par la création d'entreprises et la diversification des économies locales.	En cours
6	Soutenir les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Jamésie et les acteurs concernés de la région dans leurs travaux. En ce qui concerne la rareté de la main-d'œuvre et le développement de grands projets créateurs d'emplois dans la région, le message véhiculé par ces partenaires et acteurs est que, tout comme les ressources primaires, les ressources humaines doivent être à proximité.	En cours
6	Appuyer la demande du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Jamésie, qui, dans le cadre de la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre, souhaite la mise en place de mesures adaptées, de mesures fiscales précises et d'actions concrètes pour la région du Nord-du-Québec.	En cours
6	Appuyer la mise en œuvre d'une stratégie de mobilité étudiante nordique avec les partenaires de l'éducation et de l'immigration.	Amorcée
6	Soutenir le développement de projets pilotes d'attraction et de rétention, en vue d'intégrer une main-d'œuvre immigrante.	En cours

GASPÉSIE

Priorité	Action	État de réalisation
1	Examiner, avec les acteurs concernés, son implication dans la mise en œuvre d'un plan régional concerté de démographie durable et, selon sa mission, appuyer des projets qui soutiennent la mobilité de la main-d'œuvre.	Non amorcée
1	Participer à la Stratégie d'établissement durable de la région, ayant comme objectifs l'attraction, l'accueil et la rétention de la main-d'œuvre dans la région.	Amorcée
1	Travailler à améliorer les mécanismes de communication et de recrutement de la main-d'œuvre immigrante avec les régions centrales.	En cours
1	Faire connaître les emplois disponibles et les postes vacants pour soutenir les employeurs et les chercheurs et chercheuses d'emploi de la région.	En cours
1	Sensibiliser les entreprises aux meilleures pratiques de gestion des ressources humaines, particulièrement pour favoriser l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours
2	Signer, avec les intervenants de la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, une entente de délégation du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) dans le cadre des Alliances pour la solidarité, visant à soutenir les initiatives locales et régionales en matière de lutte contre la pauvreté et d'inclusion sociale.	Réalisée
2	Participer au Conseil des partenaires du Réseau solidaire pour le rayonnement des territoires Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (RESSORT), dont la mission est de soutenir la mobilisation et d'accompagner les territoires locaux dans la prise en charge de leur développement social.	En cours
2	Poursuivre et assurer l'implication des unités locales de Services Québec dans les tables de développement social du territoire de chacune des MRC de la région qui visent à établir des partenariats (couloirs de services) pour répondre de façon concertée aux besoins de la clientèle éloignée du marché du travail, pour lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale.	En cours
3	Poursuivre sa participation à la Table interordres Éducation-Formation-Emploi et au sous-comité de cette table pour l'établissement d'un plan d'aménagement de la formation régionale.	En cours
3	Poursuivre sa participation, avec les partenaires de l'éducation, aux divers comités locaux visant l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi et une meilleure accessibilité de la formation.	En cours
3	Poursuivre la participation de la région au comité du projet Formation à distance interordres (FADIO), qui a pour objectif d'aider les établissements scolaires des régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine à se positionner pour devenir des régions d'avant-garde dans le domaine de la formation à distance.	En cours
3	Assurer une veille du marché du travail et alimenter le Conseil régional des partenaires du marché du travail et la Commission des partenaires du marché du travail sur les professions à prioriser pour la région, notamment pour influencer le développement de l'offre de formation.	En cours
4	Soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de la culture, notamment au moyen d'une entente régionale de formation.	En cours
4	Poursuivre sa participation à la Table intersectorielle régionale en saines habitudes de vie de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, visant à favoriser l'adoption et le maintien de saines habitudes de vie par les jeunes et leur famille.	En cours
5	Analyser son implication dans la mise en place d'une instance de concertation entrepreneuriale afin de favoriser l'intersectorialité.	Non amorcée
5	Soutenir le développement des compétences des dirigeants d'entreprise en matière de gestion des ressources humaines et les accompagner dans le recrutement et l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée.	En cours
5	Soutenir le développement économique, l'innovation et la création d'emplois par le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future.	En cours
7	Favoriser le développement des compétences de la main-d'œuvre dans les secteurs d'activité prioritaires par la région.	En cours
7	Soutenir le Regroupement des employeurs du secteur bioalimentaire pour favoriser la mobilité de la main-d'œuvre dans le secteur de la transformation des produits marins.	En cours
7	Soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de l'agriculture, notamment au moyen d'une entente régionale de formation.	En cours
7	Poursuivre son implication dans les comités des trois créneaux d'excellence de la région, afin de contribuer aux efforts de recherche et d'innovation dans ces secteurs et, plus particulièrement, au développement des compétences de la main-d'œuvre.	En cours

ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Priorité	Action	État de réalisation
1	Poursuivre sa participation à la Table RH des Îles-de-la-Madeleine, qui se veut un lieu de concertation entre les entreprises et qui a établi les priorités suivantes : la valorisation du travail, et l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours
1	Poursuivre sa collaboration au comité d'accompagnement de la Stratégie territoriale des Îles-de-la-Madeleine sur l'attraction et l'établissement des personnes.	Amorcée
1	Collaborer, avec les membres de la Table RH, à un projet avec quelques entreprises de divers secteurs d'activité sur les thèmes de l'attraction et de la rétention afin de les rendre plus attractives pour la main-d'œuvre locale.	En cours
1	Poursuivre ses efforts de sensibilisation et de diffusion de formation auprès des entreprises sur les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines pour favoriser leur attractivité et la rétention de leur main-d'œuvre.	En cours
2	Examiner la façon dont elle pourrait soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future pour répondre aux besoins exprimés par le groupe CTMA, dans une optique de modernisation de la flotte de l'entreprise.	Amorcée
3	Soutenir le développement des compétences des dirigeants d'entreprise en matière de gestion des ressources humaines, notamment par des activités de codéveloppement, pour aider les entreprises à mieux gérer leur projet d'expansion, à assumer un meilleur leadership et aussi à développer leurs habiletés de gestion en situation de proximité.	En cours
3	Promouvoir, en partenariat avec la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine, la mesure Soutien au travail autonome sur le territoire, afin de contribuer à la diversification de l'économie locale.	En cours
3	Participer au développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur des croisières.	En cours
3	Faire connaître les emplois disponibles et les postes vacants pour soutenir les employeurs et les chercheurs et chercheuses d'emploi.	En cours
3	Poursuivre sa participation aux rencontres de la Table bioalimentaire des Îles-de-la-Madeleine.	En cours
3	Évaluer la possibilité de développer des partenariats nouveaux et innovants.	En cours
5	Participer aux diverses tables de partenaires sur le développement social, tant au niveau local que régional, et évaluer son implication dans divers projets menés par les partenaires.	En cours
5	Examiner la façon dont elle pourrait soutenir, en collaboration avec les établissements d'enseignement, le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future pour répondre aux besoins exprimés par les centres d'hébergement pour personnes âgées.	Réalisée
5	Soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de la culture, notamment au moyen d'une entente de formation en entreprise.	En cours
5	Poursuivre sa collaboration au comité d'accompagnement de la Stratégie territoriale des Îles-de-la-Madeleine sur l'attraction et l'établissement des personnes.	Amorcée

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Priorité	Action	État de réalisation
1	Participer à plusieurs initiatives de concertation régionale ou locale, entre autres grâce à la participation de la Direction régionale et des bureaux locaux à certaines ententes sectorielles et initiatives locales.	En cours
1	Accompagner des initiatives régionales ou entre les municipalités régionales de comté, afin de favoriser le développement intégré et l'avancement des dossiers communs.	En cours
2	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
3	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours

Priorité	Action	État de réalisation
4	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
5	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
6	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
7	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
8	Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
9	Utiliser l'information sur le marché du travail afin d'influencer les décisions et les actions des entreprises et des intervenants internes et externes.	En cours
9	Investir les budgets d'intervention alloués à la région en tenant compte de la rareté de main-d'œuvre actuelle et anticipée, et ce, afin de maximiser l'utilisation des mesures les plus efficaces et de combler les écarts de compétences quantitatifs et qualitatifs constatés.	En cours
10	Fournir de l'aide sous forme d'encadrement, de conseils techniques et de soutien financier aux personnes admissibles, qui créent ou développent une entreprise ou encore qui deviennent travailleurs ou travailleuses autonomes.	En cours
10	Soutenir les entreprises du secteur quant à leurs besoins en matière de gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
11	Accueillir les ressources du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et développer un partenariat d'intervention.	Amorcée
11	Diffuser les besoins de main-d'œuvre existants.	En cours
11	Sensibiliser les employeurs à l'importance d'embaucher des personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment la main-d'œuvre féminine, et les soutenir.	En cours
11	Collaborer aux initiatives régionales ou locales relatives à l'attraction et à la rétention de nouveaux arrivants et de nouvelles arrivantes, dont les personnes immigrantes.	En cours
11	S'associer à l'initiative Québec-France pour l'emploi.	En cours
11	S'associer aux projets qui pourraient être financés dans le cadre du Fonds d'appui au rayonnement des régions, administré par la Table régionale des élus municipaux de la Chaudière-Appalaches.	En cours
12	Soutenir les entreprises, lorsque leurs besoins sont liés à cette priorité, en matière de gestion des ressources humaines, incluant le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
13	S'associer aux initiatives qui seront éventuellement financées dans le cadre des Alliances pour la solidarité et qui seront dévoilées au cours de l'année 2018.	En cours
13	Verser l'aide financière de dernier recours conformément aux cadres législatif et réglementaire.	En cours
13	S'associer aux projets relatifs à la lutte contre la pauvreté qui pourraient être financés dans le cadre du Fonds d'appui au rayonnement des régions, administré par la Table régionale des élus municipaux de la Chaudière-Appalaches.	En cours
13	Poursuivre le financement d'actions permettant d'offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre à court terme une démarche vers l'emploi.	En cours
13	Explorer les possibilités, afin de développer des corridors de services avec des partenaires pour faciliter la prise en compte des divers aspects nuisant à la pleine intégration sociale de la clientèle.	Amorcée

LAVAL

Priorité	Action	État de réalisation
2	Poursuivre sa participation au comité de pilotage de la Politique régionale de développement social de Laval. À ce titre, la Direction régionale entend rendre les données socioéconomiques régionales accessibles pour aider à la réalisation de portraits, à l'élaboration d'états de situation et à la prise de décisions.	En cours
2	Contribuer aux travaux d'élaboration d'un plan d'action visant à répondre aux six orientations de la politique.	En cours
2	Faciliter l'accès aux ressources et aux services, en portant une attention particulière à la participation pleine et entière des nouveaux arrivants et des nouvelles arrivantes à la vie sociale et économique.	En cours
2	Poursuivre son soutien à l'action communautaire et aux initiatives en économie sociale, par son implication à la Table d'action en entrepreneuriat de Laval.	En cours
2	Être partenaire des futures Alliances pour la solidarité, découlant du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.	En cours
3	Contribuer à optimiser et à développer les infrastructures pour qu'elles deviennent multiusages, renforçant ainsi les aspects inclusifs, multigénérationnels et multiculturels.	En cours
6	Agir sur les défis liés à la transformation du secteur du commerce relative aux technologies numériques, en raison de l'importance de son écosystème commercial. À cet effet, Laval vise le développement de son réseau d'incubation et d'accélération d'entreprises.	En cours
6	Mettre en œuvre des mesures pour faciliter l'entrepreneuriat technologique de même que l'émergence d'innovations, favoriser des initiatives entrepreneuriales en mobilité intelligente et durable des personnes et des marchandises.	En cours
6	Intensifier le développement des secteurs agricole et agroalimentaire.	En cours
7	Participer aux activités du Pôle régional en économie sociale de Laval, notamment à son forum Trajectoire d'impact – Forum de l'entrepreneuriat social et collectif ainsi qu'à son laboratoire d'innovation sociale lavallois. Ce dernier se veut un lieu de rencontre et de discussions entre des acteurs aux visées et aux compétences complémentaires, leur permettant de collaborer afin de répondre à un besoin ou à un défi par des initiatives novatrices à fort impact social.	En cours

LANAUDIÈRE

Priorité	Action	État de réalisation
2	Accroître et promouvoir l'utilisation de l'information sur le marché du travail et de l'information scolaire et professionnelle par le personnel de Services Québec et par les partenaires du marché du travail.	En cours
2	Collaborer à la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
2	Maximiser l'utilisation des mesures et des services : Information sur le marché du travail, Placement en ligne, Concertation pour l'emploi, Mesure de formation de la main-d'œuvre, volet entreprises.	En cours
2	Offrir un ensemble de mesures visant l'intégration en emploi dans un continuum d'interventions, en complémentarité avec les organismes en employabilité.	En cours
2	Poursuivre ses partenariats favorisant une adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre (Veille active en santé, Éducation Lanaudière et les comités de services en entreprise dans les municipalités régionales de comté).	En cours
2	Poursuivre son engagement pour la valorisation de l'éducation et de la persévérance scolaire.	En cours
2	Promouvoir l'utilisation combinée de la mesure Subvention salariale et du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour intégrer des personnes sans qualification.	En cours
2	Poursuivre la mise en œuvre des actions visant à améliorer la compétitivité des entreprises et à soutenir le développement et le transfert des compétences de leur personnel.	En cours
2	Produire et diffuser des contenus régionaux de l'Information sur le marché du travail (IMT) dans un langage accessible, en lien avec le travail des différents partenaires.	En cours

Priorité	Action	État de réalisation
2	Soutenir et promouvoir la formation dans les entreprises grâce aux programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et de la Commission des partenaires du marché du travail.	En cours
2	Soutenir financièrement les efforts en formation et qualification de la main-d'œuvre en emploi faiblement qualifiée, ainsi que les travailleuses et travailleurs à risque de perdre leur emploi, en privilégiant la formation de base.	En cours
2	Utiliser de façon optimale les volets de la mesure de concertation pour l'emploi et la mesure de formation auprès des entreprises en difficulté.	En cours
3	Attirer, maintenir, développer et mobiliser la main-d'œuvre des secteurs stratégiques, en développement ou en réorganisation, en partenariat avec les organismes à vocation économique, les comités sectoriels de main-d'œuvre et le Conseil emploi métropole.	En cours
3	Intervenir auprès des petites et moyennes entreprises des secteurs économiques prioritaires par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Lanaudière.	En cours
3	Mettre à la disposition des entreprises des outils présentant les bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines.	En cours
3	Poursuivre le développement de la connaissance des entreprises et des secteurs d'activité économique.	En cours
3	Sensibiliser et accompagner les gestionnaires d'entreprise quant aux changements du marché du travail, notamment en ce qui concerne la rareté de main-d'œuvre, la détermination des conditions de travail, la définition des besoins de formation, la gestion de la diversité et la mise en œuvre de mesures de conciliation famille-travail-études.	En cours
3	Sensibiliser les entreprises à l'embauche et au maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée, notamment la clientèle sous-représentée sur le plan de l'emploi.	En cours
3	Soutenir les entreprises dans la planification et la mise en place de leur service de gestion des ressources humaines.	En cours
3	Poursuivre le démarchage auprès des entreprises qui ne connaissent pas les mesures de Services Québec.	En cours
3	Soutenir les entreprises qui intègrent une clientèle qui présente de plus grands obstacles face à l'emploi.	En cours
12	Soutenir la détermination des perspectives professionnelles favorables.	En cours
12	Planifier et bonifier l'offre de services régionale en matière de formation pour répondre aux besoins et à l'évolution du marché du travail.	En cours
12	Favoriser la participation et l'intégration d'une clientèle multiprofil. La soutenir, par de multiples mesures et programmes, dans les parcours scolaires offerts par les établissements scolaires lanaudois.	Amorcée
12	Faciliter une collaboration entre les entreprises et les établissements éducationnels pour que des étudiantes et étudiants soient accueillis en milieu de travail au cours de leur formation.	Amorcée
12	Accroître et promouvoir l'utilisation de l'information sur le marché du travail et de l'information scolaire et professionnelle par le personnel de Services Québec et par les partenaires du marché du travail.	En cours
12	Poursuivre nos partenariats favorisant une adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre (Veille active en santé, Éducation Lanaudière et les comités de services en entreprise dans les municipalités régionales de comté).	En cours
12	Poursuivre notre engagement pour la valorisation de l'éducation et de la persévérance scolaire.	En cours
12	Soutenir financièrement les efforts en formation et en qualification de la main-d'œuvre en emploi faiblement qualifiée ainsi que les travailleurs et travailleuses à risque de perdre leur emploi, en privilégiant la formation de base.	En cours
12	Mettre en œuvre, avec les partenaires de l'éducation, une offre de formation à temps partiel diversifiée qui vise à répondre aux besoins des entreprises et des travailleuses et travailleurs désirant mettre à jour ou développer leurs compétences.	En cours

LAURENTIDES

Priorité	Action	État de réalisation
1	Maintenir les activités de veille et de diffusion de l'information sur le marché du travail.	En cours
1	Développer les compétences et l'intégration en emploi des groupes sous-représentés sur le marché du travail afin de répondre aux besoins émergents des entreprises.	En cours
1	Participer aux tables de concertation clientèles afin de favoriser la recherche et la mise en œuvre de solutions novatrices.	En cours
1	Poursuivre la promotion de la mesure Soutien au travail autonome auprès de la clientèle.	En cours
2	Participer aux activités de concertation du milieu favorisant l'inclusion économique et sociale du plus grand nombre de personnes.	Amorcée
2	Collaborer aux activités de promotion de la région comme étant un milieu de vie et de travail des plus intéressants, ce qui implique le développement d'outils promotionnels.	En cours
3	Poursuivre le déploiement de l'offre de services du Ministère ainsi que la promotion du guichet unique simplifiant l'accès aux services gouvernementaux pour les individus et les entreprises.	En cours
3	Favoriser, en collaboration avec ses partenaires, la pleine participation du plus grand nombre de personnes à la société et, ultimement, au marché du travail, au moyen de ses mesures et services.	En cours
5	Collaborer, avec les partenaires du milieu, à la détermination des besoins et au développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de l'électrification des transports.	En cours

MONTÉRÉGIE

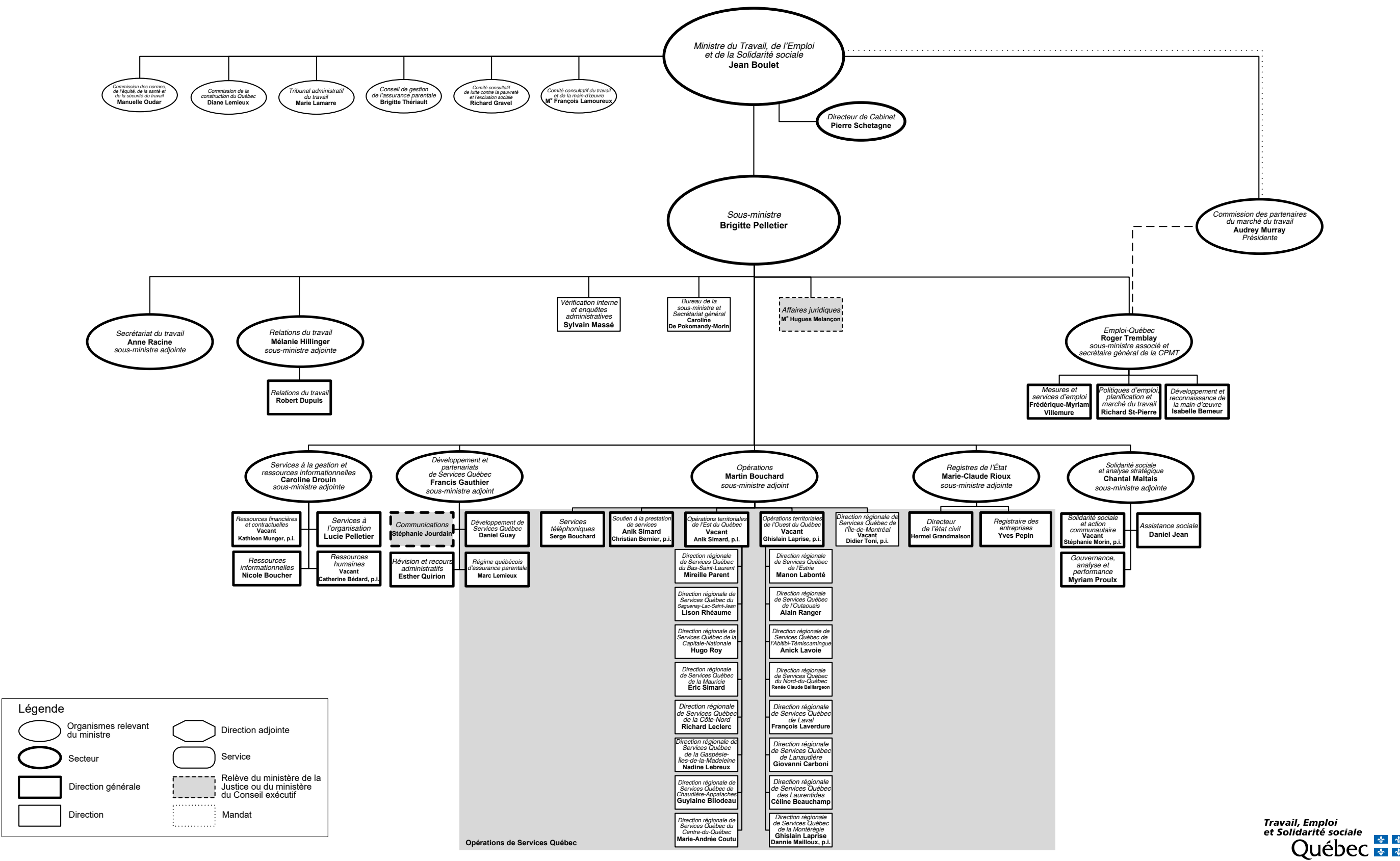
Priorité	Action	État de réalisation
1	Renouveler l'entente annuelle de subvention de la Mesure de formation de la main-d'œuvre, volet entreprises, avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles, qui a comme objectif de soutenir la formation continue dans le secteur agricole afin d'améliorer la compétitivité des entreprises, de maintenir et consolider les emplois actuels et d'améliorer la capacité d'adaptation des entreprises.	En cours
3	Poursuivre sa participation à la Table de concertation sur l'adéquation formation-emploi dans le secteur maritime du Secrétariat aux affaires maritimes et soutenir les travaux par une analyse des diagnostics sectoriels et par la détermination des professions présentant des besoins de formation dans la région.	Réalisée
3	Participer activement aux quatre tables de concertation locale des zones industrialo-portuaires de la région et fournir son expertise en matière d'analyse des besoins de formation et de main-d'œuvre dans les secteurs d'activité économique liés à la Stratégie maritime.	Amorcée
3	Soutenir les acteurs économiques régionaux par l'analyse de l'évolution des emplois au regard des changements technologiques et des compétences du futur et par la détermination des entreprises faisant partie de secteurs d'activité porteurs en matière d'innovation et de développement économique.	En cours
4	Appuyer les initiatives que le Ministère a prises en matière de main-d'œuvre et d'emploi et les adapter aux priorités régionales à cet égard.	Réalisée
4	Poursuivre, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie, la mise en œuvre des actions en matière d'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi.	En cours
4	Soutenir les entreprises pour répondre aux besoins de formation des professions qui présentent des déficits de personnel.	En cours
4	Poursuivre l'analyse des causes du déséquilibre des professions qui présentent des déficits de main-d'œuvre et produire, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail, une priorisation de ces professions.	En cours
4	Mettre en œuvre des pistes d'action, en collaboration avec les partenaires concernés, visant à résoudre les déficits de main-d'œuvre.	En cours
4	Renouveler ses ententes en matière de services d'aide à l'emploi avec les organismes communautaires actifs en développement de l'employabilité situés dans les pôles de régionalisation de l'immigration en Montérégie.	En cours

Priorité	Action	État de réalisation
4	Promouvoir davantage le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) auprès des employeurs qui souhaitent embaucher une main-d'œuvre issue de l'immigration.	En cours
4	Poursuivre la collaboration à la mise en œuvre du plan d'action en entrepreneuriat élaboré par la Table d'action en entrepreneuriat de la Montérégie, notamment au regard des actions qui concernent l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et la relève en entreprise.	Amorcée
5	Conclure des ententes de délégation du Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des Alliances pour la solidarité visant à soutenir financièrement les initiatives locales et régionales, notamment en matière de sécurité alimentaire, d'accès au logement et d'acquisition de saines habitudes de vie.	Réalisée
5	Collaborer aux travaux des tables de concertation locale en développement social au sein des municipalités régionales de comté et participer à l'analyse des projets de lutte à la pauvreté proposés par les promoteurs, afin de soutenir les initiatives les plus structurantes pour les communautés locales.	Amorcée

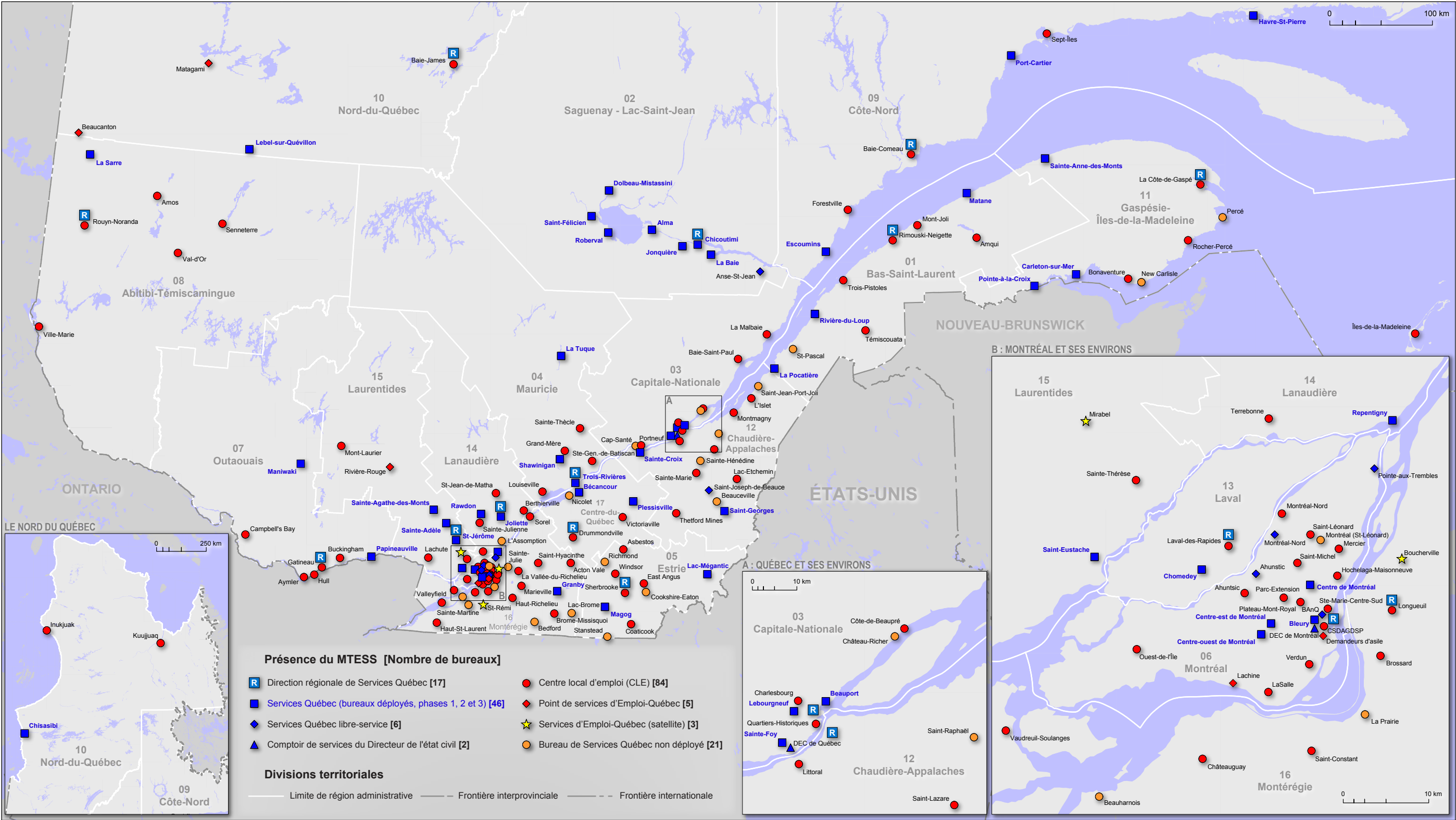
CENTRE-DU-QUÉBEC

Priorité	Action	État de réalisation
1	Soutenir le développement de l'entrepreneuriat, en proposant aux clientèles admissibles la mesure Soutien au travail autonome orientée vers l'employabilité liée au lancement d'une entreprise et à l'autonomie du travail.	En cours
2	Informar les partenaires et les entreprises de la situation et des défis du marché du travail, notamment en matière de main-d'œuvre, et partager les résultats de travaux pour améliorer l'adéquation entre la formation, les compétences et les besoins du marché du travail, en vue de faire émerger des projets innovants dans la région.	En cours
2	Valoriser des professions en forte demande de main-d'œuvre dans le Centre-du-Québec, en collaboration avec les établissements d'enseignement.	En cours
2	Participer, avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec, à une réflexion sur la rareté de main-d'œuvre et le recours à une main-d'œuvre diversifiée, dont celle issue de l'immigration, avec les intervenants régionaux et locaux concernés et les entreprises, afin de mieux cerner les préoccupations et de déterminer des pistes d'action.	En cours
2	Soutenir le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre, en collaborant à la réalisation de foires et de salons de l'emploi, de manière à mieux répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs de la région.	En cours
2	Accentuer l'accompagnement des employeurs en matière de gestion des ressources humaines pour le recrutement, la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée, la formation et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours
3	Contribuer au développement des compétences numériques, en soutenant financièrement l'offre de formation continue de la main-d'œuvre en emploi avec la collaboration des établissements d'enseignement de la région.	En cours
3	Soutenir les employeurs dans leurs efforts pour former leur main-d'œuvre dans ces domaines.	En cours
4	Soutenir le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité, en renouvelant son entente de services avec le Centre d'emploi agricole.	En cours
4	Poursuivre son soutien à la formation continue des personnes en emploi au moyen d'une entente de services avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec.	En cours
4	Maintenir ses collaborations avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre AGRICARrières pour la mise en œuvre de projets de formation et le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail.	En cours
5	S'investir dans le déploiement de Services Québec dans la région afin de simplifier et de regrouper des services gouvernementaux. Ce déploiement permettra le maintien d'emplois de qualité dans le Centre-du-Québec.	En cours
6	Contribuer au développement des compétences des travailleuses et travailleurs des secteurs du tourisme et de la culture, en reconduisant ses ententes avec l'Association touristique régionale, Tourisme Centre-du-Québec et Culture Centre-du-Québec.	En cours

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2019



ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2019



SOURCES
Direction de l'analyse et de l'information de gestion (MTESS)
Compilation : Annexe 1 - Déploiement en région MAJ au 31 mars 2019.xlsx (Direction de l'intégration et du soutien à l'implantation)
Fond de carte : MERN, AQ_Carto, mars 2019. Projection cartographique : NAD83 / MTQ Lambert

© 2019
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
SSSAS / DGGAP / Direction de l'analyse et de l'information de gestion
Note : Le présent document n'a aucune portée légale

Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

De plus, le Ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique.

La couverture et les séparateurs sont imprimés sur du papier contenant 10 % de fibres recyclées postconsommation, en plus d'être libre de chlore élémentaire. Les pages intérieures sont imprimées sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, et fabriqué à partir d'énergie biogaz.





**Travail, Emploi
et Solidarité sociale**

Québec

