

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2016 2017

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



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2016 2017

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

### **Coordination**

Direction de la gouvernance, de l'analyse stratégique et de l'information de gestion  
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 être consulté sous la rubrique Publications  
du site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

ISBN (imprimé) 978-2-550-79294-9

ISBN (PDF) 978-2-550-79295-6

© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DES MINISTRES	5
MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE	7
DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE	11
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	13
PRÉSENTATION DU MINISTÈRE	15
QUELQUES CHIFFRES 2016-2017	17
ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE	18
FAITS SAILLANTS 2016-2017	23
UTILISATION DES RESSOURCES	27
Ressources humaines	27
Ressources budgétaires et financières	32
Ressources informationnelles	40
RÉSULTATS 2016-2017 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2016-2017	43
Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère et au plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017	44
Résultats détaillés 2016-2017 relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère et au plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017	47
ORIENTATION 1	
Répondre aux besoins du marché du travail	47
ORIENTATION 2	
Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines	51
ORIENTATION 3	
Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses	53
ORIENTATION 4	
Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables	55
ORIENTATION 5	
Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies	56
ORIENTATION 6	
Soutenir les initiatives favorisant la solidarité	58
ORIENTATION 7	
Simplifier l'accès aux services	59
ORIENTATION 8	
Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes	60
ORIENTATION 9	
Tirer profit des ressources informationnelles	62

RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2016-2017 D'EMPLOI-QUÉBEC EN MATIÈRE DE MAIN-D'OEUVRE ET D'EMPLOI	63
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016-2017 DU CENTRE DE RECOUVREMENT	93
RÉSULTATS 2016-2017 DU SECRÉTARIAT À LA CAPITALE-NATIONALE	99
RÉSULTATS 2016-2017 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE	103
RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS	104
TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE	109
EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	111
Rapport d'activité 2016-2017 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	112
Rapport d'activité 2016-2017 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	119
Rapport d'activité 2016-2017 du Fonds québécois d'initiatives sociales	124
Exercice du pouvoir discrétionnaire	127
Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	129
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	131
Administration provisoire d'un comité paritaire - Loi sur les décrets de convention collective	133
Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	134
Éthique au Ministère	136
Politique linguistique	136
Mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web	137
Égalité entre les femmes et les hommes	138
Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises	139
Politique de financement des services publics	142
Actions du Ministère en matière de développement durable et de lutte contre les changements climatiques	144
<b>ANNEXE 1</b> : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	157
<b>ANNEXE 2</b> : Suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique	159
<b>ANNEXE 3</b> : Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	160
<b>ANNEXE 4</b> : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation	161
<b>ANNEXE 5</b> : Lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité des ministres	162
<b>ANNEXE 6</b> : Principaux résultats d'Emploi-Québec en 2016-2017 selon la région	164
<b>ANNEXE 7</b> : Glossaire du Centre de recouvrement	165
<b>ANNEXE 8</b> : Évolution du solde des créances ministérielles 2016-2017	166
ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2017	169
ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2017	170

## MESSAGE DES MINISTRES

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



Monsieur le Président,

C'est avec fierté que nous vous soumettons le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* 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.

Dans le contexte où la situation de l'emploi a nettement progressé pendant la période visée, ce rapport fait notamment état des mesures déployées par le Ministère afin de préparer la main-d'œuvre actuelle et future à répondre aux besoins du marché du travail et aux nouvelles réalités économiques liées à l'innovation, au numérique et à la mondialisation. C'est d'ailleurs dans une perspective de développement socio-économique du Québec que la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi a été adoptée le 10 novembre 2016 et que le Rendez-vous national sur la main-d'œuvre s'est tenu en février 2017.

Les différentes actions prises pour assurer le maintien de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses ont également contribué à l'atteinte de cet objectif commun. À ce sujet, soulignons l'annonce de la plus importante hausse du salaire minimum depuis 2010 de même que celle d'une hausse progressive du salaire minimum répartie sur quatre ans, laquelle s'avère une première dans l'histoire du Québec.

Par ailleurs, le Ministère a fait un pas de plus pour améliorer l'accès aux services offerts par le gouvernement aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises dans le cadre des travaux visant à faire de Services Québec la porte d'entrée de ces services sur tout le territoire.

Ce rapport traite également des activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale, lequel soutient la croissance de la Capitale-Nationale, une région importante sur les plans social, culturel, touristique et économique.

Nous souhaitons finalement saluer l'expertise du personnel et les efforts constants qu'il fournit pour permettre à notre organisation d'offrir des services de grande qualité à la population québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre plus haute considération.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité  
sociale et ministre responsable de la région  
de la Capitale-Nationale,

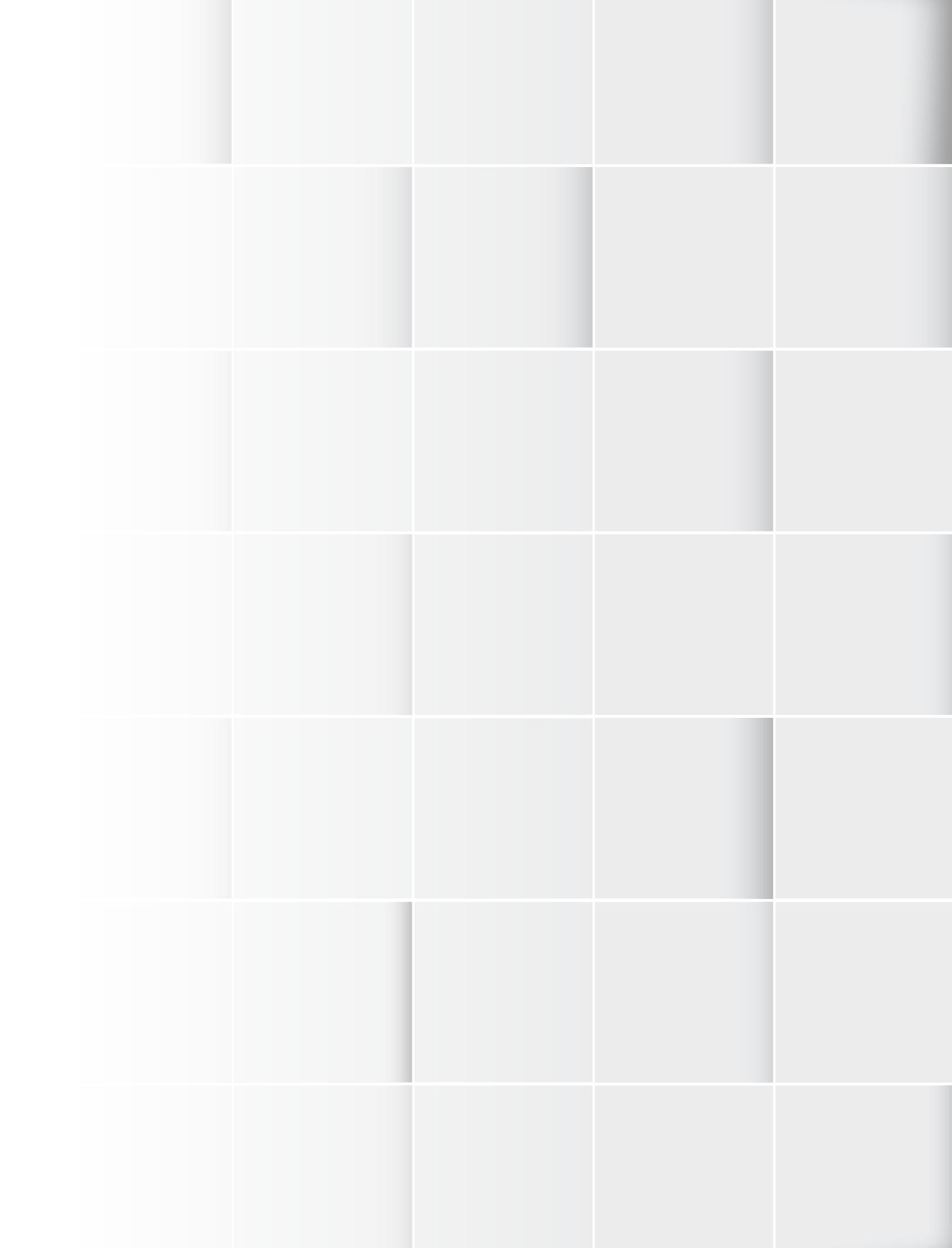


François Blais  
Québec, septembre 2017

La ministre responsable du Travail  
et ministre responsable de la région  
de la Chaudière-Appalaches,



Dominique Vien  
Québec, septembre 2017



## MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Dominique Vien  
Ministre responsable du Travail  
Ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches  
200, chemin Sainte-Foy, 6<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S1



Monsieur François Blais  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale  
425, rue Jacques-Parizeau, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre  
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2017.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la deuxième année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2018 ainsi que de ceux liés aux engagements présentés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le rapport annuel de gestion du Ministère inclut les résultats de la mise en œuvre du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec en matière de main-d'œuvre et d'emploi ainsi que le rapport d'activité du Centre de recouvrement. Il comprend également les résultats atteints par le Secrétariat à la Capitale-Nationale, 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.

Je profite de cette occasion pour souligner le travail exceptionnel et le dévouement inestimable du personnel, qui est au cœur des réalisations exposées dans les prochaines pages.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre et Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

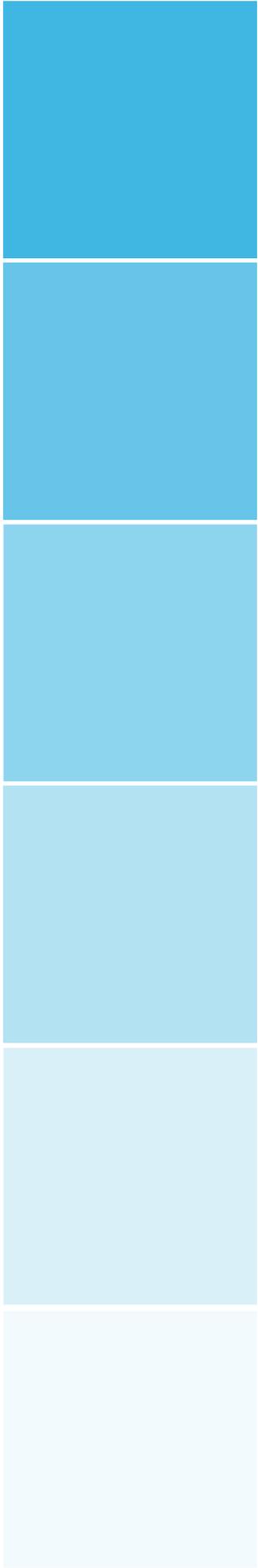
La sous-ministre,

A handwritten signature in blue ink that reads "L. Bérubé". The signature is fluid and cursive.

Line Bérubé

Québec, septembre 2017





RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION  
2016  
2017

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, du plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec en matière de main-d'œuvre et d'emploi, des activités du Centre de recouvrement, des activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- 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 4 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, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, des indicateurs de résultats du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec en matière de main-d'œuvre et d'emploi, ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 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 2017.

La sous-ministre,



Line Bérubé

Québec, septembre 2017



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

Madame Line Bérubé  
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 2016-2017* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère, ainsi que des indicateurs de résultats du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec.

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 2016-2017* du Ministère au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère, ainsi que des indicateurs de résultats du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec 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 2017



# 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.

## Une 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 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. 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.

Par l'entremise du Secrétariat du travail, le Ministère offre des services dans le domaine des relations du travail, notamment en ce qui concerne la négociation de conventions collectives de travail, la médiation visant l'amélioration des relations du travail ainsi que la nomination d'arbitres pour le règlement de griefs et de différends. Il offre aussi des services en ce qui concerne la conception de politiques, la recherche, la production et la diffusion de l'information sur le travail et délivre des permis de service de référence de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction. Par ailleurs, le Secrétariat offre une expertise médicale, par l'entremise du Bureau d'évaluation médicale, en formulant des avis médicaux comme le prévoit la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

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 au site Portail Québec.

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, à l'état civil et au Registraire des entreprises.

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 citoyens et citoyennes 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 est chargé de protéger et de recouvrer les sommes dues au Ministère dans le cadre de l'application de ses programmes.

Les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la responsabilité des ministres sont énumérées à l'annexe 5 du présent rapport, et l'organigramme ministériel au 31 mars 2017 figure à la fin du document.

### Des partenaires importants

Le Ministère interagit avec différents partenaires, dont la Commission des partenaires du marché du travail ainsi que plusieurs organismes communautaires, notamment en matière d'emploi, de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits. Le Ministère s'associe également avec plusieurs ministères et organismes, dont la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de la Justice du Québec, le Centre de services partagés du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, Revenu Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux, afin de simplifier l'accès aux services destinés aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises.

## QUELQUES CHIFFRES 2016-2017

Assistance sociale	Année financière 2016-2017
Nombre de demandes traitées	105 348
Nombre mensuel moyen d'adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours	335 167
Prestations totales versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours	2,86 G\$
Nombre de dépôts directs	3 420 333
Nombre de chèques émis	1 158 650

Services publics d'emploi (SPE)	Année financière 2016-2017
Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE - Individus	307 686
Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE - Entreprises et organismes	12 564
Nombre de participants actifs - Individus	363 765
Nombre de participants actifs - Entreprises et organismes	14 964

Services à la clientèle	Année financière 2016-2017
Nombre d'appels téléphoniques répondus <sup>a</sup>	2 732 713
Nombre de courriels répondus <sup>b</sup>	71 155

a Sont inclus : Centre de communication avec la clientèle, Centre des relations avec la clientèle de Services Québec, Directeur de l'état civil, Régime québécois de l'assurance-parentale et Centre de recouvrement.

b Sont inclus : Centre de communication avec la clientèle, Centre des relations avec la clientèle de Services Québec et Directeur de l'état civil.

Régime québécois d'assurance parentale	Année civile 2016
Nombre de nouveaux prestataires	128 344
Nombre de prestataires servis	211 530
Prestations totales versées	1,95 G\$

État civil	Année financière 2016-2017
Nombre d'inscriptions pour naissances, mariages, unions civiles et décès	170 668

Travail	Situation au 31 mars 2017
Nombre de conventions collectives en vigueur	8 640
Conflits de travail en cours	116

Action communautaire autonome et initiatives sociales	Année financière 2016-2017	
Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	Montant versé	17,9 M\$
	Organismes <sup>a</sup>	330
Fonds québécois d'initiatives sociales	Montant versé	11,1 M\$
	Organismes <sup>a</sup>	228

a Certains organismes soutenus peuvent être comptabilisés plus d'une fois selon la situation.

# ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Pour l'année 2016, la croissance de l'économie québécoise s'est établie à 1,7 %, comparativement à 1,3 % dans l'ensemble du Canada. La hausse du produit intérieur brut (PIB) du Québec, lequel atteint 19 % de celui du Canada, s'explique essentiellement par la croissance soutenue des dépenses de consommation, tant celles des ménages que celles des administrations publiques.

## L'emploi

En 2016, le nombre de personnes de 15 à 64 ans occupant un emploi au Québec a augmenté de 36 100 par rapport à 2015 pour atteindre 4,13 millions. On a enregistré une hausse de 53 700 personnes occupant un emploi à temps plein (+1,6 %), alors qu'on dénombrait 17 600 personnes de moins occupant un emploi à temps partiel (-2,2 %).

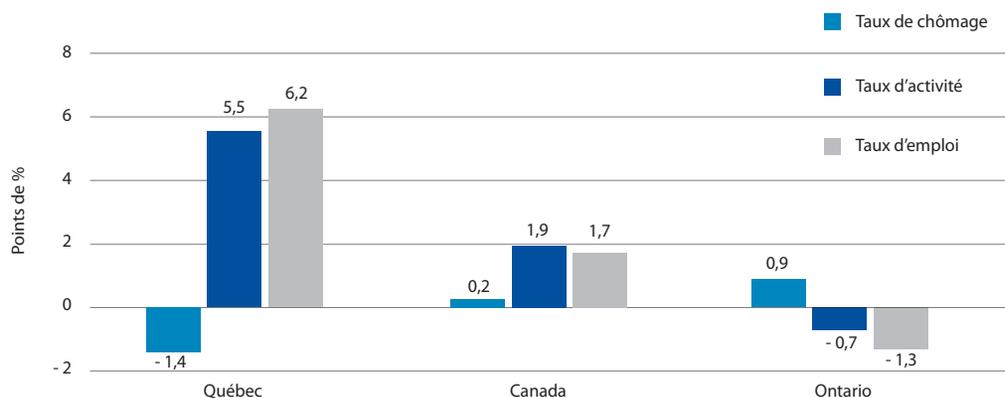
L'emploi a crû au même rythme (+0,9 %) dans le secteur des services et dans celui des industries productrices de biens, qui ont affiché des hausses respectives de 28 700 et de 7 400 emplois.

## Le chômage et la participation au marché du travail

Au Québec, le taux de chômage a enregistré en 2016 un creux annuel historique de 7,1 %. Le taux d'emploi a atteint 73,3 %, un sommet annuel historique. Quant au taux d'activité, il s'est maintenu à son sommet de 2015, soit 78,9 %. Entre 2000 et 2016, l'évolution de ces trois indicateurs a été plus favorable au Québec qu'en Ontario et que dans l'ensemble du Canada.

### VARIATION DES TAUX DE CHÔMAGE, D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI DE 2016 PAR RAPPORT À CEUX DE 2000

AU QUÉBEC, AU CANADA ET EN ONTARIO<sup>a</sup>



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

<sup>a</sup> Pour le taux de chômage, la population considérée est celle des 15 ans et plus. Quant aux taux d'activité et d'emploi, il s'agit de ceux de la population de 15 à 64 ans.

Cependant, la durée moyenne du chômage au Québec s'est établie à 21,3 semaines, comparativement à 19,8 semaines au Canada et à 19,9 semaines en Ontario. Le chômage de courte durée (trois mois ou moins) demeure le plus fréquent puisqu'il correspond à la situation d'un peu plus de trois chômeurs sur cinq.

## Le marché du travail selon l'âge et le sexe

Le taux d'emploi des jeunes de 15 à 24 ans s'est fixé à 58,8 % en 2016, un taux supérieur à ce que l'on observe dans l'ensemble du Canada (55,4 %) ou en Ontario (51,9 %). Le taux d'emploi de la population québécoise âgée de 25 à 54 ans — le noyau dur de la population active — a grimpé de 0,8 point de pourcentage en 2016, atteignant un sommet annuel historique de 82,9 %. Ce groupe d'âge affichait des taux d'emploi plus bas au Canada (81,4 %) et en Ontario (80,9 %).

Le nombre d'emplois occupés par des personnes de 55 ans et plus a connu une forte progression, constituant plus des deux tiers des emplois créés depuis 2000. Cela est dû à la forte croissance démographique de ce groupe d'âge, mais aussi à la remontée importante de son taux d'emploi, qui a égalé et même dépassé les niveaux du milieu des années 1970. Entre 2000 et 2016, les 55 à 64 ans ont vu leur taux d'emploi passer de 41,0 % à 57,8 %. Fait caractéristique des dernières décennies, le taux d'emploi des 65 ans et plus ne cesse d'augmenter : il est passé de 3,2 % à 9,7 %.

L'amélioration du marché du travail profite aux femmes et aux hommes. Par exemple, le taux d'emploi des 15 à 64 ans a atteint 71,6 % chez les femmes et 74,9 % chez les hommes, des hausses respectives de 0,6 et 0,2 point de pourcentage par rapport à 2015.

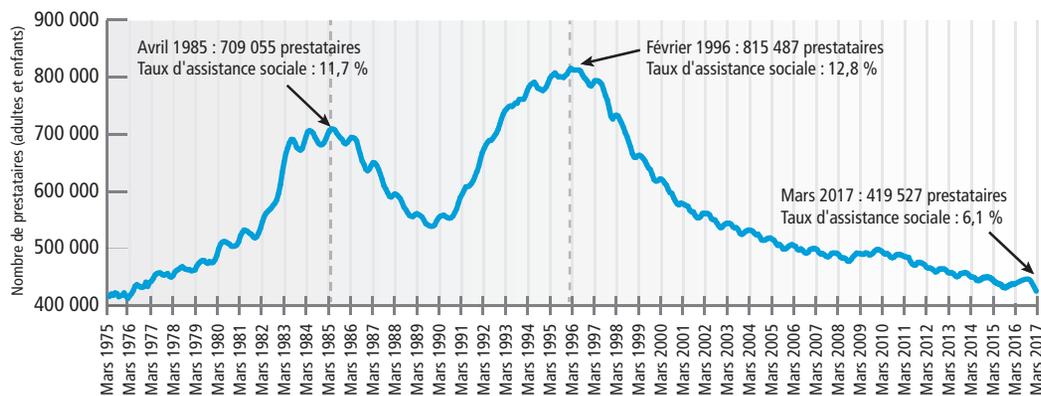
## Le marché du travail selon le niveau de scolarité

La proportion de personnes sans diplôme a diminué de moitié entre 2000 et 2016 chez les 25 à 64 ans, passant de 25,2 % à 12,9 %, ce qui demeure toutefois supérieur à la moyenne canadienne (9,4 %), 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, passant de 51,6 % à 68,9 % (66,9 % pour l'ensemble du Canada). Précisons que le taux de chômage est de 11,5 % chez les personnes âgées de 25 ans à 64 ans qui n'ont aucun diplôme comparativement à 5,4 % chez celles qui sont titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires.

## Programmes d'assistance sociale

Les programmes d'assistance sociale concernent principalement la clientèle de l'aide financière de dernier recours qui regroupe les prestataires du programme de l'aide sociale (personnes sans contraintes sévères à l'emploi et personnes ayant des contraintes temporaires à l'emploi), ainsi que les prestataires du programme de la solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et leur conjoint ou conjointe). En mars 2017, on dénombre au total 419 527 prestataires des programmes d'assistance sociale, ce qui correspond à une baisse de 4,1 % par rapport à mars 2016.

### ÉVOLUTION MENSUELLE DE LA CLIENTÈLE AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE TOTAL DE LA CLIENTÈLE DISTINCTE (ADULTES+ENFANTS) ENSEMBLE DU QUÉBEC, JANVIER 1975 À MARS 2017



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Service de l'analyse et de l'information de gestion, juillet 2017.

Après avoir atteint un sommet de 12,8 % en 1996, le taux d'assistance sociale chez la population âgée de 0 à 64 ans n'a cessé de diminuer depuis, s'établissant à 6,1 % en mars 2017.

Dans une conjoncture économique favorable à la création d'emplois, comme c'est le cas actuellement, moins de gens s'inscrivent aux programmes d'assistance sociale et plus de prestataires quittent ces programmes.

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 deux plans d'action et dont le troisième est en cours d'élaboration).

### Action communautaire

Le Ministère a le mandat de coordonner l'intervention gouvernementale en matière d'action communautaire, c'est-à-dire celle de 24 ministères et organismes gouvernementaux chargés de 68 programmes ou mesures spécifiques. Selon les dernières données disponibles, cette intervention s'est chiffrée à 976,9 millions de dollars pour l'exercice financier 2014-2015 et a touché 5 000 organismes communautaires.

Ces organismes comptent plus de 200 000 bénévoles et 40 000 employés, tous statuts d'emploi confondus<sup>1</sup>. Notons également que 35 % de ceux-ci sont fréquentés par plus de 1 000 personnes annuellement<sup>2</sup>. Enfin, 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 travail<sup>3</sup>.

### Action bénévole et philanthropique

Selon l'enquête *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*<sup>4</sup>, publiée en 2015 par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2013, plus de 2,2 millions de bénévoles, soit 32,1 % de la population âgée de 15 ans et plus. La Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022, adoptée en décembre 2016, s'articule autour de deux orientations, soit consolider et reconnaître l'action bénévole au Québec. Chaque orientation comprend cinq actions qui matérialisent l'engagement

1. Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (2014). *Faits saillants, Organismes communautaires à l'échelle provinciale, Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre*, édition 2012, p. 2 et 4 [Document non publié].

2. Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (2012). *Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre*, Montréal, données de 2012, p. 27.

3. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la recherche, L'importance économique de l'action communautaire et bénévole au Québec, document non publié, 2014, p. 15.

4. Statistique Canada (2015). *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*, données de 2013.

gouvernemental en faveur de la valorisation de l'action bénévole au Québec. Cette stratégie est accompagnée d'un budget de 1,5 million de dollars.

Par ailleurs, selon l'enquête de Statistique Canada, 5 469 000 Québécoises et Québécois (81 % de la population) ont fait un don en argent en 2013, pour un total de plus de 1,4 milliard de dollars.

## La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Au Québec, le taux de faible revenu est resté stable au cours des dernières années, passant de 10,8 % à 10,9 % pour l'ensemble de la population entre 2002 et 2015<sup>5</sup>. Affichant un taux plus bas que la moyenne canadienne (12,1 %), le Québec se classe troisième au Canada, derrière l'Alberta (8,2 %) et la Saskatchewan (10,7 %), mais en réalité, l'Alberta devance significativement un second groupe où il n'y a pas de différence statistique entre six des provinces (Saskatchewan, Québec, Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador, Ontario et Île-du-Prince-Édouard). Au cours de cette période, le taux de faible revenu des personnes seules au Québec est passé de 23,2 % à 26,8 %.

En ce qui a trait à la comparaison internationale, le Québec se serait situé, en 2014, 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 et la France. Le groupe au sein duquel le Québec se trouve comprend l'Autriche, la Suède, la Belgique, le Luxembourg, l'Irlande, l'Allemagne, le Royaume-Uni et la Suisse. Ce groupe devance de façon significative un troisième groupe qui comprend l'Italie, le Portugal, la Grèce et l'Espagne.

## Les conventions collectives

En 2016, on dénombrait au Québec 8 635 conventions collectives<sup>6</sup> régissant les conditions de travail de 1 068 845 personnes salariées<sup>7</sup>. Les conventions collectives en vigueur se concentrent majoritairement dans le secteur tertiaire (6 720 conventions collectives).

Au cours de l'année 2016, 2 732 conventions collectives ont été déposées au Secrétariat du travail. Dans plus de 93 % des cas, soit pour 2 543 conventions collectives, il s'agissait du renouvellement d'une convention existante. Dans les 189 autres cas, les parties en étaient à leur première entente.

## Les arrêts de travail en 2016

Au cours de l'année 2016<sup>8</sup>, tous secteurs confondus, 102 conflits de travail ont été déclenchés comparativement à 110 en 2015, tandis que le nombre de conflits observés en cours d'année s'est chiffré à 145 en 2016, soit neuf de moins qu'en 2015. On remarque une baisse considérable du nombre de travailleuses et travailleurs touchés, lequel est passé de 302 470<sup>9</sup> en 2015 à 30 335 en 2016. Il en est de même pour le nombre de jours-personnes perdus, qui est passé de 1 307 219<sup>10</sup> en 2015 à 371 599 en 2016. Par ailleurs, la durée moyenne des conflits en jours civils est de 86 en 2016, comparativement à 133 en 2015. Quant à la durée moyenne en jours ouvrables, elle est passée de 75 en 2015 à 29 en 2016.

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 (144 sur 145) 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.

5. Les plus récentes données disponibles sont celles de 2015.

6. Les données analysées sont basées uniquement sur les conventions collectives et les ententes régies par le Code du travail.

7. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail, le 17 mars 2017.

8. Les données de l'année 2016 présentées dans cette section sont préliminaires.

9. Il importe de souligner que l'année 2015 a été particulièrement marquée par les négociations menées dans le secteur public entre le gouvernement et les centaines de milliers de syndiquées et syndiqués de ce secteur.

10. Voir la note 9.

Des 144 conflits de travail de compétence provinciale observés en 2016, 129 l'ont été dans le secteur privé, ce qui correspond à près de 90 % de l'ensemble des conflits. Cependant, ce secteur n'a été à l'origine que de 85 642 jours-personnes perdus en 2016, soit 24,9 % du total pour les conflits de travail de compétence provinciale, comparativement à 258 457 jours-personnes, soit 75,1 % du total dans le secteur public.

### Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Tout comme en 2015, les dispositions salariales ont été en 2016 à l'origine du plus grand nombre de jours-personnes perdus (264 524, soit 71,2 %). Viennent au deuxième rang (56 329 jours-personnes, soit 15,2 %) les dispositions relatives aux procédures de relations de travail, alors que cela avait été un point en litige marginal en 2015. Un des éléments venant expliquer ce résultat est la grève des avocats et notaires de l'État québécois – LANEQ – dont la principale revendication était de modifier le régime de négociation afin d'implanter un mécanisme d'arbitrage qui lierait les parties. À cet égard, précisons que la volonté de modifier le régime de négociation entre les parties explique 45 000 jours-personnes perdus pour cette catégorie de point en litige en 2016. Enfin, les dispositions relatives aux horaires de travail n'ont été à l'origine que de 2 % (7 320) des jours-personnes perdus en 2016 comparativement à plus de 110 000 en 2015.

# FAITS SAILLANTS

## 2016-2017

### Adoption de la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi

Le 10 novembre 2016, le gouvernement du Québec a adopté le projet de loi n° 70, Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi. Grâce à cette nouvelle loi, le gouvernement est en mesure de renforcer son action en matière d'adéquation formation-emploi, mais aussi de favoriser l'intégration des clientèles éloignées du marché du travail.

Cette loi instaure notamment le Programme objectif emploi. Ce programme vise à offrir à toutes les personnes admissibles pour la première fois au programme d'aide sociale un accompagnement personnalisé et adapté à ses besoins ainsi qu'une réciprocité qui engage les parties. Ainsi, les participants seront rapidement dirigés vers des ressources adaptées à leur situation, que ce soit pour le développement de leurs compétences ou de leurs habiletés sociales, ou pour la recherche active d'un emploi.

Cette approche procurera aux ménages admissibles de meilleures chances de sortir de la pauvreté et leur permettra de développer leur autonomie financière et de contribuer à la société.

### Mise en place d'un comité d'experts sur le revenu minimum garanti

Au cours de la dernière année, un comité d'experts a été mandaté par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par le ministre des Finances pour explorer de nouvelles approches visant à lutter encore plus efficacement contre la pauvreté, à favoriser l'inclusion sociale et à tendre vers l'instauration d'un revenu minimum garanti.

Le comité d'experts sur le revenu minimum garanti est présidé par M<sup>me</sup> Dorothee Boccanfuso, professeure titulaire au département d'économique de l'École de gestion de l'Université de Sherbrooke. Elle est appuyée par M. Jean-Michel Cousineau, économiste et professeur titulaire à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal et par M<sup>me</sup> Raquel Fonseca, professeure agrégée au Département des sciences économiques de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal.

Le Comité d'experts sur le revenu minimum garanti a comme mandat principal de présenter au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministre des Finances ses recommandations sur les questions de soutien du revenu.

### Rendez-vous national sur la main-d'œuvre

Après une tournée des régions effectuée par le ministre au cours de l'année, s'est tenu, les 16 et 17 février 2017, le Rendez-vous national sur la main-d'œuvre. Ce rendez-vous a réuni les partenaires syndicaux et communautaires ainsi que ceux du milieu des affaires, de l'éducation et de la formation, leur fournissant l'occasion de poursuivre et de renforcer le dialogue social sur des enjeux démographiques et économiques qui touchent au marché du travail. Il a aussi permis de convenir des pistes de solution pour favoriser le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future. Au terme de cette rencontre, le premier ministre du Québec, M. Philippe Couillard, a annoncé la mise en œuvre d'actions concertées visant notamment à :

- mieux accompagner les entreprises dans la gestion de la diversité et des ressources humaines;
- élargir l'accès à la formation à temps partiel et accroître la mixité en formation;

- accroître la capacité de mettre en place des programmes d'études ayant une valeur stratégique pour le développement régional;
- adapter de façon ciblée la Loi sur les normes du travail afin qu'elle reflète mieux les changements qui s'opèrent dans les milieux de travail;
- conclure l'étude menée par Qualification Montréal sur la possibilité de développer et mettre en œuvre un guichet unique québécois pour la reconnaissance des compétences des Québécois issus de la diversité et formés à l'étranger;
- mettre en place un accès unique aux services de francisation.

## Déploiement de Services Québec

En décembre 2015, les autorités gouvernementales ont adopté la vision voulant que Services Québec soit la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire. Afin de concrétiser cette vision, un comité interministériel regroupant les dirigeants des 20 ministères et organismes les plus concernés a élaboré le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, lequel a été approuvé par les autorités gouvernementales en février 2017.

Il présente plusieurs projets à réaliser :

- optimiser la prestation de services au comptoir et au téléphone
  - par le regroupement potentiel de douze centres d'appels ministériels,
  - par le déploiement de 95 bureaux de Services Québec;
- développer les assises de la prestation électronique de services, notamment en matière d'identité et d'authentification;
- mettre en place des services en ligne intégrés sur le portail Citoyens et le portail Entreprises;
- réaliser un plan de regroupement des activités des registres de l'État.

Le gouvernement souhaite simplifier les relations des citoyens et des entreprises avec l'État en leur offrant notamment une prestation de services intégrée (comptoir, téléphone, Web). Les services seront regroupés pour en optimiser l'accès. Ils seront notamment organisés en fonction des événements qui ponctuent la vie des citoyens et les cycles de vie des entreprises, de manière à simplifier les choses (selon le principe « dites-le une seule fois »). Les citoyens et les entreprises seront également mieux accompagnés dans leurs démarches.

À titre d'exemple, le bureau de Roberval, déployé le 15 août 2016, offre désormais une gamme élargie de services : ceux de la Société de l'assurance automobile liés à l'immatriculation et aux permis de conduire, le service de renouvellement de la carte d'assurance-maladie pour les titulaires d'un permis de conduire, les services de renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, des services d'emploi, de solidarité sociale et d'assermentation ainsi que des services du Directeur de l'état civil, du Registre foncier du Québec et de la Régie du logement. Bref, tous ces services gouvernementaux logent maintenant à la même adresse.

La population qui se rend dans ce bureau peut y vivre « l'expérience Services Québec ». En effet, le personnel chargé de l'accueil va à la rencontre des citoyens qui s'y présentent pour connaître la raison de leur visite et pour les orienter rapidement vers le service le plus susceptible de répondre à leurs besoins.

Un autre exemple de la simplification que permet le déploiement de Services Québec est l'espace Zone entreprise, qui offre depuis mai 2016 sur le site d'Entreprises Québec des services transactionnels intégrés pour le changement d'adresse ainsi que pour le démarrage d'entreprise. Ce dernier permet de réduire de 50 % en moyenne le temps nécessaire pour les démarches administratives relatives au démarrage d'une entreprise.

## Regroupement des registres de l'État

Le gouvernement a pris l'engagement de simplifier, par l'entremise de Services Québec, les démarches administratives et de faciliter l'accès aux services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises. Cette simplification passe par plusieurs volets, dont le regroupement des registres de l'État au sein d'une entité de Services Québec experte en gestion et développement de registres.

Une première étape de ce regroupement a été franchie le 7 décembre 2016 lorsque l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 116, Loi visant le transfert des activités du Registraire des entreprises au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La date prévue pour le transfert était le 1<sup>er</sup> avril 2017, et ce transfert s'est réalisé dans les délais prévus.

Une autre étape a été franchie le 15 mars 2017 lorsqu'a été créé, au sein du Ministère, le secteur des registres de l'État. Ce secteur est actuellement chargé du registre des entreprises (Registraire des entreprises) et du registre de l'état civil (Directeur de l'état civil). Il sera également responsable des autres registres de l'État qui pourraient éventuellement lui être confiés dans le cadre du déploiement de Services Québec. Ce secteur aura notamment pour mission de mettre en place un pôle d'expertise au Québec en gestion et développement de registres.

Par ailleurs, le ministère de la Sécurité publique a conclu en 2016 deux ententes avec le Ministère. Ces deux ententes ont été conclues pour le développement du Fichier d'immatriculation des armes à feu dans le contexte de l'adoption, le 9 juin 2016, du projet de loi n° 64, Loi sur l'immatriculation des armes à feu. Une première entente vise la contribution du Ministère à la rédaction du dossier d'affaires devant être soumis par le ministère de la Sécurité publique au Dirigeant principal de l'information. Une deuxième vise le développement de la solution informatique et opérationnelle par le Ministère pour le compte du ministère de la Sécurité publique.

## Mise en œuvre des nouvelles exigences pour le changement de mention du sexe des personnes mineures

L'année 2016-2017 a également été marquée par l'entrée en vigueur de nouveaux assouplissements aux règles du Code civil du Québec qui entourent le changement de la mention du sexe figurant à l'acte de naissance. Ainsi, une personne mineure dont l'identité de genre ne correspond pas à la mention du sexe figurant à son acte de naissance peut, depuis le 10 juin 2016, obtenir le changement de cette mention. Des modifications de concordance ont aussi été apportées en matière de changement de nom pour une personne mineure. Le Directeur de l'état civil, qui est chargé de l'application de ces règles, a su mettre en place ces nouvelles mesures dans un très court délai, ce qui a permis à plusieurs personnes mineures d'obtenir à temps pour la rentrée scolaire de septembre 2016 leur nouveau document d'identité.

## Révision annuelle du salaire minimum

Le 19 janvier 2017, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter du 1<sup>er</sup> mai 2017, le taux général du salaire minimum serait augmenté de 0,50 \$ pour atteindre 11,25 \$ l'heure, soit la plus importante hausse depuis 2010, et que celui des salariées et salariés au pourboire serait augmenté de 0,25 \$ pour atteindre 9,45 \$ l'heure.

Le gouvernement a également annoncé une hausse progressive du taux général du salaire minimum sur quatre ans, de sorte qu'en 2020 il atteigne 50 % du salaire horaire moyen, sans l'excéder. Depuis 2002, la cible retenue pour le salaire minimum se situait entre 45 % et 47 % du salaire horaire moyen.

## Loi assurant la reprise des services habituels de transport maritime fournis par l'entreprise Relais Nordik inc., ainsi que le règlement du différend entre cette entreprise et certains de ses salariés

Le 10 juin 2016, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 111, Loi assurant la reprise des services habituels de transport maritime fournis par l'entreprise Relais Nordik inc., ainsi que le règlement du différend entre cette entreprise et certains de ses salariés. Cette loi a été rendue nécessaire entre autres par les importantes répercussions, notamment économiques, de l'interruption de ces services pour l'ensemble des habitants de la Basse-Côte-Nord. Outre le retour au travail, la loi prévoit :

- le maintien des conditions de travail contenues dans la convention collective expirée, et ce, jusqu'au règlement du différend;
- une période de médiation obligatoire d'une durée de 120 jours, pouvant être prolongée pour une durée maximale de 60 jours à la demande du médiateur ou des parties;
- le recours à l'arbitrage si la période de médiation ne permet pas aux parties d'en venir à une entente.

## Lancement de la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022

Le 5 décembre 2016, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a lancé la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022, laquelle est assortie d'un budget global de 1,5 million de dollars.

Cette stratégie s'articule autour de deux orientations, soit consolider et reconnaître l'action bénévole au Québec. Chaque orientation comprend cinq actions qui matérialisent l'engagement gouvernemental en faveur de la valorisation de l'action bénévole au Québec. Le partenaire gouvernemental pour la réalisation de la Stratégie est le Réseau de l'action bénévole du Québec. Celui-ci mobilisera ses membres afin qu'ils contribuent pleinement à la mise en œuvre des actions.

## Régime québécois d'assurance parentale : souligner les 10 ans du Régime

L'année 2016 a marqué le dixième anniversaire du Régime québécois d'assurance parentale. Depuis la mise en œuvre du régime en 2006, plus de 16,5 milliards de dollars ont été versés en prestations à plus de 1,2 million de parents. Leur taux de satisfaction à l'égard des services de l'administration atteint 99 %.

Au cours de l'année, le Conseil de gestion de l'assurance parentale a publié un bulletin statistique spécial, deux études et un bilan des dix ans du régime. Une dizaine de chercheuses et chercheurs universitaires ont documenté, sur la base de leurs études respectives, plusieurs des retombées économiques et sociales du Régime québécois d'assurance parentale. Parmi ces retombées, mentionnons le meilleur accès à des prestations pour les familles à faible revenu, la forte participation des mères québécoises et l'importante augmentation du nombre de pères qui demandent des prestations, ainsi que l'incidence de leur présence auprès de leur enfant dans sa première année de vie. Ces documents peuvent être consultés sur le site du Conseil de gestion de l'assurance parentale, à l'adresse : [www.cgap.gouv.qc.ca](http://www.cgap.gouv.qc.ca).

# 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 2016-2017, une proportion importante de l'effectif du Ministère, soit 85,2 % du personnel, a consacré ses efforts à la prestation de services publics.

Au 31 mars 2017, le Ministère comptait 6 070 employées et employés, dont 4 728 à statut régulier et 1 342 à statut occasionnel. Au 31 mars 2016, l'effectif du Ministère était de 6 022 personnes. Le Ministère affiche donc une augmentation de 0,8 % de son personnel régulier et occasionnel.

#### RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS<sup>a</sup>

Catégorie d'emploi	2016-2017	2015-2016	Écart
Personnel d'encadrement	307	316	-9
Personnel professionnel	1 517	1 503	14
Techniciennes et techniciens	2 977	2 963	14
Personnel de bureau	1 267	1 237	30
Personnel ouvrier	2	3	-1
<b>Total</b>	<b>6 070</b>	<b>6 022</b>	<b>48</b>

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. Ces dernières 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 2016-2017, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale avait une cible des heures rémunérées de 10 916 116 heures rémunérées, ce qui correspond à 5 977 équivalents temps complet<sup>11</sup>. Conformément à la décision du Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'établissement du niveau d'effectif, la cible d'effectif se calcule en heures rémunérées, et ce, à compter de l'exercice 2016-2017.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, 10 502 021 heures ont été utilisées, ce qui correspond à 5 750 équivalents temps complet, soit 10 474 716 heures pour le Ministère et 27 305 heures pour le Secrétariat à la Capitale-Nationale. Le Ministère respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec une disponibilité de 414 095 heures, soit l'équivalent sur une base annuelle, de 227 équivalents temps complet.

11. 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 SECTEURS D'ACTIVITÉ EN 2016-2017<sup>a</sup>**

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2016-2017
Secteur des opérations <sup>b</sup>	7 103 146
Unités centrales <sup>bc</sup>	2 345 394
Directeur de l'état civil	350 529
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	36 029
Soutien au développement de la main-d'œuvre	53 070
Régime québécois d'assurance parentale	396 671
Secrétariat du travail	189 877
<b>Total partiel d'heures rémunérées</b>	<b>10 474 716</b>
Secrétariat à la Capitale-Nationale	27 305
<b>Total d'heures rémunérées<sup>d</sup></b>	<b>10 502 021</b>
<b>Total transposé en ETC<sup>e</sup></b> (total d'heures rémunérées / 1 826,3 heures)	<b>5 750</b>

Source : Compilation spéciale du Ministère

- a Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.
- b À la suite de l'adoption du projet de loi n° 70, l'abrogation du chapitre III de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail a entraîné une réattribution des effectifs d'Emploi-Québec au secteur des opérations et aux unités centrales.
- c Les unités centrales incluent également des unités qui fournissent des services aux citoyens.
- d 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.
- e 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.

**Planification de la main-d'œuvre**

Au 31 mars 2017, le Ministère dénombrait 339 départs à la retraite chez son personnel à statut régulier, ce qui représente une diminution de 6,1 % par rapport à 2015-2016.

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

Catégorie d'emploi	2016-2017	2015-2016
Cadres	29	29
Personnel professionnel	101	107
Fonctionnaires	209	225
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>361</b>

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

**TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE AU MINISTÈRE<sup>a</sup>**

Regroupement	2016-2017 <sup>b</sup>	2015-2016 <sup>b</sup>
Travail, Emploi et Solidarité sociale	10,9 %	9,2 %

Source : Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média, 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 de 2016-2017, alors qu'il était exclu des données de 2015-2016.

## Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année 2016, le Ministère a consacré 1 % 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 publics.

### NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	2016	2015
Cadres	425,2	179,9
Personnel professionnel	1 279,8	929,2
Fonctionnaires	8 293,6	4 426,4

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

### ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Regroupement	2016	2015
Proportion de la masse salariale (%)	1,0	0,6
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,6	0,9
Somme allouée par personne (\$)	579,1	318,2

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 demeure activement engagé dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. À l'écoute des besoins et des préoccupations de son personnel, il entreprend des actions afin de réduire les risques associés au travail et de favoriser l'amélioration durable de la santé globale du personnel en milieu de travail.

En 2016-2017, le Ministère a consacré des efforts à la conception et à la diffusion de capsules vidéo présentant des notions de base de la civilité destinées à sensibiliser les employés à l'importance de leur rôle dans les relations interpersonnelles au travail. Ces capsules et les outils complémentaires qui les accompagnent s'inscrivent dans la continuité d'activités visant la promotion de la civilité et la prévention du harcèlement au travail.

Également, durant la dernière année, le Ministère a veillé à la santé et à la sécurité du personnel dans le cadre du déploiement des bureaux de Services Québec, qui introduit une nouvelle approche pour l'accueil des clientèles.

Outre les actions planifiées localement (par exemple des projets en ergonomie) avec l'aide des gestionnaires et des membres des 160 comités locaux de santé et de sécurité, le Ministère a poursuivi ses efforts de promotion et d'intervention pour préserver l'intégrité physique et psychologique de son personnel et assurer la qualité du climat de travail.

Le Ministère offre également un service d'accompagnement aux personnes qui vivent une longue période d'invalidité afin de créer des conditions favorables à leur retour au travail.

### Bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2016-2017 pour la période d'évaluation du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016.

Le 18 mai 2016, la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 26 mars 2015 a été sanctionnée. Cette loi vient entre autres reconduire la suspension des bonis au rendement pour le personnel d'encadrement en 2016-2017 pour la période d'évaluation du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016.

### Accès à l'égalité en emploi

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses efforts en vue d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire).

### Embauche et représentativité

#### EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES PAR STATUTS D'EMPLOI EN 2016-2017

Statut d'emploi	Embauche totale 2016-2017	Groupes cibles				Nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible <sup>a</sup>	Taux d'embauche par statuts d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées		
Régulier	136	25	1	-	3	29	21,3 %
Occasionnel	631	130	2	4	14	147	23,3 %
Étudiant	281	40	3	1	8	50	17,8 %
Stagiaire	25	3	-	-	-	3	12,0 %

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.

#### TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES<sup>a</sup> PAR STATUTS D'EMPLOI RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Statut d'emploi	2016-2017 (%)	2015-2016 (%)
Régulier	21,3	30,2
Occasionnel	23,3	20,1
Étudiant	17,8	13,6
Stagiaire	12,0	28,6

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées.

**REPRÉSENTATIVITÉ<sup>a</sup> DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER  
RÉSULTATS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AU 31 MARS 2017**

Groupe cible	Personnel d'encadrement Nombre (%)	Personnel professionnel <sup>b</sup> Nombre (%)	Personnel technicien Nombre (%)	Personnel de bureau Nombre (%)	Personnel ouvrier Nombre (%)	Total Nombre (%)
<b>EFFECTIF RÉGULIER</b>	<b>307</b>	<b>1 462</b>	<b>2 181</b>	<b>776</b>	<b>2</b>	<b>4 728</b>
Communautés culturelles	10 (3,3 %)	88 (6,0 %)	170 (7,8 %)	101 (13,0 %)	-	369 (7,8 %)
Autochtones	-	13 (0,9 %)	25 (1,1 %)	3 (0,4 %)	-	41 (0,9 %)
Anglophones	5 (1,6 %)	13 (0,9 %)	34 (1,6 %)	16 (2,1 %)	-	68 (1,4 %)
Personnes handicapées	3 (1,0 %)	14 (1,0 %)	47 (2,2 %)	37 (4,8 %)	-	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 taux de représentativité par catégories d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

b Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les médiateurs et conciliateurs, ainsi que les médecins.

**REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER  
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

*Objectif de représentativité des membres des communautés culturelles : atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.*

*Objectif de représentativité des personnes handicapées : atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.*

Groupe cible	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2016-2017 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2016-2017 (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2015-2016 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2015-2016 (%)
Communautés culturelles	369	7,8 %	354	7,2 %
Autochtones	41	0,9 %	42	0,9 %
Anglophones	68	1,4 %	70	1,4 %
Personnes handicapées	101	2,1 %	104	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.

**EMBAUCHE DE FEMMES PAR STATUTS D'EMPLOI EN 2016-2017**

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	119/136	481/631	227/281	18/25	845/1 073
Taux d'embauche	87,5 %	76,2 %	80,8 %	72,0 %	78,8 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

**REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017**

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>a</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
<b>EFFECTIF RÉGULIER</b>	<b>307</b>	<b>1 462</b>	<b>2 181</b>	<b>776</b>	<b>2</b>	<b>4 728</b>
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	180	923	1 757	699	0	3 559
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie	58,6 %	63,1 %	80,6 %	90,1 %	0,0 %	75,3 %

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.

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 2016 (cohorte 2017)	Automne 2015 (cohorte 2016)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	17	13

	2016-2017	2015-2016
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	2	3

Source : Compilation spéciale de la Direction générale des ressources humaines.

**Ressources budgétaires et financières**

Un budget de dépenses de 4 214,2 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2016-2017. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 371,1 millions de dollars, soit 156,9 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique principalement par l'intégration du volet Promotion et développement de la Capitale-Nationale pour un montant de 67,1 millions de dollars et 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.

Les dépenses du Ministère en 2016-2017 ont été inférieures de 1,1 million de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

**BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Budget de dépenses 2016-2017 <sup>a</sup>	Dépenses réelles 2016-2017 <sup>b</sup>	Dépenses réelles 2015-2016 <sup>c</sup>	Écart Dépenses réelles	Variation (%)
Mesures d'aide à l'emploi	802 143,9	840 087,9	837 603,0	2 484,9	0,3
Mesures d'aide financière	2 934 008,7	2 965 306,0	3 004 942,2	(39 636,2)	(1,3)
Administration	460 865,8	544 892,9	507 241,5	37 651,4	7,4
Travail	17 213,2	20 812,9	22 388,5	(1 575,6)	(7,0)
<b>Total</b>	<b>4 214 231,6</b>	<b>4 371 099,7</b>	<b>4 372 175,2</b>	<b>(1 075,5)</b>	<b>-</b>

a Selon le volume III du *Plan annuel de gestion des dépenses des ministères et organismes 2016-2017* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2016-2017. 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 au *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, certaines dépenses ont été reclassées ou redressées pour les présenter selon la structure des dépenses de 2016-2017, et ce, afin de les rendre comparables.

### Mesures d'aide à l'emploi

Le budget des dépenses 2016-2017 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 802,1 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 840,1 millions de dollars. L'écart 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 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. L'augmentation de 2,5 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2015-2016 et 2016-2017 s'explique principalement par l'indexation des mesures d'emploi destinées aux personnes handicapées.

### Mesures d'aide financière

Alors que le budget des dépenses 2016-2017 des mesures d'aide financière était de 2 934,0 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 2 965,3 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 52 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.

Malgré l'indexation des prestations versées en vertu des programmes d'aide financière de dernier recours, les dépenses ont diminué de 39,6 millions de dollars entre 2015-2016 et 2016-2017, et ce, en raison principalement de la diminution du nombre de prestataires.

Précisons qu'au cours de l'exercice financier 2016-2017, une somme de 2 881,7 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, 26,1 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 19,7 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, 3,8 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires et le Programme de soutien financier aux centres offrant des services en toxicomanie avec hébergement ont reçu respectivement 0,4 million de dollars et 0,6 million de dollars. Enfin, le Ministère a alloué 10,6 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Administration

En 2016-2017, le budget destiné aux activités liées à l'administration était de 460,9 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 544,9 millions de dollars. L'écart de 84,0 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2016-2017 s'explique principalement par l'intégration du volet Promotion et développement de la Capitale-Nationale, ce qui représente 67,1 millions de dollars, et par l'ajout d'un budget de 9,0 millions de dollars provenant de l'Entente sur le développement du marché du travail ainsi qu'un ajout budgétaire annuel de 7,3 millions de dollars pour le crédit au net.

L'augmentation de 37,7 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2015-2016 et 2016-2017 s'explique notamment par l'augmentation des dépenses relatives à la promotion et au développement de la Capitale-Nationale, par la hausse des tarifs du Centre de services partagés du Québec pour les technologies de l'information et de ceux du Tribunal administratif du Québec, par l'indexation salariale de 1,5 % en 2016-2017 ainsi que par la centralisation de certaines dépenses assumées auparavant par le programme Travail.

Les dépenses se répartissent comme suit :

- 286,0 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;
- 110,0 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;
- 81,8 millions ont été consacrés à la direction, au développement de services aux citoyennes et citoyens et à la gouvernance, aux services de soutien à la gestion et aux technologies, aux politiques, à l'analyse stratégique et à l'action communautaire, ainsi qu'aux relations avec les usagers;
- 67,1 millions ont été consacrés à la promotion et au développement de la Capitale-Nationale.

## Travail

En 2016-2017, le budget de dépenses du programme Travail était de 17,2 millions de dollars et les dépenses réelles se sont élevées à 20,8 millions de dollars. L'excédent de 3,6 millions des dépenses réelles sur le budget de dépenses est principalement attribuable à des dépenses de 5,9 millions de dollars destinées à des activités visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Ces sommes sont réparties entre le Secrétariat du travail, la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment 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 du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus en cours d'exercice 2016-2017.

La diminution des dépenses réelles de 1,6 million de dollars comparativement à 2015-2016 s'explique principalement par les économies qu'a générées l'entrée en vigueur de la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du 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. 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.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)					
	Prévisions 2016-2017 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2016-2017 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2015-2016	Variation Sommes réelles	Variation (%)
Revenus	22 818,0	23 034,8	23 132,1	(97,3)	(0,4)
Dépenses	23 479,8	22 376,8	22 815,8	(439,0)	(1,9)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(661,8)</b>	<b>658,0</b>	<b>316,3</b>	<b>341,7</b>	<b>-</b>

a Selon le Budget de dépenses 2016-2017 - Budget des fonds spéciaux, Section du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers 2016-2017.

### *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 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 2,0 millions de dollars en 2016-2017. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2017 atteint 53,7 millions de dollars.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)					
	Prévisions 2016-2017 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2016-2017 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2015-2016	Variation Sommes réelles	Variation (%)
Revenus	1 008 639,5	1 059 446,4	999 784,3	59 661,1	6,0
Dépenses	1 032 539,5	1 056 985,1	981 204,0	75 781,1	7,7
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(23 900,0)</b>	<b>2 461,3</b>	<b>18 580,3</b>	<b>(16 119,0)</b>	<b>-</b>

a Selon le Budget de dépenses 2016-2017 - Budget des fonds spéciaux, Section du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers 2016-2017.

### *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 2016-2017, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 10,6 millions de dollars auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,5 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 11,4 millions, dont plus de 11,0 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

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

	Prévisions 2016-2017 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2016-2017 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2015-2016	Variation Sommes réelles	Variation (%)
Revenus	10 804,2	11 134,1	31 526,7	(20 392,6)	(64,7)
Dépenses	10 804,2	11 427,6	31 375,6	(19 948,0)	(63,6)
<b>Excédent (déficit)</b>	-	<b>(293,5)</b>	<b>151,1</b>	<b>(444,6)</b>	-

a Selon le Budget de dépenses 2016-2017 - Budget des fonds spéciaux, Section du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers 2016-2017.

*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 12,5 millions de dollars sont composées de 11,8 millions en amortissement et de 0,7 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 13,1 millions de dollars en 2016-2017.

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 2016-2017 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2016-2017 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2015-2016	Variation Sommes réelles	Variation (%)
Revenus	21 126,1	12 513,6	13 713,3	(1 199,7)	(8,7)
Dépenses	21 126,1	12 513,6	13 713,3	(1 199,7)	(8,7)
<b>Excédent (déficit)</b>	-	-	-	-	-

a Selon le Budget de dépenses 2016-2017 - Budget des fonds spéciaux, Section du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2016-2017.

*Fonds des biens et des services*

Le Fonds des biens et des services est en place depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013. Il est affecté au financement des activités liées à la réalisation de la mission confiée au ministre, laquelle consiste à offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre 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 de même que les services offerts à des ministères et organismes.

En 2016-2017, le Ministère a versé 33,5 millions de dollars à ce fonds dont les revenus se composent aussi de 27,0 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 20,7 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 69,2 millions de dollars en 2016-2017, soit 41,6 millions en rémunération et 27,6 millions en fonctionnement.

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

	Prévisions 2016-2017 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2016-2017 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2015-2016	Variation Sommes réelles	Variation (%)
Revenus	89 537,3	81 236,1	68 692,9	12 543,2	18,3
Dépenses	89 537,3	69 204,5	64 604,8	4 599,7	7,1
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>-</b>	<b>12 031,6</b>	<b>4 088,1</b>	<b>7 943,5</b>	<b>-</b>

a Selon le Budget de dépenses 2016-2017 - Budget des fonds spéciaux, Section du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2016-2017.

***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 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 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 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 2016-2017 de la Commission des partenaires du marché du travail<sup>12</sup>.

12. Les états financiers du Fonds sont rendus publics lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, 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 [www.cpmmt.gouv.qc.ca](http://www.cpmmt.gouv.qc.ca).

### Coût des services

Le Ministère évalue le coût de la plupart des services qu'il rend. De plus, il mesure l'évolution du coût unitaire de certains de ces services. Ces coûts<sup>13</sup> 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).

COÛT PAR SERVICE PUBLIC D'EMPLOI RENDU					
Service	Coût par	2016-2017 (\$)	2015-2016 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	346	333	13	3,9
Services aux entreprises	entreprise aidée	1 873	2 146	(273)	(12,7)
Services de placement	poste vacant et candidature signalée	11	14	(3)	(21,4)

Les variations des coûts unitaires se situent dans un contexte où le Ministère cherche à utiliser de façon optimale l'ensemble de ses leviers pour faire face aux réalités du marché du travail et favoriser l'insertion en emploi. Ainsi, en 2016-2017, le Ministère a consacré plus de ressources aux services aux individus de manière à intervenir de façon plus structurante auprès de ceux-ci afin de faciliter leur accès au marché du travail et de contribuer à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le résultat de ces actions se reflète par une légère hausse du coût par personne aidée.

Pour ce qui est des services aux entreprises, leur coût unitaire a diminué en raison d'un gain d'efficacité. Une hausse du volume d'entreprises aidées ainsi qu'une réallocation des effectifs ont contribué à réduire le coût par entreprise aidée.

En ce qui concerne les services de placement, leur coût unitaire a diminué considérablement en raison de l'augmentation du volume des inscriptions au site Placement en ligne, lequel est essentiellement utilisé en libre-service.

COÛT PAR DEMANDE POUR LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE					
Service	Coût par	2016-2017 (\$)	2015-2016 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	nouvelle demande	392	361	31	8,6
Personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi	nouvelle demande	207	201	6	3,0
Personnes sans contraintes sévères à l'emploi	nouvelle demande	522	468	54	11,5
Attribution initiale	demande d'aide financière	314	275	39	14,2

13. 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.

Dans le cas des personnes sans contraintes sévères à l'emploi et de l'attribution initiale (nouvelles demandes), le coût par dossier a augmenté, entre autres, parce que le nombre de dossiers a baissé respectivement de 5,8 % et 6,5 %. En ce qui concerne les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi, le coût par dossier a légèrement augmenté de même que le nombre de dossiers à traiter.

**COÛT PAR DOSSIER FINALISÉ EN RÉVISION OU APRÈS REPRÉSENTATION  
AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC**

Service	Coût par	2016-2017 (\$)	2015-2016 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Révision	dossier finalisé	354	347	7	2,0
Représentation au Tribunal administratif du Québec	dossier finalisé	1 314	1 158	156	13,5

L'augmentation du coût par dossier finalisé en révision s'explique principalement par des coûts plus élevés au chapitre des technologies de l'information et par l'augmentation de la masse salariale à la suite de l'embauche de réviseurs supplémentaires ainsi que par la tenue d'une opération spéciale de traitement de l'inventaire de dossiers. Cette opération a permis une hausse de 18,1 % du nombre cumulatif de dossiers finalisés au cours de la dernière année et par conséquent, une diminution de 25,7 % de l'inventaire en révision entre les deux exercices.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, la baisse du nombre de causes entendues par le Tribunal a contribué à une diminution de 8,5 % du nombre de dossiers finalisés, ce qui s'est traduit par une hausse du coût unitaire.

**COÛT PAR PLAINTÉ TRAITÉE PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE**

Service	Coût par	2016-2017 (\$)	2015-2016 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Plaintes	plainte	147	163	(16)	(9,8)

Les efforts consacrés à la consolidation des procédures mises en place à la suite des travaux Lean Six Sigma<sup>14</sup> ont porté leurs fruits. Un nombre plus élevé de plaintes a été traité, ce qui a contribué à une diminution du coût moyen de traitement d'une plainte. Cette diminution s'explique aussi par la réduction des dépenses, notamment au chapitre de la masse salariale.

**COÛT PAR DOLLAR RECOUVRÉ LORS DU RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE**

Service	Coût par	2016-2017 (\$)	2015-2016 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Créances d'Emploi-Québec et de l'assurance parentale	dollar recouvré	0,109	0,117	(0,008)	(6,8)

14. Lean Six Sigma est une méthode structurée visant une amélioration de la qualité et de l'efficacité des processus.

La diminution du coût par dollar recouvré s'explique principalement par une baisse des différents coûts liés au recouvrement de l'ordre de 1,4 million de dollars. Cette baisse est due notamment à une diminution des coûts liés aux technologies de l'information et à la masse salariale. Pour plus d'informations sur le Centre de recouvrement, voir les pages 93 et suivantes du présent document.

#### COÛT PAR PERSONNE AYANT REÇU UN VERSEMENT D'ASSURANCE PARENTALE

Service	Coût par	2016-2017 (\$)	2015-2016 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Prestations d'assurance parentale	personne ayant reçu un versement	138	141	(3)	(2,1)

La diminution du coût unitaire s'explique, d'une part, par une baisse de 6,0 millions de dollars du coût total de l'administration des prestations d'assurance parentale (baisse attribuable notamment à une diminution de la masse salariale reliée à une difficulté à pourvoir certains postes vacants) et, d'autre part, par une stabilisation du nombre de personnes ayant reçu un versement.

### Ressources informationnelles

Les investissements du Ministère en ressources informationnelles visent à améliorer l'offre de service destinée à sa clientèle par le développement de la prestation électronique de services et l'amélioration des outils qui soutiennent le travail de son personnel. Par ailleurs, le Ministère poursuit, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, les travaux de mise à niveau de son infrastructure technologique et des applications soutenant sa mission.

Le projet Zone entreprise, qui a été livré au cours de l'année financière, s'inscrit dans le cadre du déploiement de Services Québec. Donnant accès à des services gouvernementaux destinés aux entreprises, ce nouveau service en ligne permet notamment de changer d'adresse en une seule opération, mais aussi, dans un espace Web sécurisé, d'effectuer des transactions électroniques avec des ministères et organismes du gouvernement, dont l'inscription au registre des entreprises, à Revenu Québec et à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, et ce, dans le cadre d'une démarche simplifiée.

L'implantation d'une nouvelle plateforme téléphonique et la migration des six principaux centres de contacts du Ministère vers cette plateforme ont été complétées au cours de l'année. L'outil Aide à la décision en ligne (ADEL) a aussi été déployé avec succès, permettant au personnel d'accéder facilement et rapidement aux documents normatifs nécessaires au traitement des dossiers d'aide financière de dernier recours.

La rationalisation des sites Internet du Ministère s'est poursuivie en 2016-2017, et les travaux liés aux impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs et des postes de travail ont pris fin au cours de l'année.

En 2016-2017, le bilan de la réalisation des projets du Ministère se présente globalement comme suit : quatre projets sont terminés, six sont encore en cours en fin d'exercice et quatre ont été abandonnés ou suspendus.

**COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2016-2017 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Catégorie de coûts	Éléments capitalisables prévus (investissements)	Éléments capitalisables réels (investissements)	Éléments non capitalisables prévus (dépenses)	Éléments non capitalisables réels (dépenses)
Activités d'encadrement	0,0	0,0	6 769,5	6 870,3
Activités de continuité	10 534,0	11 136,8	81 080,9	81 243,7
Projets	10 916,0	1 799,8	416,4	638,5
<b>Total</b>	<b>21 450,0</b>	<b>12 936,6</b>	<b>88 266,8</b>	<b>88 752,5</b>

Les dépenses pour les activités d'encadrement et de continuité sont conformes aux prévisions. Les travaux liés à certains projets ont été en partie décalés à l'année financière 2017-2018 afin de tenir compte du calendrier législatif. Le rythme d'avancement des projets, en phase de conception, a été conditionné par les différentes priorités ministérielles.

## LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2016-2017

Projet	Avancement (%)
Zone entreprise (Dossier entreprise gouvernemental)	100
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail	100
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs	100
Plateforme téléphonique des centres de contacts du Ministère	100
Désuétude technologique VB6 (langage de programmation)	12
Non-conversion des dépôts directs en chèque du versement mensuel de l'aide financière de dernier recours	45

## LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2016-2017 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Projet	Ressources humaines prévues <sup>a</sup>	Ressources humaines utilisées <sup>a</sup>	Ressources financières prévues <sup>b</sup>	Ressources financières utilisées <sup>b</sup>
Zone entreprise (Dossier entreprise gouvernemental)	293,6	200,8	822,9	775,2
<i>Deux éléments expliquent cet écart. Dans un premier temps, les coûts d'un des partenaires ont été moins élevés que prévu. De plus, la réalisation en mode « Agile » a permis un engagement et une mobilisation des ressources qui se sont traduits par des gains en matière d'efforts de réalisation*.</i>				
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail	172,6	30,1	222,7	4,4
<i>Les efforts de rodage et de fin de projet ont été moindres que ce qui était prévu*.</i>				
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs	35,6	76,2	5,5	83,7
<i>En raison du report non prévu de la livraison, des activités supplémentaires ont dû être réalisées*.</i>				
Plateforme téléphonique des centres de contacts du Ministère	102,9	103,0	664,6	190,0
<i>Le Ministère est en contrôle de ses projets en ressources informationnelles. Il n'a pas été nécessaire d'utiliser la marge de manœuvre prévue initialement*.</i>				
Désuétude technologique VB6 (langage de programmation)	82,5	180,0	368,8	169,7
<i>Le démarrage des travaux de réalisation a été ajusté en fonction de l'obtention de l'autorisation. Les coûts ont été reportés à l'année financière suivante*.</i>				
Non-conversion des dépôts directs en chèque du versement mensuel de l'aide financière de dernier recours	84,1	168,1	196,5	61,1
<i>Les travaux informatiques devaient initialement être effectués par des ressources externes. Toutefois, ce sont des ressources internes qui les ont effectués*.</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 externes, les services internes, l'acquisition et la location de biens ainsi que les frais connexes.

# RÉSULTATS 2016-2017

## DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2016-2017

La présente section fait état des résultats obtenus au regard du Plan stratégique 2015-2018 ainsi que des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017.

On y trouve également les résultats relatifs au Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec en matière de main-d'œuvre et d'emploi, le rapport d'activité du Centre de recouvrement, les résultats du Secrétariat à la Capitale-Nationale, ceux qui concernent le service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Des travaux d'évaluation sont aussi présentés 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 fixé le Ministère.

Certains résultats des 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.

Les résultats publiés dans cette section font référence, pour la plupart, à des données en date du 31 mars 2017<sup>15</sup>.

### Facteurs de contingence

Pour réaliser sa mission, le Ministère, comme toute autre organisation, doit composer avec différents facteurs internes et externes pouvant influencer sur l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Pour la gestion des facteurs internes<sup>16</sup>, le Ministère dispose de divers outils de suivi de ses objectifs stratégiques lui permettant de s'ajuster en fonction de l'évolution des résultats.

Par ailleurs, le contexte et l'environnement externes dans lesquels le Ministère mène ses activités ne sont pas sans effet sur ses résultats. Le principal moteur de la création d'emplois étant la croissance économique, un contexte moins favorable (pression sur l'offre de service, fluctuation de l'emploi) peut rendre plus difficile l'atteinte de certains objectifs stratégiques. Le Québec ayant une économie ouverte, la croissance économique de ses partenaires commerciaux peut avoir un effet d'entraînement positif sur les entreprises par le truchement des exportations. Inversement, l'essoufflement de l'économie mondiale peut également toucher les entreprises exportatrices et le secteur manufacturier.

15. Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2016. Le cas échéant, une note le précise. Par ailleurs, au début de chaque année, les séries désaisonnalisées de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada sont mises à jour et révisées en fonction de l'information et des données les plus récentes relatives aux modèles et aux facteurs saisonniers. La révision des données désaisonnalisées porte généralement sur les trois années antérieures. Par conséquent, les résultats quant aux taux d'emploi des années précédentes publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Ministère peuvent différer légèrement de ceux qui sont présentés ici.

16. Pour plus de détails, se reporter à l'annexe 4, Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation, à la page 161.

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 DU MINISTÈRE ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2016-2017

Cette section présente la synthèse des résultats de la deuxième année du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère<sup>17</sup>. Elle contient donc les résultats relatifs aux 9 orientations, incluant 15 objectifs.

Dans le cadre de la première orientation, qui vise 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. Une enquête aura lieu en 2017 pour connaître les résultats au regard de ces deux objectifs. 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, il s'agit d'un indicateur dont les résultats sont en progression. Parmi les personnes rencontrant des obstacles à l'emploi, 46,1 % ont occupé un emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de leur participation. Enfin, un second sondage sera réalisé en 2018 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. Notons que ce taux avait atteint 83 % en 2015-2016. En ce qui concerne la fréquentation de ce site, le nombre de visites enregistrées en 2016-2017 bien qu'il soit élevé (3,2 millions) demeure loin de l'objectif. Des travaux de modernisation de ce site sont en cours.

Afin de répondre à sa deuxième orientation, le Ministère a pu intervenir auprès de 12 739 entreprises en 2016-2017, dont 53,1 % comptaient entre 6 et 99 employées et employés. L'indicateur relié à cette orientation demeure à surveiller.

Quant à la troisième orientation, l'objectif de conclure 95 % de conventions collectives sans arrêt de travail n'a pas été atteint. Par ailleurs, l'objectif de 17 jours relativement au délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale a été atteint puisque le délai a été en moyenne de 11,9 jours.

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 0,47, ce qui respecte la cible fixée.

Concernant la cinquième orientation, le taux d'assistance sociale chez les jeunes de moins de 25 ans a diminué pour se situer à 4,7 % en 2016 alors que celui des personnes de 0 à 64 ans a diminué à 6,3 %. Au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les travaux préalables à l'élaboration du troisième plan d'action gouvernemental se sont poursuivis en 2016-2017.

Pour ce qui est de la sixième orientation, la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 a été lancée le 5 décembre 2016.

Dans le cadre de la septième orientation, les travaux menés par le Ministère au cours de l'année 2016-2017 ont notamment permis de concevoir le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, qui encadre son déploiement d'ici 2019. Le Plan a été approuvé par les autorités gouvernementales en février 2017. L'objectif des travaux en cours est de faire de Services Québec la porte d'entrée des services gouvernementaux.

Pour ce qui est de la huitième orientation, le Ministère a réalisé 20 % des actions du 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 77 %. La cible n'a pas été atteinte au moment prévu, 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 2017, les actions prévues à cet égard étaient réalisées à 89 %.

17. La présentation détaillée des résultats se trouve aux pages 47 à 62.

## ORIENTATION 1

### Répondre aux besoins du marché du travail

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2015-2018	Résultats <sup>a</sup>
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 <sup>b</sup>
1.2 Accroître l'importance des stages en milieu de travail	Proportion des entreprises qui offrent des stages	30,0 % en 2016	ND <sup>b</sup>
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 2017	46,1 %
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 2018	ND <sup>c</sup>
	Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne)	20 % au 31 mars 2018	-12 %

a À noter que certains résultats portent sur l'année civile qui s'est terminée le 31 décembre 2016.

b Une enquête aura lieu en 2017.

c Un second sondage sera mené en 2018.

## ORIENTATION 2

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

Objectif	Indicateur	Cible 2015-2018	Résultat
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 2017-2018	53,1 %

## ORIENTATION 3

### Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2015-2018	Résultats <sup>a</sup>
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	59 %
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	12 jours

a À noter que certains résultats portent sur l'année civile qui s'est terminée le 31 décembre 2016.

## ORIENTATION 4

### Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables

Objectif	Indicateur	Cible 2015-2018	Résultat
4.1 Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum	Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio entre 0,45 et 0,47	0,47

## ORIENTATION 5

### Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2015-2018	Résultats <sup>a</sup>
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 4,7 % en 2017	4,7 %
	Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	De 6,6 % en 2014 à 6,4 % en 2017	6,3 %
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 2018	ND <sup>b</sup>

a À noter que certains résultats portent sur l'année civile qui s'est terminée le 31 décembre 2016.

b La mise en œuvre du troisième plan d'action est prévue à l'automne 2017.

## ORIENTATION 6

### Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

Objectif	Indicateur	Cible 2015-2018	Résultat
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 2018	0 %

## ORIENTATION 7

### Simplifier l'accès aux services

Objectif	Indicateur	Cible 2015-2018	Résultat
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 2018	ND <sup>a</sup>

a Le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec a été approuvé en février 2017. Il est ainsi prématuré de présenter un résultat pour l'année 2016-2017.

## ORIENTATION 8

### Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2015-2018	Résultats
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 2018	20 %
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 2017	77 %

## ORIENTATION 9

### Tirer profit des ressources informationnelles

Objectif	Indicateur	Cible 2015-2018	Résultat
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	89 %

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2016-2017 RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 DU MINISTÈRE ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2016-2017

## ORIENTATION 1

### Répondre aux besoins du marché du travail

Le recours à la technologie se généralise et la population est de plus en plus scolarisée. Intégrer le marché du travail et s'y maintenir 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<sup>a</sup>

INDICATEUR	Cible 2015-2018	Résultat 2016	Atteinte de la cible
1.1.1 Proportion des entreprises qui investissent en formation	De 79,1 % en 2011 à 81,1 % en 2016 <sup>b</sup>	ND	ND

a Cible et indicateur partagés avec la Commission des partenaires du marché du travail.

b La cible porte sur une année civile. Une enquête aura lieu en 2017 pour connaître les résultats de l'année 2016.

On entend par activités de formation toutes les activités qui visent à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une personne-ressource externe ou interne et qu'elle ait lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. Les activités de formation de nature informelle en font également partie ainsi que la formation donnée à une nouvelle employée ou un nouvel employé.

Les résultats de l'enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec en 2014 indiquent que 81,3 % des entreprises ayant une masse salariale supérieure ou égale à 250 000 \$ ont déclaré avoir offert de la formation à leur personnel. La cible semble donc en bonne voie d'être atteinte.

On observait cependant en 2014 que cette proportion variait considérablement selon la masse salariale des entreprises; plus cette dernière est élevée, plus l'entreprise tend à financer la formation de sa main-d'œuvre. C'est pourquoi des efforts particuliers sont consacrés au soutien des entreprises de 6 à 99 employés, dont l'indicateur de résultats 2.1.1 traite ultérieurement.

Le Ministère, de concert avec la Commission des partenaires du marché du travail<sup>18</sup>, réalise des activités de sensibilisation auprès des entreprises. Ces activités comprennent la diffusion d'information et des contacts directs avec les entreprises. Le Ministère a aussi contribué à la mise en œuvre des stratégies maritime, 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 de compétences et de main-d'œuvre.

18. Les orientations 1, 2 et 5 touchent la mission du Ministère et de la Commission des partenaires du marché du travail. Étant donné que le présent rapport de gestion comprend une section propre à Emploi-Québec, les contenus de la présente section ministérielle sont complémentaires. Pour une information plus détaillée, on peut se référer aux pages 63 à 92 du présent rapport ainsi qu'au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

En 2016-2017, des interventions structurées correspondant à des investissements de plus de 61 millions de dollars<sup>19</sup> ont permis d'aider 8 300 entreprises à former leur main-d'œuvre. Ces interventions ont contribué à la formation de 114 000 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, 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.

## OBJECTIF 1.2

Accroître l'importance des stages en milieu de travail

INDICATEUR	Cible 2015-2018	Résultat 2016	Atteinte de la cible
1.2.1 Proportion des entreprises qui offrent des stages	30,0 % en 2016 <sup>a</sup>	ND	ND

a La cible porte sur une année civile. Une enquête aura lieu en 2017 pour connaître les résultats de l'année 2016.

Les stages en milieu de travail constituent, pour les élèves des programmes scolaires, une voie de formation qui leur permet de mettre à contribution les connaissances et les compétences acquises à l'école et de mieux les arrimer aux besoins des employeurs sur le marché du travail.

Chez les travailleuses et travailleurs en emploi pour qui il est contraignant d'entreprendre un programme d'études en milieu scolaire (en raison d'obligations familiales, financières ou autres), les stages en milieu de travail sont un moyen de suivre une démarche structurée de développement des compétences et de qualification professionnelle. En réalisant un parcours de formation en milieu de travail qui mène à une certification, ces travailleuses et travailleurs bénéficient d'une meilleure mobilité professionnelle, d'une réinsertion plus facile après un épisode de chômage, d'une progression de leur carrière et d'une amélioration de leur niveau de vie.

Selon les résultats de l'enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec en 2014, 28,3 % des organisations ont déclaré avoir accueilli des stagiaires. L'objectif à terme est d'augmenter cette proportion à 30,0 %.

Afin d'appuyer l'offre de stages, le Ministère soutient le développement des compétences des personnes sans emploi par l'entremise de formations professionnelles au secondaire ou techniques au collégial qui comportent des possibilités de stages. Par ailleurs, le Ministère a participé à l'appel de projets pilotes visant l'organisation de nouveaux modes d'apprentissage en milieu de travail en collaboration avec les cégeps. Il a mis en place une mesure de subvention salariale combinée à un programme d'apprentissage en milieu de travail. La prochaine enquête auprès des entreprises permettra d'apprécier l'évolution de la situation des stages en milieu de travail.

## 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016	Atteinte de la cible
1.3.1 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 2017	46,1 %	Progresse bien

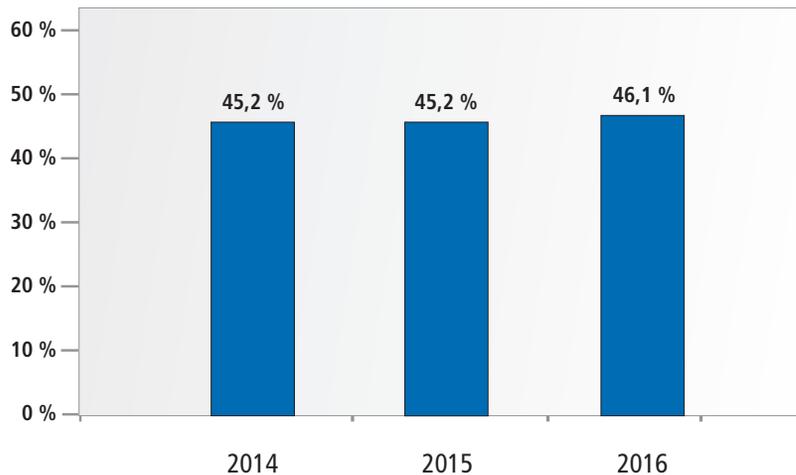
19. Selon l'information de gestion du Fonds de développement du marché du travail.

La proportion de personnes appartenant aux groupes visés 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 de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.

La proportion de personnes qui ont occupé rapidement un emploi porte sur les personnes dont la participation a pris fin entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2016. Le résultat à 46,1 % en 2016 indique que la situation progresse bien.

### ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DES PERSONNES RENCONTRANT DES OBSTACLES QUI INTÈGRENT LE MARCHÉ DU TRAVAIL APRÈS LEUR PARTICIPATION AUX MESURES D'EMPLOI



Ce résultat peut être apprécié dans le contexte où le Ministère accentue son action auprès de la clientèle des groupes visés. À cette fin, 205 630 personnes présentant au moins l'une des caractéristiques des groupes visés ont entrepris, en 2016-2017, leur participation à une intervention des services publics d'emploi, ce qui représente 66,8 % de l'ensemble des personnes aidées (307 686)<sup>20</sup>. Ainsi, le Ministère a soutenu 18 342 personnes de plus parmi cette clientèle qu'en 2014-2015.

#### GROUPES VISÉS - NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2016-2017

Groupe visé <sup>a</sup>	Nombre de nouveaux participants
Clientèle des programmes d'assistance sociale	91 994
Personnes de moins de 25 ans	59 243
Personnes de 55 ans et plus	48 645
Personnes immigrantes	53 639
Personnes handicapées	25 328

Source : Statistiques officielles, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

a Les caractéristiques des groupes visés ne sont pas mutuellement exclusives.

20. 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 2016-2017 d'Emploi-Québec. On y trouve notamment des indicateurs ciblés sur la clientèle des programmes d'assistance sociale et sur les personnes immigrantes.

**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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
1.4.1a Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises	Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2018	ND	ND

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. Les visiteurs du site étaient invités à répondre au sondage au moyen d'une interception Web. À partir d'un indice de 0 à 10, le taux de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs a été établi à 83 %<sup>21</sup>. Un second sondage sera mené en 2018, à la suite de la mise en place du Carrefour de l'emploi et de la formation, pour déterminer dans quelle mesure aura été atteint l'objectif qui consiste à faire progresser de 5 points de pourcentage le taux de satisfaction pour le porter à 88 %.

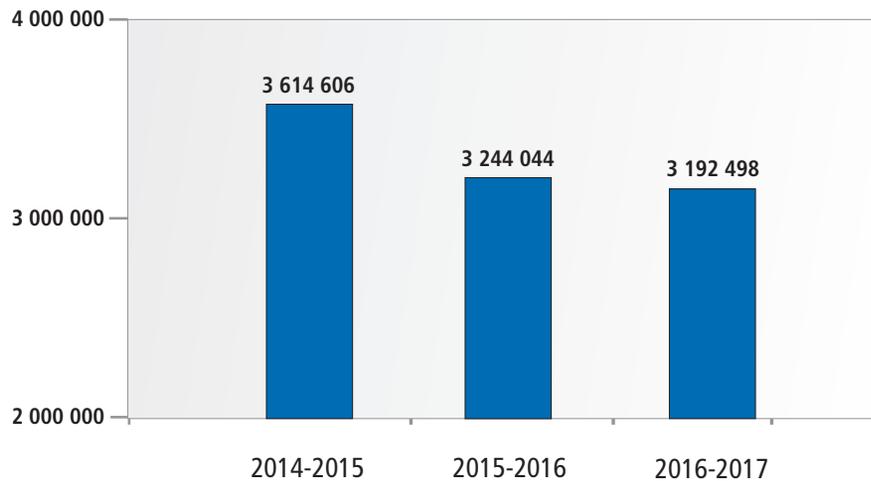
INDICATEUR	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
1.4.1b Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne)	20 % au 31 mars 2018	-12 %	À surveiller

En plus de vouloir améliorer la satisfaction des utilisateurs, le Ministère cherche à augmenter l'utilisation de l'information sur le marché du travail afin, entre autres, d'améliorer la prise de décisions liées à des choix de carrière et la connaissance des conditions de travail propres aux divers métiers et professions.

On constate une baisse de fréquentation du site, dont la plateforme doit être modernisée. Ainsi, on enregistrait 3,2 millions de visites en 2016-2017, soit 12 % de moins qu'en 2014-2015. Une meilleure intégration des contenus pertinents pour les différentes clientèles est en cours dans le cadre des travaux de développement du Carrefour de l'emploi et de la formation. Différents moyens récurrents sont en place pour promouvoir le site, notamment à l'occasion de colloques, de congrès, de foires et de salons régionaux de l'emploi. Le Ministère poursuit aussi ses ententes de partenariat avec Septembre éditeur et l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle, et collabore avec l'Ordre des conseillers en orientation du Québec afin de développer une formation propre à ses membres en matière d'information sur le marché du travail.

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

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



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, 89 200 personnes ont pu participer à des ateliers consacrés à l'information sur le marché du travail, y compris les perspectives d'emploi dans leur région. Aussi, 61 900 personnes 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. Les personnes et les entreprises ont également accès au site Placement en ligne dont les résultats sont présentés à la page 69.

## ORIENTATION 2

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

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, 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, qui jouent un rôle vital pour la relance de l'économie et la création d'emplois, 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 il intervient.

#### AXE D'INTERVENTION

- Les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines

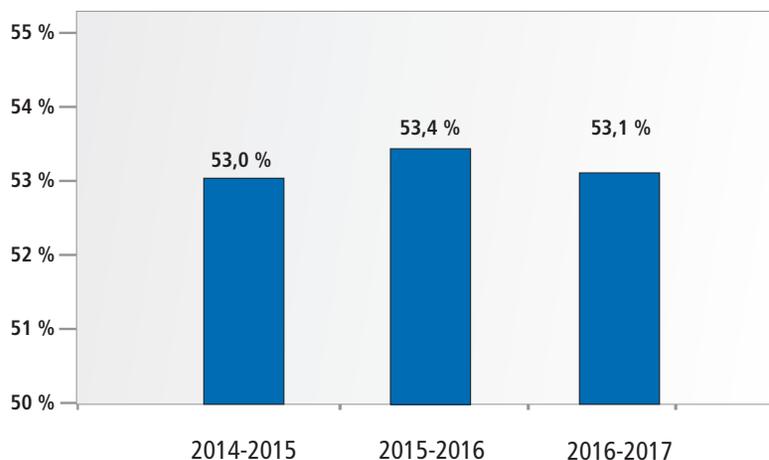
#### OBJECTIF 2.1

Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient

INDICATEUR	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
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 intervient	De 53 % en 2014-2015 à 58 % en 2017-2018	53,1 %	À surveiller

Le Ministère vise à accroître son action dans les entreprises de 6 à 99 employés. En 2016-2017, cette catégorie compte pour 53,1 % des entreprises auprès desquelles le Ministère est intervenu. Par ailleurs, 35,3 % des entreprises aidées ont entre 0 et 5 employés, ces micro entreprises qui sont fort nombreuses dans l'économie pouvant également tirer profit d'un soutien. Les agents d'aide aux entreprises détiennent maintenant une information plus précise sur la taille des entreprises aidées, ce qui devrait favoriser l'atteinte de cette cible.

### ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DES PETITES ENTREPRISES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION PAR RAPPORT À L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES AUPRÈS DESQUELLES LE MINISTÈRE INTERVIENT



Les 6 766 petites entreprises aidées ont bénéficié, comme les entreprises de plus grande taille, de l'ensemble des mesures de soutien qu'offre le Ministère. Cependant, ce sont les services-conseils en ressources humaines et le soutien à la mise en place de ces fonctions qui ont été privilégiés, ainsi que le soutien à la formation. Les services-conseils ont porté notamment sur la préparation de la relève, le transfert d'expertise et l'accueil d'une main-d'œuvre diversifiée<sup>22</sup>.

#### ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2016-2017

Taille (nombre d'employées et d'employés)	Nombre d'entreprises
0 à 5	4 495 (35,3 %)
6 à 99	6 766 (53,1 %)
100 et plus	1 106 (8,7 %)
Inconnue	372 (2,9 %)
<b>Total des entreprises aidées</b>	<b>12 739 (100 %)</b>

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

22. On trouve des informations complémentaires sur les entreprises aidées dans la section portant sur Emploi-Québec.

## 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. L'univers des relations du travail évolue 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016	Atteinte de la cible
3.1.1 Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail <sup>a</sup>	95 % annuellement <sup>b</sup>	59 %	Cible non atteinte

a Aux fins de calcul, seules sont considérées dans la cible les conventions conclues au terme d'une négociation directe ou après un recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail. Les conventions collectives déterminées par arbitrage en sont exclues.

b L'analyse porte sur l'année civile.

Le Ministère a examiné les règlements de toutes les conventions collectives signées (2 732) durant l'année 2016 dans tous les secteurs d'activité économique, conventions qui déterminent les conditions de travail de 630 811 salariées et salariés. Les règlements intervenus sans arrêt de travail représentent 58,5 % des conventions collectives signées et touchent 171 931 personnes salariées.

En 2016, parmi les conventions collectives signées sans arrêt de travail, 85,4 % l'ont été au terme d'une négociation directe et 14,6 % après un recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail. Plus précisément, 234 des 338<sup>23</sup> interventions des services de médiation-conciliation ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage.

En comparaison avec l'année 2015, où le résultat était de 96 %, on observe une diminution de 37 points de pourcentage en ce qui concerne les conventions collectives qui ont été conclues sans arrêt de travail. Cette diminution s'explique par la négociation des conventions collectives du secteur public, lesquelles ont été signées majoritairement à la suite d'arrêts de travail. À cet égard, si le secteur public est exclu du résultat, le pourcentage de conventions collectives conclues sans arrêt de travail est de plus de 91 % pour le secteur privé.

Parmi les 1 401 conventions collectives signées en 2015, les parties avaient eu recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail dans 254<sup>24</sup> cas, et 212<sup>25</sup> de ces cas avaient mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage.

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. Au cours de l'année 2016-2017, 42 permis ont été renouvelés.

23. Les 32 dossiers concernant la table de négociation de la Corporation des concessionnaires automobiles du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau sont comptabilisés dans cette donnée. Par ailleurs, en plus de ces 338 interventions, les médiateurs-conciliateurs sont également intervenus dans une quarantaine de dossiers, dans le cadre des négociations du secteur public, et ces rencontres se sont déroulées au niveau national.

24. En 2016, la méthode de compilation des données a été améliorée. Les données pour 2015 ont été révisées en conséquence et diffèrent de celles présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016*.

25. Voir la note 24.

**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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
3.2.1 Délai moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale	17 jours	12 jours	Cible atteinte

L'article 222 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A-3.001) 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 2016-2017 a été de 11,9 jours, ce qui correspond à une amélioration de 5,8 jours par rapport à l'exercice précédent (17,7 jours).

L'implantation de différentes actions visant à améliorer la planification et l'organisation du travail en 2015-2016 et poursuivies en 2016-2017 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.

#### AXE D'INTERVENTION

- La détermination du salaire minimum

#### OBJECTIF 4.1

Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum

INDICATEUR	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
4.1.1 Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio entre 0,45 et 0,47	0,47	Cible atteinte

Au Québec, la méthode utilisée pour la révision du salaire minimum vise principalement à maintenir entre 0,45 et 0,47 le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen. 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. Ainsi, le risque d'un effet négatif sur les entreprises est très négligeable.

Pour l'année 2016-2017, le ratio s'est situé en moyenne à 0,47. Ce résultat est identique à celui de l'année 2015-2016. Selon une estimation effectuée par le Secrétariat du travail, ce ratio était de 0,48 en Ontario pour l'année 2016-2017.

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, 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, le Ministère a notamment produit quatre analyses d'impact réglementaire, a entamé ou produit cinq analyses comparatives et a participé à l'élaboration de 26 projets de loi, décrets, règlements, projets de règlements, arrêtés ministériels et avis en 2016-2017. De plus, quatre 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 présenté six avis et a entamé ou poursuivi l'élaboration de huit 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

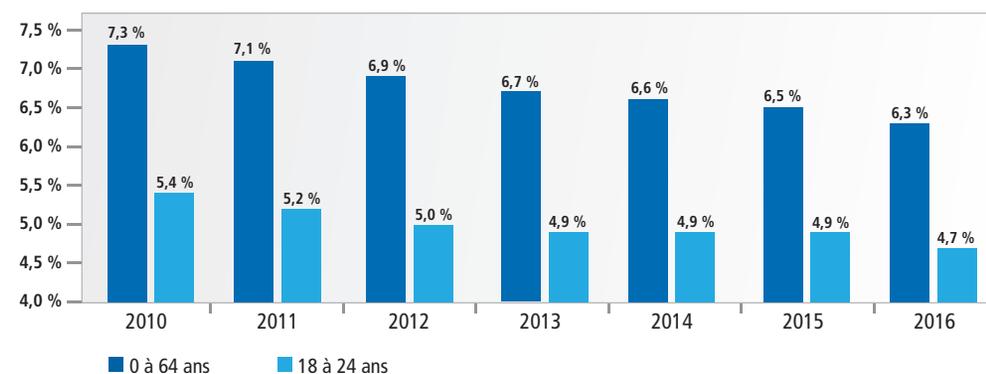
#### OBJECTIF 5.1

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

INDICATEURS	Cibles 2015-2018	Résultats 2016	Atteinte des cibles
5.1.1a Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans)	De 4,9 % en 2014 à 4,7 % en 2017	4,7 %	Progresse bien
5.1.1b Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	De 6,6 % en 2014 à 6,4 % en 2017	6,3 %	Progresse bien

#### ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE

AU QUÉBEC, DE 2010 À 2016<sup>a</sup>



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

a Ces taux se rapportent à l'année civile et reflètent la performance enregistrée du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de 12 mois.

Le taux d'assistance sociale chez les 0 à 64 ans ne cesse de diminuer. Il est passé de 7,3 % en 2010 à 6,3 % en 2016, son niveau le plus bas des 40 dernières années. En six ans, il a fléchi de 1 point de pourcentage, et suivant la même tendance, les programmes d'assistance sociale comptent 27 516 ménages de moins.

Une conjoncture économique favorable à la création d'emplois, comme c'est le cas actuellement, a un effet positif sur le taux d'assistance sociale, car moins de gens s'inscrivent aux programmes d'assistance sociale et plus de prestataires quittent ces programmes. Une conjoncture économique défavorable produit l'effet contraire sur le taux d'assistance sociale et sur le volume de la clientèle des programmes d'assistance sociale.

Afin de contribuer à cette amélioration, le Ministère a poursuivi sa stratégie d'intervention renforcée. Celle-ci vise les nouveaux demandeurs de l'aide sociale les plus près du marché du travail ainsi que les prestataires qui reçoivent déjà une aide financière de dernier recours et qui ont terminé une participation aux services publics d'emploi ou qui ont des caractéristiques favorables à leur intégration au marché du travail. En 2016-2017, on dénombre, parmi les personnes visées par la stratégie, plus de 8 000 nouveaux demandeurs, plus de 12 000 prestataires ayant terminé une participation et plus de 20 000 prestataires présentant des caractéristiques favorables à l'emploi, qui ont bénéficié d'au moins une intervention dans le cadre de cette stratégie.

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 4,7 % en 2016. 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, comme le démontrent les données sur leur participation aux services publics d'emploi.

Les jeunes de moins de 25 ans plus éloignés du marché du travail qui font une première demande d'aide financière de dernier recours bénéficient non seulement de la stratégie d'intervention renforcée, mais aussi d'une stratégie d'accueil personnalisé et d'un accompagnement soutenu. La combinaison de ces stratégies vise à s'assurer de rejoindre le plus de jeunes possible, de les rencontrer dans les meilleurs délais et de leur proposer des mesures adaptées à leur situation. L'objectif de cette approche est de les aider à développer leur employabilité ou à se mettre en mouvement afin d'éviter la dépendance à l'égard de l'aide sociale. Les données indiquent que, parmi les jeunes de moins de 25 ans sans contraintes à l'emploi ayant été admis à l'aide financière de dernier recours en 2016-2017, plus de 8 000, ont participé à des activités d'emplois dans les 12 mois suivant l'arrivée à l'aide sociale.

## 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
5.2.1 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 2018	ND	ND

La progression de cet indicateur est conditionnelle à la mise en œuvre du troisième plan d'action gouvernemental, prévue à l'automne 2017.

Les travaux préparatoires en vue du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale se sont poursuivis. Au printemps 2016, des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale ont participé à 22 groupes de discussion qui se sont tenus à travers le Québec. De même, le ministre et son adjointe parlementaire ont rencontré 34 organismes, dont des représentants autochtones. La consultation publique sur les enjeux à considérer dans le troisième plan d'action gouvernemental s'est terminée le 30 juin 2016.

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 est d'ailleurs prolongé jusqu'à ce que soit adopté et rendu public le troisième plan d'action gouvernemental afin d'assurer la mise en œuvre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ou, au plus tard jusqu'au 31 décembre 2017.

Selon l'article 4 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Stratégie nationale « vise à amener progressivement le Québec d'ici 2013 au nombre des nations industrialisées comptant le moins de personnes pauvres ». L'article 14 de cette loi prévoit que des cibles doivent être fixées à cet égard.

Conformément à cette exigence, la cible, annoncée dans le Plan économique du Québec 2017, a pour objet de « sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté » d'ici la fin de l'application du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce dernier visera à soutenir davantage les personnes seules et les couples sans enfants. Telle qu'elle a été présentée dans le Plan économique du Québec 2017, l'amélioration du revenu disponible sera au cœur de l'approche retenue dans ce troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

En complément, d'autres initiatives structurantes seront examinées en collaboration avec plus de 20 ministères et organismes gouvernementaux, partenaires du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
6.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole	100 % des actions prévues au 31 mars 2018	0 %	À surveiller

La progression de cet indicateur est conditionnelle à l'adoption et à la mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire. En date du 31 mars 2017, un tel plan d'action n'avait pas été adopté.

Des mesures en matière d'action bénévole sont associées à la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022, lancée le 5 décembre 2016. Le 29 mars 2017, un protocole d'entente a été conclu avec le Réseau de l'action bénévole du Québec, interlocuteur privilégié avec lequel le Ministère travaille actuellement à définir un plan de travail pour la mise en œuvre de la Stratégie.

Pour 2016-2017, le financement du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ainsi que du Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire a été maintenu au même niveau qu'en 2015-2016, ce qui a permis de respecter les engagements pris envers les organismes communautaires.

## 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
7.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action	100 % des actions prévues au 31 mars 2018	ND <sup>a</sup>	ND

a Le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec a été approuvé en février 2017. Il est ainsi prématuré de présenter un résultat pour l'année 2016-2017.

En décembre 2015, les autorités gouvernementales ont adopté la vision voulant que Services Québec soit la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et pour les entreprises sur tout le territoire.

Plusieurs objectifs sont poursuivis, notamment faciliter l'accès aux services gouvernementaux et simplifier les formalités, préserver les services et les emplois de qualité en région, et réaliser des gains de performance et d'efficacité.

L'adoption de la vision du gouvernement à ce chapitre a marqué le début des travaux entourant ce projet gouvernemental d'envergure. Dès lors, une structure de gouvernance interministérielle a été déployée, regroupant notamment les sous-ministres et présidents de 20 ministères et organismes au sein du comité des dirigeants gouvernementaux de Services Québec.

Les travaux menés pendant l'exercice 2016-2017 ont notamment permis de concevoir le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, qui encadre son déploiement d'ici 2019. Le Plan a été approuvé par les autorités gouvernementales en février 2017.

Ce plan permettra d'intégrer progressivement la prestation de services au comptoir de divers ministères et organismes dans 95 bureaux répartis dans 86 villes, d'analyser les perspectives de regroupement des centres d'appels de 12 ministères et organismes et de simplifier les services en ligne.

Le déploiement de Services Québec a de multiples ramifications et couvre différents aspects. C'est pourquoi les travaux de mise en œuvre du Plan d'affaires sont menés de façon intensive et simultanée avec plusieurs partenaires : Revenu Québec, le ministère de la Sécurité publique, la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de la Justice, pour ne nommer que ceux-là. Très variés, ces travaux portent, entre autres, sur les registres, sur la prise en charge de services téléphoniques ou au comptoir, et sur le déploiement des bureaux.

Des travaux visant la réalisation du dossier d'affaires initial du Service québécois de l'identité et de l'adresse ont été faits au cours de l'année 2016-2017, en collaboration avec la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Au 31 mars 2017, plusieurs actions relatives au déploiement de Services Québec ont été réalisées. À titre d'exemple :

- La Zone entreprise, qui se trouve sur le site Entreprises Québec, offre depuis le 24 mai 2016 des services transactionnels intégrés pour le démarrage d'entreprises, ce qui permet de réduire de 50 % en moyenne le temps nécessaire pour les formalités administratives (qui passe d'environ 15 jours à 7 jours).
- L'Assemblée nationale a adopté, le 7 décembre 2016, le projet de loi 116 visant le transfert au Ministère des activités du Registraire des entreprises, le 1<sup>er</sup> avril 2017.
- La première vague de déploiement des bureaux qui soutiendront la nouvelle offre de service a été menée à terme (9 bureaux) et la seconde vague est presque achevée (17 bureaux déployés). Toutes les régions administratives comptent au moins un bureau de Services Québec, et le déploiement est déjà complet dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. La troisième vague de déploiement des comptoirs est en cours de planification.

Le Plan d'affaires permettra donc à Services Québec de se déployer en vue de devenir la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises, sur tout le territoire, conformément à la vision adoptée.

En prévoyant l'octroi de plus de 36 millions de dollars au déploiement de Services Québec, le Plan économique du Québec de mars 2017 renforce l'appui du gouvernement à cette transformation organisationnelle d'envergure.

Notons enfin qu'aucune perte d'emplois liée au déploiement de Services Québec n'est prévue. Les conventions collectives de tous les corps d'emploi seront respectées et le personnel sera tenu informé. Également, aucune municipalité ne verra son dernier bureau fermé.

## 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
8.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle	100 % des actions prévues au 31 mars 2018	20 %	À surveiller

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.

Compte tenu de l'état d'avancement du déploiement de Services Québec et de la nécessaire harmonisation avec ce que prévoit le plan d'action, les deux premières étapes pour 2015-2016, à savoir la réalisation d'un portrait de la culture organisationnelle et d'un exercice sur les valeurs de l'organisation au regard de sa mission et de sa vision renouvelées, ont été reportées à l'exercice 2016-2017.

Au cours de l'année, le Ministère a achevé et adopté le portrait de sa culture organisationnelle ainsi que les outils conçus pour accompagner les gestionnaires dans l'exercice sur les valeurs organisationnelles. Toutefois, l'adoption tardive de modifications législatives au cours de l'année 2016 a ralenti le déploiement de divers changements organisationnels souhaités, ce qui a de nouveau rendu nécessaire le report à 2017-2018 de plusieurs étapes prévues dans le plan d'action, dont l'exercice sur les valeurs.

## OBJECTIF 8.2

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

INDICATEUR	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
8.2.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017	100 % au 31 mars 2017	77 %	Cible non atteinte

Prenant assise sur la Stratégie ministérielle en matière d'amélioration continue adoptée en décembre 2014, le Ministère a adopté en août 2015 un plan d'action ministériel en amélioration continue. Ce plan vise à répondre aux grandes possibilités d'amélioration qu'a permis de définir un diagnostic du système des pratiques de gestion produit par le Mouvement québécois de la qualité à l'aide du référentiel QUALLmètre. Ces possibilités ont trait à la planification stratégique et à l'attention qu'il convient d'accorder aux ressources humaines, à la gestion de l'information et au fonctionnement opérationnel.

Sur les 17 actions prévues dans le plan d'action en amélioration continue, 13 ont été réalisées, soit une proportion de 77 % comparativement à 35 % pour l'année 2015-2016. Quatre actions sont réalisées à plus de 75 % et les travaux se poursuivent. Ces actions en cours visent à alléger et à mieux structurer l'information présentée dans l'intranet ministériel.

Parmi ces actions, notons la révision et la diffusion de la politique de gestion du rendement accompagnée d'un guide à l'intention des gestionnaires, deux outils qui réitèrent l'importance de cet exercice.

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 ». D'une part, des projets d'amélioration ont été menés selon les principes de la méthode Lean Six Sigma. D'autre part, au cours de la dernière année, plus de 540 personnes ont suivi la formation ceinture blanche, préalable à toutes les autres formations. De plus, 44 gestionnaires ont poursuivi avec la formation au Programme LeanLeader.

## 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	Cible 2015-2018	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
9.1.1 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	89 %	Progresse bien

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 maintenir 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. Les quatre actions prévues pour l'exercice 2016-2017 ont été réalisées, ce qui a permis d'améliorer la situation du Ministère au regard des trois axes visés par la stratégie. Au total, 25 actions sur 28 ont été réalisées, soit un taux d'atteinte de 89 % comparativement à 53 % pour l'année 2015-2016.

# RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2016-2017 D'EMPLOI-QUÉBEC EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI

## Emploi-Québec

La Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi, adoptée en novembre 2016, est venue abroger certaines dispositions relatives au statut particulier conféré à Emploi-Québec au sein du Ministère.

Emploi-Québec constitue désormais un secteur du Ministère, cela en conformité avec les changements législatifs adoptés au cours de l'année 2016-2017.

Étant dans une période de transition pour la reddition de comptes 2016-2017, celle associée à Emploi-Québec sous sa forme actuelle, sera utilisée cette année. Les implications de ces changements prendront donc entièrement effet à la prochaine reddition de comptes en 2017-2018.

Le présent rapport porte sur les résultats du Ministère pour 2016-2017 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 de toutes les régions du Québec.

## Les services de main-d'œuvre et d'emploi<sup>26</sup>

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement qu'il fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, le Ministère, par l'entremise d'Emploi-Québec, offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés au regard de la gestion de leurs ressources humaines (ex. : recrutement, maintien en emploi, formation) ainsi qu'aux personnes souhaitant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Emploi-Québec fournit également de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3) et contribue aux activités de la Commission des partenaires du marché du travail, notamment en ce qui a trait à la mise en œuvre des programmes de subvention du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ainsi que des programmes du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Le Ministère considère que la qualification de la main-d'œuvre est un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des entreprises et qu'elle contribue, par conséquent, à les rendre plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

26. Ces services correspondent à l'orientation 5 du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec.

## Une approche partenariale

### La concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable

Pour accomplir son mandat, le Ministère, par l'entremise d'Emploi-Québec, 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 et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, 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.

### Les organismes communautaires œuvrant en employabilité et les établissements d'enseignement : des partenaires à part entière

Le Ministère met à contribution, pour son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en développement de l'employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles du Ministère, sont pour la plupart des organismes communautaires 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, de services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que d'organismes 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 et 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 du Ministère, tant auprès des personnes sans emploi qu'auprès des travailleuses et des travailleurs ayant besoin de développer leurs compétences.

### La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de son action, le Ministère, par l'intermédiaire d'Emploi-Québec, s'allie aux divers partenaires gouvernementaux du Québec contribuant au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi.

Le Ministère 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 portent sur les mesures actives d'emploi et sur 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. Quant à la contribution financière du gouvernement fédéral, elle se fait par l'intermédiaire de l'Entente Canada-Québec qui vise la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés grâce à l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

## Des ressources au service des personnes et des entreprises

### Les ressources humaines

Les services sont offerts dans les 17 directions régionales et les centres locaux. 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 2016-2017 sur un effectif de 1 738 équivalents temps complet en plus du personnel affecté notamment aux salles multiservices.

Services	ETC*
Main-d'œuvre et emploi	1 738
Solidarité sociale	1 745
Autres (salles multiservices, placement étudiant)	339

\* Équivalents temps complet.

### Les mesures et les services directs<sup>27</sup>

Le financement des mesures d'emploi comprend les allocations de participation ainsi que les ententes de service avec divers intervenants. On entend par services directs, les services rendus par le personnel du Ministère tels que l'évaluation des besoins et l'élaboration de plans d'intervention, les sessions de groupe sur le marché du travail et la recherche d'emploi, les aides au placement et l'information sur le marché du travail en salle multiservice, ainsi que les services-conseils personnalisés en gestion des ressources humaines.

Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre près de 1 057,0 millions de dollars. De cette somme, des dépenses de 635,8 millions de dollars sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. L'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi a fait l'objet de charges de 113,4 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail et de 1 million de dollars dans des programmes d'employabilité du Ministère. Il est à noter qu'une partie de ces sommes a été allouée en cours d'année par le gouvernement fédéral. Il s'agit de 47,1 millions de dollars, soit 35,6 millions pour l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et 11,5 millions pour l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi.

27. Le Ministère répartit annuellement entre ses directions régionales 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 CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2016-2017

Le niveau des cibles de résultats 2016-2017 est le même qu'en 2015-2016, à l'exception de la cible relative aux prestations non versées par l'assurance-emploi, qui a été ajustée pour tenir compte de la hausse de la prestation hebdomadaire moyenne d'assurance-emploi. La majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés.

### ORIENTATION 1

#### Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2016-2017	Résultats 2016-2017	Taux d'atteinte des cibles
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	733 339	133 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi <sup>a</sup>	136 500	169 745	124 %
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>ab</sup>	50 900	66 493	131 %
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi <sup>a</sup>	240,0 M\$ <sup>c</sup>	334,2 M\$	139 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

c La cible est passée de 200 millions de dollars en 2015-2016 à 240 millions de dollars en 2016-2017.

## ORIENTATION 2

Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2016-2017	Résultats 2016-2017	Taux d'atteinte des cibles
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	282 500	307 686	109 %
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 % <sup>a</sup>	84,0 %	S. O.
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	27 000	25 183	93 %
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	142 600	155 946	109 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % <sup>b</sup>	51,0 %	101 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	53 639	107 %
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 % <sup>b</sup>	45,9 %	102 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	102 500	91 994	90 %
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	44 000 <sup>b</sup>	32 529	74 %
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	42,0 % <sup>b</sup>	36,4 %	87 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	135,2 M\$	113,3 M\$	84 %

a Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

b Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

## ORIENTATION 3

Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	10 500	12 739	121 %

## ORIENTATION 4

### Contribuer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	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	6 458 (5 760 PAMT <sup>a</sup> )	6 891 (6 082 PAMT <sup>a</sup> )	107 %

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

## ORIENTATION 5

### Intervenir dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale

INDICATEURS	Cibles 2016-2017	Résultats 2016-2017	Taux d'atteinte des cibles
Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %	93,8 %	Cible atteinte
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 % <sup>a</sup>	97,9 %	Cible atteinte
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	82 000	70 278	86 %

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Les orientations 6, 7 et 8 du Plan d'action 2016-2017 d'Emploi-Québec portent sur des dimensions organisationnelles. Comme aucun indicateur de résultats n'y est rattaché, elles ne sont plus traitées dans cette section sur les résultats. Toutefois, certains éléments se trouvent sous la rubrique Faits saillants (pages 23-24).

## Notes sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi

### Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2016. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent l'insertion professionnelle à court terme.

### L'indicateur de résultats de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail

Dans le cas des indicateurs de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail, le retour au travail d'une prestataire active ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2016-2017

### ORIENTATION 1

#### Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail

En plus de venir en aide aux entreprises pour éviter des mises à pied, il est important d'assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'assurer leur réintégration au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants. À cet égard, l'information sur le marché du travail constitue une aide à la prise de décision essentielle pour favoriser une meilleure adéquation entre les besoins du marché du travail et les compétences de la main-d'œuvre. Les mesures et services sont offerts de façon décentralisée et adaptée pour répondre aux besoins des divers marchés du travail sur le territoire<sup>28</sup>.

Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent les services de placement ainsi que la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux personnes éloignées du marché du travail, l'aide aux entreprises et l'aide aux travailleuses et travailleurs en emploi, qui seront abordés dans les parties du rapport consacrées à d'autres orientations. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre entièrement les cibles fixées.

#### Les services de placement

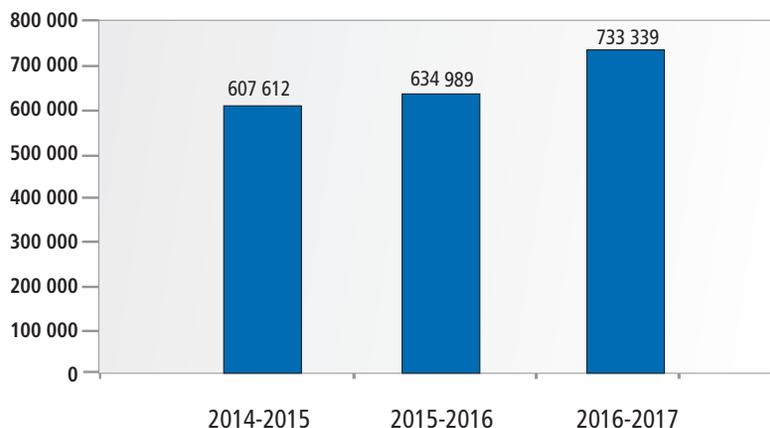
INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	733 339	133 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site d'Emploi-Québec à l'adresse [www.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca). L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

Le signalement de 733 339 postes vacants au cours de l'exercice a permis de dépasser la cible fixée et de renforcer la tendance à la hausse des dernières années. Par rapport à 2000-2001, année où environ 260 000 postes vacants avaient été signalés, il s'agit d'une hausse de près de 300 %. Dans 98 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, certaines offres ont été saisies par une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement.

28. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 6, page 164.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POSTES VACANTS SIGNALÉS AU SERVICE NATIONAL DE PLACEMENT



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

Outre les postes réguliers, le site permet d'afficher des postes destinés aux personnes qui sont aux études. Le volet du placement étudiant a ainsi permis de publier 37 285 offres d'emploi et quelque 550 offres de stage. On estime à 44 400 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi ou de stage au cours de l'année. Il s'agit d'une proportion importante des employeurs, soit plus de 17 % des entreprises du Québec<sup>29</sup>. Les emplois affichés touchent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité.

Le site fournit aussi aux chercheurs d'emploi l'occasion de signaler leur disponibilité. On dénombre en 2016-2017 quelque 161 000 candidatures dites « régulières » et 45 700 candidatures étudiantes. En raison de l'étendue des informations qu'il met à la disposition du public et des mécanismes d'appariement qui lui sont associés, le site Placement en ligne reçoit chaque année plusieurs millions de visites.

### Les participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi <sup>a</sup>	136 500	169 745	124 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

On entend par participante ou participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, chapitre 23)<sup>30</sup>. Sont aussi considérées comme participantes les personnes recevant certains services d'aide à l'emploi destinés à tous les chercheurs d'emploi, quel que soit leur statut en matière de soutien du revenu.

Cet indicateur montre combien de ces personnes ont commencé dans l'année à bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi<sup>31</sup>. On a dénombré en 2016-2017 plus de 169 700 nouveaux participants, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 124 %. L'aide à la formation est

29. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de 256 200 entreprises au Québec.

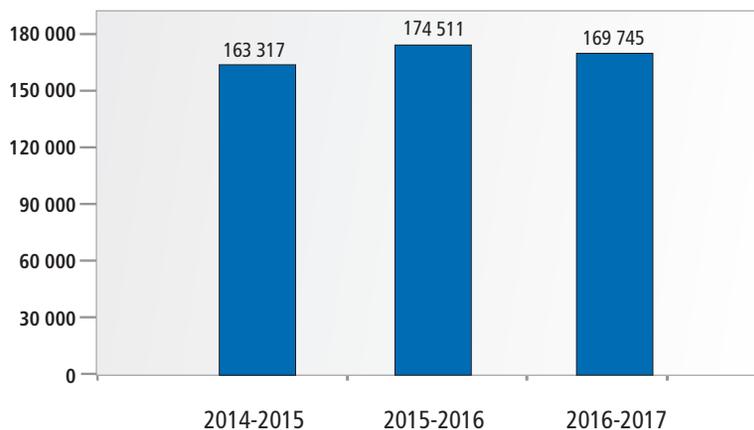
30. La définition de participants de l'assurance-emploi a été élargie au cours de l'année 2016-2017 pour y inclure les personnes dont la période de prestations a été établie au cours des 48 mois précédant la demande d'aide ou à l'égard desquelles une période de prestations parentales ou de maternité du Régime québécois d'assurance parentale a été établie au cours de 60 mois précédant la demande d'aide.

31. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

demeurée importante puisque près de 20 000 personnes ont été soutenues dans l'amélioration de leurs compétences de base ou spécialisées. Les résultats continuent d'être élevés notamment en raison des prestataires qui ont déjà les compétences requises pour occuper l'emploi qu'ils visent. Cette aide peut porter sur la rédaction d'un curriculum vitæ, les méthodes de recherche d'emploi ainsi que le placement assisté.

Les services d'emploi aident directement une proportion importante de cette population. Parmi toutes les personnes qui ont reçu des prestations d'assurance-emploi au cours de l'année, environ 19 % ont bénéficié d'une aide vers l'emploi<sup>32</sup>. À cela s'ajoutent les personnes qui n'ont eu recours qu'aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI, PARTICIPANTS DE L'ASSURANCE-EMPLOI



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

### L'insertion professionnelle des participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participantes de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>a</sup>	50 900	66 493	131 %

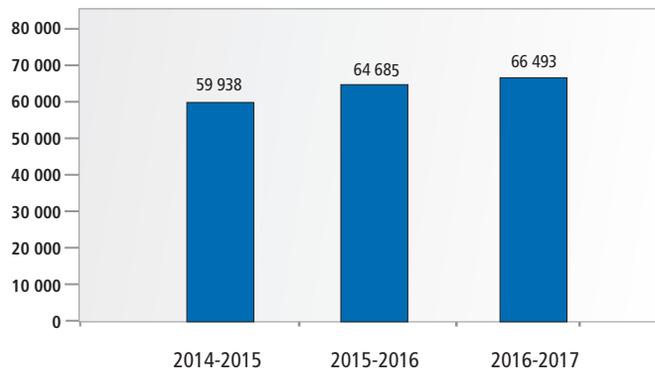
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention du Ministère reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. En 2016-2017, un total de 66 493 personnes sont retournées au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi<sup>33</sup>, ce qui s'est traduit par un taux d'atteinte de la cible de 131 %.

32. Le pourcentage est calculé sur la base de 707 200 personnes, soit le total des prestataires actifs (c'est-à-dire qui reçoivent des prestations) de l'assurance-emploi et aptes à l'emploi au début de l'année, auquel on ajoute le nombre de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année.

33. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DE L'ASSURANCE-EMPLOI EN EMPLOI APRÈS AVOIR BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



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

### Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi <sup>a</sup>	240,0 M\$ <sup>b</sup>	334,2 M\$	139 %

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

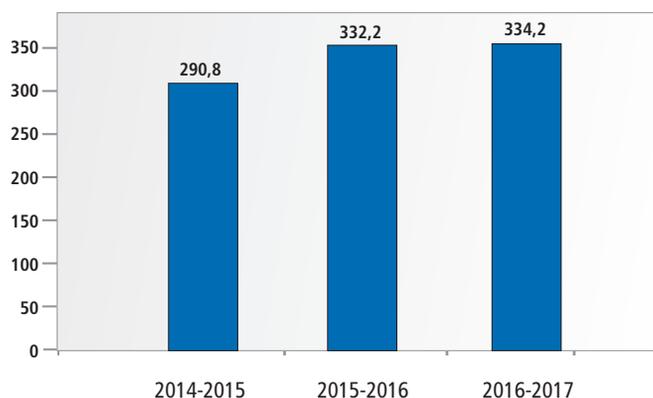
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b La cible est passée de 200 millions de dollars en 2015-2016 à 240 millions en 2016-2017.

L'intervention des services publics d'emploi a une incidence positive sur les dépenses de prestations du programme d'assurance-emploi. Le montant économisé est estimé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison de leur retour au travail à la suite d'un soutien vers l'emploi<sup>34</sup>.

La cible a été largement dépassée. Parmi les personnes aidées qui ont réintégré rapidement le marché du travail à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure des services publics d'emploi du Ministère (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2016-2017 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 334,2 millions de dollars, ce qui représente 139 % de la cible.

### ÉVOLUTION DES PRESTATIONS NON VERSÉES PAR L'ASSURANCE-EMPLOI À LA SUITE D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI VISANT UN RETOUR EN EMPLOI



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

34. S'applique seulement aux interventions reconnues aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

## ORIENTATION 2

### Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail afin de relever les défis que pose la diminution du nombre des 15 à 64 ans pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Bien qu'une partie des personnes en situation de chômage soient relativement autonomes par rapport à leur intégration au marché du travail, un nombre important d'entre elles risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger et le coût de ce dernier s'alourdir en l'absence d'une aide des services publics d'emploi.

L'une des priorités a été de renforcer l'action auprès des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ces groupes sont notamment la clientèle des programmes d'assistance sociale, les personnes de moins de 25 ans ou de 55 ans et plus, les personnes immigrantes, les personnes autochtones ainsi que les personnes handicapées.

Les services aux entreprises et les services aux individus collaborent de manière à améliorer l'insertion professionnelle des personnes. Diverses actions de placement et d'appariement ont été menées au cours de l'année.

### Les participantes et participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	282 500	307 686	109 %

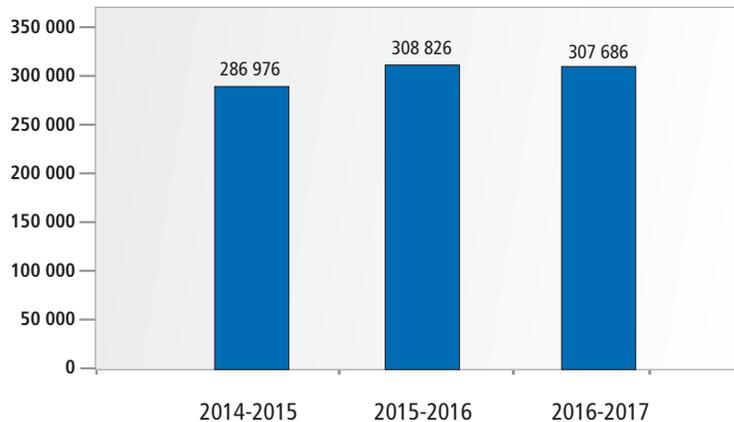
Cet indicateur renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés offerts. Il dénombre les personnes ayant participé aux interventions des services publics d'emploi, à l'exclusion de celles qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

Près de 307 700 personnes ont amorcé leur démarche au cours de l'exercice 2016-2017. La cible a donc été atteinte à 109 %. Ainsi, un peu plus d'une personne sur quatre ayant reçu au cours de l'année un soutien du revenu de l'État, que ce soit sous forme de prestations d'assurance-emploi ou d'aide financière de dernier recours, a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches vers l'emploi<sup>35</sup>.

Environ les deux tiers des nouveaux participants ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement d'enseignement ou avec une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte de leurs créneaux d'expertise en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Des organismes de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

35. L'estimation est faite à partir du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. En 2016-2017, parmi les 979 500 prestataires (assurance-emploi ou assistance sociale), environ 258 000 personnes ont participé aux interventions des services publics d'emploi.

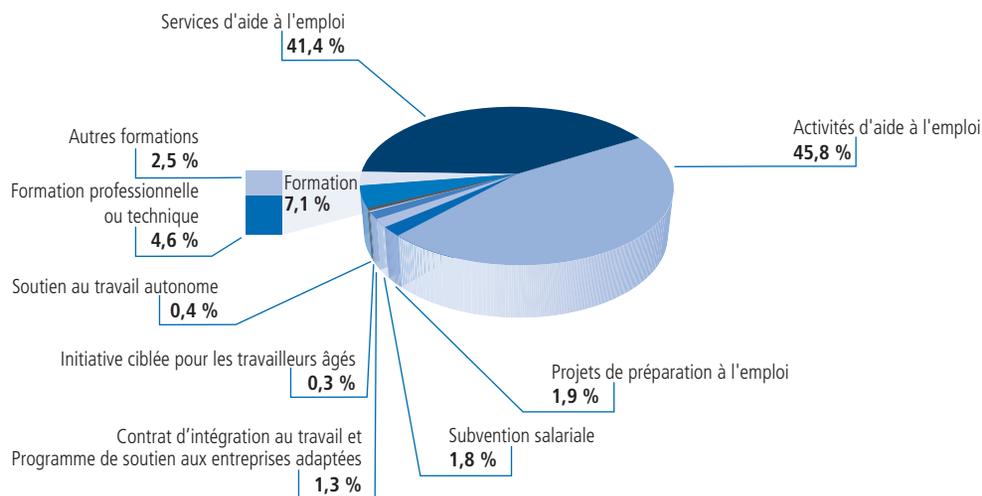
### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Comme le montre l'examen des indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que ces personnes aient en commun plusieurs problématiques. Ainsi, plus de 87 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place encadrées par du personnel du Ministère ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité). Ces services sont offerts seuls ou pour compléter une autre mesure.

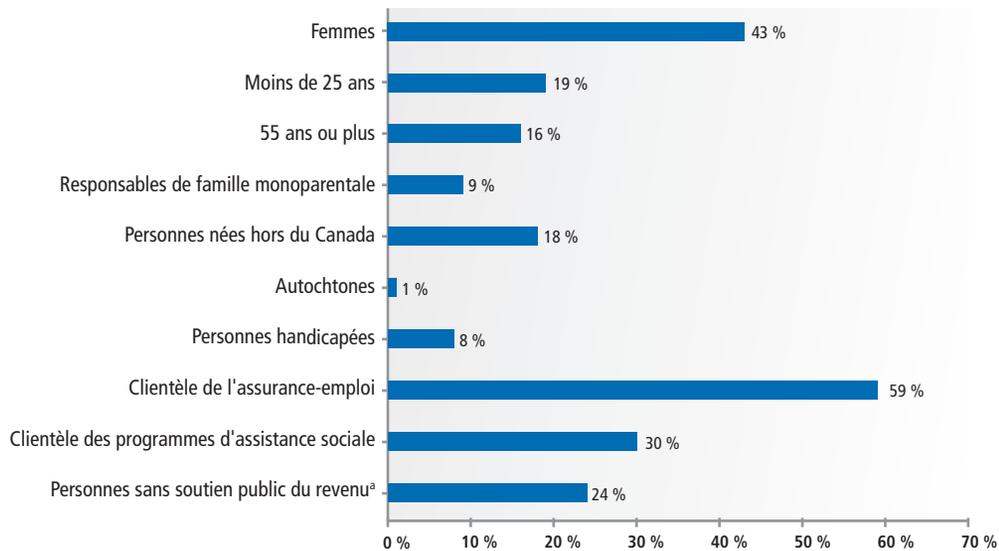
### NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



Source : Statistiques officielles du Ministère.

La population pour laquelle des services spécialisés sont offerts est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Par exemple, on observe une tendance à la hausse de la proportion des personnes âgées de 55 ans et plus parmi les nouveaux participants. En raison du vieillissement de la population, cette proportion est passée de 4 % en 2000-2001 à 16 % en 2016-2017. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales. Globalement, la proportion de personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail parmi les nouveaux participants, est passée de 65,3 % en 2014-2015 à 66,8 % en 2016-2017, une augmentation de 1,5 point de pourcentage.

**PROPORTION DE NOUVELLES PARTICIPANTES ET NOUVEAUX PARTICIPANTS  
SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES<sup>36</sup>**



Source : Statistiques officielles du Ministère.

a Personne qui n'est pas prestataire de l'assistance sociale, ni admissible à l'assurance-emploi.

## Les mesures de préparation et d'intégration en emploi

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 % <sup>a</sup>	84 %

a Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficace des ressources en exprimant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi. Le choix de la mesure comporte un facteur de risque qui se traduit par des interruptions avant terme de la participation. À cet égard, le taux d'interruption pour des motifs d'abandon (c'est-à-dire des motifs autres que le fait d'avoir trouvé un emploi ou d'éprouver des problèmes de santé) varie d'environ 4 % dans le cas des mesures relativement courtes à plus de 20 % pour les mesures de plus longue durée. Des efforts sont donc consentis pour encadrer et accompagner les personnes qui seraient plus susceptibles de ne pas terminer leur participation.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, environ 84 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cette cible sont mentionnées à titre indicatif pour l'ensemble du Québec. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (par exemple, le contexte économique, le profil d'employabilité, les orientations, etc.).

36. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une de l'autre. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des participantes et des participants et peuvent donc comporter une marge d'erreur.

## Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Plus de 44 700 personnes sans emploi ont pu obtenir de l'aide au cours de l'année pour participer à un programme de formation. De ces personnes, environ 30 500 ont suivi une formation professionnelle de niveau secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, 74 % ont obtenu un emploi par la suite.

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Le Ministère soutient principalement des formations qui visent le développement des compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. À titre d'exemple, un soutien a récemment été accordé à des formations dans la filière de l'électrification des transports (installation de bornes électriques, manipulation de batteries haute tension, sécurité en cas d'incident impliquant un véhicule électrique).

Étant donné que la main-d'œuvre est de plus en plus scolarisée et que de nouvelles technologies voient le jour, les personnes en situation de chômage qui veulent obtenir un emploi se doivent d'accroître leurs compétences pour être compétitives sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions ne requérant que des compétences élémentaires, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche peuvent être considérés comme suffisants. C'est principalement de cette situation que traite le prochain indicateur de résultats.

### Taux de réussite des formations soutenues

Les formations retenues ne visent pas nécessairement un titre ou une certification. Les résultats sont considérés à partir des données sur le taux de réussite quant aux objectifs de l'intervention.

Bien que la formation s'adresse à toutes les clientèles, une attention particulière est portée aux prestataires de l'aide financière de dernier recours 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).

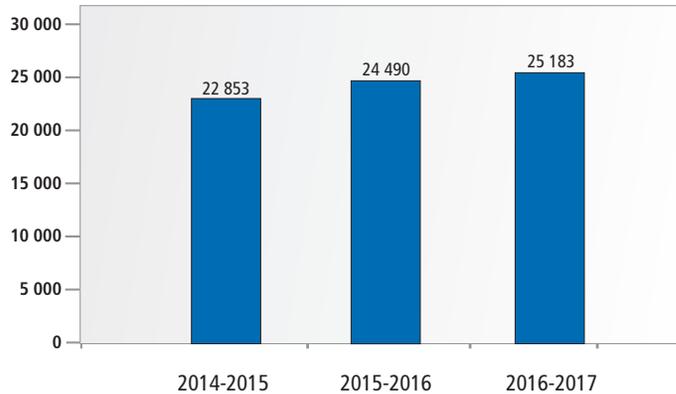
On observe un taux de réussite de 63,8 % en ce qui concerne les formations que ces personnes ont suivies grâce au soutien du Ministère.

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	27 000	25 183	93 %

Les activités de formation de base comprennent la francisation, l'alphabétisation, l'acquisition des préalables à la formation professionnelle ou technique, la formation générale au secondaire, les métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et la formation professionnelle au secondaire.

On dénombre 25 183 nouveaux participants en 2016-2017, soit une augmentation de plus de 2 300 par rapport à 2014-2015. La plupart d'entre eux ont reçu de la formation professionnelle de niveau secondaire (59 % des cas) ou bien de la formation générale leur permettant de terminer leur 5<sup>e</sup> secondaire ou d'obtenir les préalables à la formation professionnelle ou technique (22 % des cas).

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX ACTIVITÉS DE FORMATION DE BASE



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

### Des interventions qui favorisent l'appariement entre les besoins des personnes et ceux des entreprises

Quelque 10 700 entreprises ont contribué à l'accueil des personnes sans emploi grâce aux mesures Subvention salariale et Contrat d'intégration au travail pour personnes handicapées ainsi qu'au Programme de subventions aux entreprises adaptées.

La plupart de ces entreprises (52 %) comptaient entre 6 et 99 employés. Les entreprises de 0 à 5 employés représentaient 41 % 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.

### L'insertion professionnelle

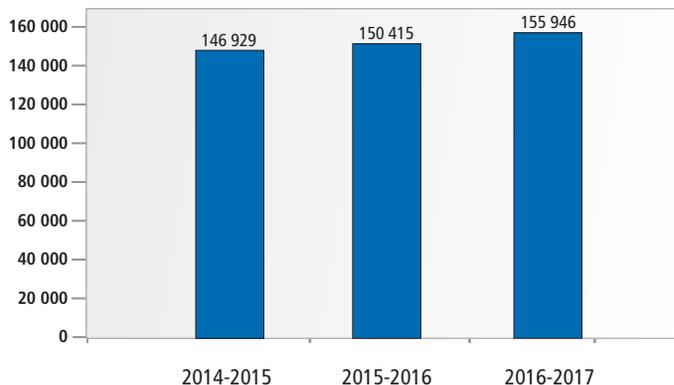
INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	142 600 <sup>a</sup>	155 946	109 %

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

Les services offerts ont pour principal objectif d'amener les personnes aidées à trouver du travail et à continuer ensuite de développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée notamment en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, 155 946 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 109 % par rapport à la cible fixée. Il s'agit de 9 000 retours en emploi de plus qu'en 2014-2015.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES EN EMPLOI APRÈS AVOIR BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



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

Le rôle des organismes spécialisés en développement de l'employabilité et des établissements d'enseignement, dont il a été question précédemment, se concrétise également dans ces résultats en matière d'insertion professionnelle.

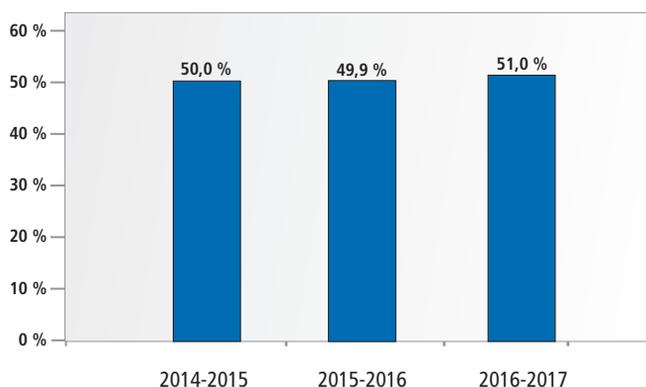
### Le taux d'emploi

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % <sup>a</sup>	51,0 %	101 %

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

En complément de l'indicateur précédent relatif au nombre de personnes qui occupent un emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, cet indicateur mesure la proportion de participantes et de participants qui, ayant terminé leur démarche au cours de la période de référence, trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Parmi les personnes en question, 155 946 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 51,0 %. Il s'agit d'une amélioration de 1,0 point de pourcentage par rapport à 2014-2015.

### 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, Service de l'analyse et de l'information de gestion.

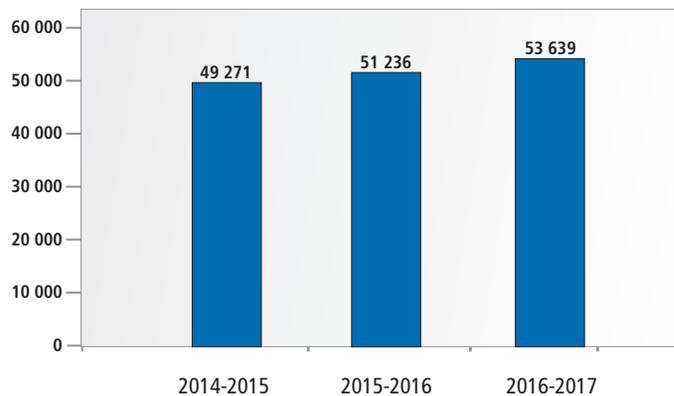
Le taux d'emploi mesuré à brève échéance<sup>37</sup> varie de 30,4 % à 58,1 % selon qu'il s'agisse, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement plus d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi, lesquels bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi se situe à 49,6 % pour les femmes et à 52,1 % pour les hommes.

## Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	53 639	107 %

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada ainsi qu'une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi, dans bien des cas, il faut recourir à une approche adaptée faisant appel à des organismes spécialisés. On dénombre 53 639 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'emploi du Ministère en 2016-2017, ce qui a permis d'atteindre la cible à 107 %. Les résultats à ce chapitre affichent une croissance continue depuis 2014-2015, ce qui témoigne des efforts consentis pour favoriser la participation au marché du travail des personnes issues de l'immigration.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI, PERSONNES IMMIGRANTES



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

Un soutien à la formation a été accordé à la clientèle immigrante dans une proportion de 13,7 %. Quelque 2 200 personnes nées à l'extérieur du Canada ont entrepris des activités de francisation dans l'année, ce qui a favorisé leur insertion professionnelle. Par ailleurs, divers services d'aide à la recherche d'emploi ou de développement de l'employabilité adaptés à la situation des personnes immigrantes ont été offerts par des organismes spécialisés en développement de l'employabilité ayant acquis une expertise auprès de cette clientèle.

37. À plus longue échéance, le taux d'emploi tend à s'améliorer.

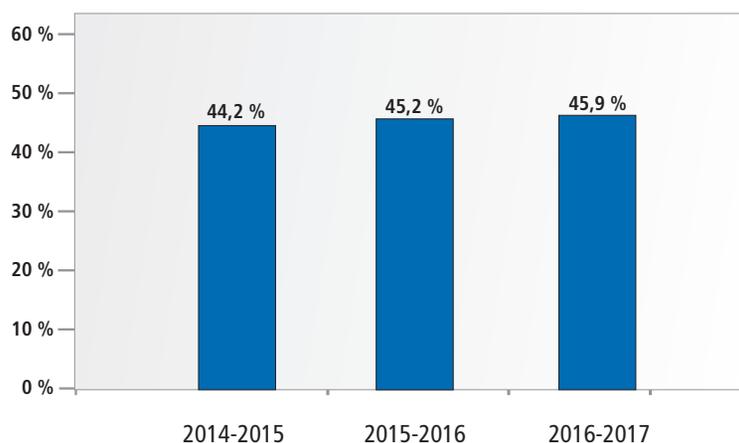
## Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 % <sup>a</sup>	45,9 %	102 %

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, parmi les personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 23 409 ont occupé un emploi dans un court laps de temps, ce qui représente un taux d'emploi de 45,9 %. Donc, non seulement le nombre de personnes aidées a-t-il augmenté, mais les résultats découlant des interventions se sont améliorés de 1,7 point de pourcentage depuis 2014-2015.

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



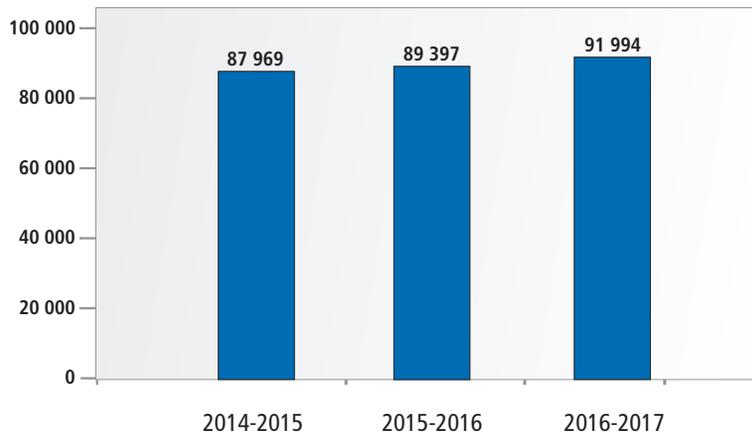
Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Service de l'analyse et de l'information de gestion.

## L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	102 500	91 994	90 %

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. En 2016-2017, on dénombre parmi cette clientèle 91 994 personnes qui ont participé à une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à une hausse de quelque 4 000 personnes par rapport à 2014-2015 et à un taux d'atteinte de la cible de 90 %. Bien que la cible ne soit pas entièrement atteinte, des efforts constants sont déployés afin de favoriser l'insertion professionnelle des prestataires, dont le portrait évolue comme on le verra dans l'indicateur suivant.

**ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS  
AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI,  
CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE**



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

Cette clientèle a continué de recevoir un soutien à la formation et de bénéficier de projets de préparation à l'emploi, deux mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois. Par ailleurs, les activités d'aide à l'emploi, qui sont des interventions offertes à l'interne par le personnel du Ministère, ont continué de jouer un rôle important pour favoriser l'insertion professionnelle de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Le soutien accordé à cette clientèle s'inscrit dans une stratégie d'intervention mettant l'accent sur une approche proactive de mobilisation vers l'emploi, tant auprès des nouveaux demandeurs d'une aide financière qu'auprès des prestataires qui achèvent leur participation à une mesure de longue durée.

**L'intégration à l'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale**

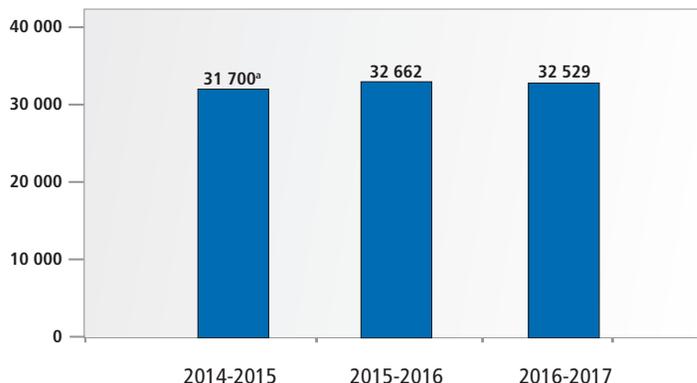
INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	44 000 <sup>a</sup>	32 529	74 %

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

En 2016-2017, plus de 32 500 participantes et participants venant de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi. En ajustant les résultats de 2014-2015 pour les rendre comparables afin de tenir compte de l'abolition de la mesure Supplément de retour au travail, qui a pris fin en juillet 2014<sup>38</sup>, on observe que les résultats sont stables. Le taux d'atteinte de la cible en 2016-2017 se situe à 74 %, une situation qui peut s'expliquer en partie par l'évolution des caractéristiques socioéconomiques des personnes qui reçoivent l'assistance sociale. Par exemple, parmi les prestataires sans contraintes à l'emploi, la proportion des personnes de 55 ans et plus est passée de 5,9 % en mars 2015 à 9,4 % en mars 2017; la part des personnes n'ayant aucun diplôme est passée de 54,8 % à 56,2 %; la part des personnes qui reçoivent de l'aide depuis 4 années consécutives ou plus est passée de 34,7 % à 36,9 %.

38. Il s'agissait d'une somme forfaitaire de 500 \$ versée à des personnes à faible revenu pour compenser en partie les dépenses occasionnées par leur entrée en fonction dans un nouvel emploi.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE EN EMPLOI APRÈS AVOIR BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



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

a Le résultat de 2014-2015 a été ajusté pour le rendre comparable à celui des années subséquentes.

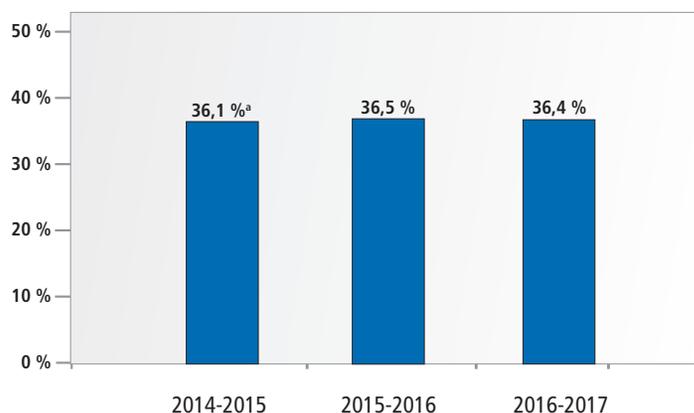
## Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	42,0 % <sup>a</sup>	36,4 %	87 %

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 68.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et des participants provenant de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la clientèle visée par le Ministère. Parmi les personnes appartenant à cette clientèle qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, quelque 32 500 ont occupé un emploi, si bien que le taux d'emploi des participants s'établit à 36,4 % en 2016-2017.

### 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, Service de l'analyse et de l'information de gestion.

a Le résultat de 2014-2015 a été ajusté pour le rendre comparable à celui des années subséquentes.

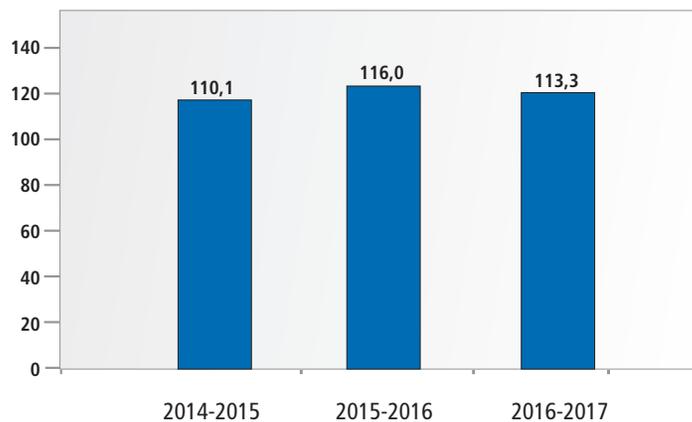
## Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant le retour en emploi	135,2 M\$	113,3 M\$	84 %

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires des programmes d'assistance sociale ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi, ce qui a généré des économies en termes de prestations non versées. Une partie des économies est aussi attribuable au fait que des prestataires ont cessé de recevoir de l'aide au cours de leur participation à une mesure comportant un soutien du revenu<sup>39</sup>. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur moyenne d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui cessent de recevoir de l'aide grâce au soutien que leur a apporté le Ministère.

On estime que ce soutien a contribué à générer des économies de 113,3 millions de dollars au chapitre de l'aide financière de dernier recours, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 84 %.

### ÉVOLUTION DES PRESTATIONS NON VERSÉES PAR L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS À LA SUITE D'UNE INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI VISANT LE RETOUR EN EMPLOI



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

39. Il s'agit principalement des subventions salariales, des contrats d'intégration au travail pour personnes handicapées et du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

### Des résultats probants pour la clientèle dans son ensemble

Une vaste enquête a été menée au printemps 2016 auprès de personnes qui ont participé à une intervention des services publics d'emploi. Les résultats de cette enquête, à laquelle ont participé plus de 28 000 personnes, diffèrent de l'information sur la situation d'intégration en emploi des participants fournie dans le présent rapport à partir des indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi. D'abord, l'enquête couvre la période de janvier à décembre 2015, alors que les résultats d'emploi présentés dans le rapport portent sur celle de janvier à décembre 2016. Par ailleurs, le laps de temps écoulé entre la fin de la participation et la situation observée est plus long dans le cas de l'enquête (douze mois) qu'en ce qui concerne les indicateurs du présent rapport (environ trois mois).

### Voici l'essentiel de ce qu'ont répondu les personnes visées par l'enquête :

- 67 % avaient occupé au moins un emploi au cours de l'année 2015. Parmi les emplois occupés,
  - 76 % étaient des emplois à temps plein (30 heures et plus);
  - le salaire horaire moyen était de 16,30 \$;
  - 53 % étaient des emplois permanents.
- 84 % demeuraient actives quant à leur projet d'emploi un an après avoir reçu de l'aide, soit parce qu'elles occupaient un emploi (44 %), étaient à la recherche d'un emploi (32 %) ou étaient aux études (8 %). Près de la moitié des personnes qui étaient aux études visaient un diplôme ou une attestation d'études secondaires générales ou professionnelles.
- 15 % étaient inactives sur le marché du travail, essentiellement en raison de problèmes de santé ou familiaux.

### Catégories professionnelles des emplois exercés à la suite de l'intervention, selon le genre ou le niveau de compétence (formation généralement requise)

Gestion	2,9 %
Personnel professionnel (formation de niveau universitaire)	6,7 %
Personnel technique et paraprofessionnel (formation de niveau collégial ou programme d'apprentissage)	33,6 %
Soutien, vente, services personnels et opérateurs (formation de niveau secondaire ou spécifique à la profession)	38,9 %
Niveau élémentaire (formation en cours d'emploi)	11,8 %

Note : La part manquante correspond aux personnes qui n'ont pas répondu à la question ou dont la réponse n'a pu être codée.

### Secteurs d'activité auxquels appartenait les emplois exercés à la suite de l'intervention

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3,7 %
Extraction minière, exploitation en carrière, extraction de pétrole et de gaz	0,6 %
Services publics (électricité, gaz, eau)	0,3 %
Construction	6,8 %
Fabrication	13,6 %
Commerce de gros	1,1 %
Commerce de détail	12,2 %
Transport et entreposage	4,2 %
Industrie de l'information et industrie culturelle	1,9 %
Finance et assurances	2,1 %
Services immobiliers et services de location à bail	0,9 %
Services professionnels, scientifiques et techniques	4,5 %
Gestion de sociétés et d'entreprises	0,0 %
Services administratifs et services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	5,7 %
Services d'enseignement	3,2 %
Soins de santé et assistance sociale	11,5 %
Arts, spectacles et loisirs	3,9 %
Services d'hébergement et de restauration	10,1 %
Autres services (sauf administration publique)	3,7 %
Administrations publiques	4,0 %

Note : La part manquante (6,0 %) correspond aux personnes qui n'ont pas répondu à la question ou dont la réponse n'a pu être codée.

En ce qui a trait à la satisfaction, 84 % des répondantes et répondants considéraient que l'aide reçue du Ministère ou d'un de ses organismes partenaires avait été utile dans leur démarche vers l'emploi.

### Quelques données sur la situation des personnes handicapées

Nous avons vu précédemment que les personnes handicapées représentent environ 8 % de l'ensemble des participants en 2016-2017. Parmi les personnes handicapées, font l'objet d'une attention particulière celles qui sont à l'aide financière de dernier recours et qui n'ont pas d'expérience de travail récente et celles qui ne reçoivent aucun soutien public du revenu. À partir des résultats de l'enquête mentionnée précédemment, on observe que 41 % de ces dernières ont occupé un emploi dans les 12 mois suivant la fin de l'intervention. Ces emplois étaient à temps plein (30 heures et plus par semaine) dans 54 % des cas, étaient permanents dans 60 % des cas, temporaires dans 20 % des cas, saisonniers dans 9 % des cas et sur appel dans 9 % des cas. Le taux horaire moyen était de 13,60 \$.

La proportion de personnes qui ont occupé un emploi est inférieure à la moyenne (67 %), ce qui s'explique entre autres par les obstacles que peuvent rencontrer certaines de ces personnes (leur taux d'emploi dans la population est inférieur à la moyenne). Toutefois, la distribution des emplois occupés selon le niveau de compétence est sensiblement la même que pour l'ensemble des personnes aidées : 1,9 % ont occupé des postes de gestion; 6,3 % des emplois de personnel professionnel; 35,2 % des emplois de personnel technique et paraprofessionnel; 34,3 % des emplois de soutien, de vente de services professionnels et d'opérateurs; et 15,6 % des emplois de niveau élémentaire.

Finalement, 85 % des répondants se disaient satisfaits de l'aide reçue, et 75 % se disaient prêts à occuper un meilleur emploi.

## ORIENTATION 3

### Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité

La présente orientation ainsi que la suivante traitent des services destinés à aider les entreprises et la main-d'œuvre. Les indicateurs retenus ne sont pas exclusifs à l'une ou l'autre des orientations, bien qu'attribués à l'une des deux.

La main-d'œuvre étant de plus en plus rare en raison du déclin démographique des 15 à 64 ans, les entreprises doivent investir en matière d'attraction et de rétention du personnel, et de planification de leurs besoins de main-d'œuvre. Les entreprises qui ont besoin de l'aide du Ministère éprouvent, pour la plupart, des difficultés à faire face aux changements du marché du travail en raison de leur capacité financière limitée ou d'un manque d'expertise en gestion des ressources humaines.

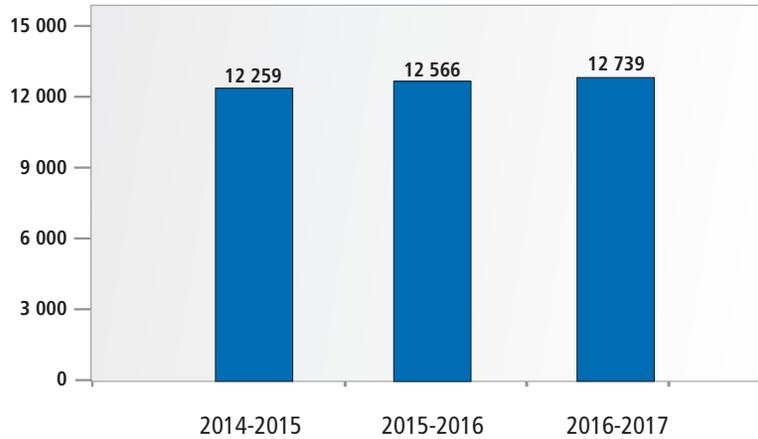
### Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	10 500	12 739	121 %

Le résultat présenté tient compte seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention spécialisée. Il 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 commencé à bénéficier d'une intervention en 2016-2017 s'élève à 12 739, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 121 %.

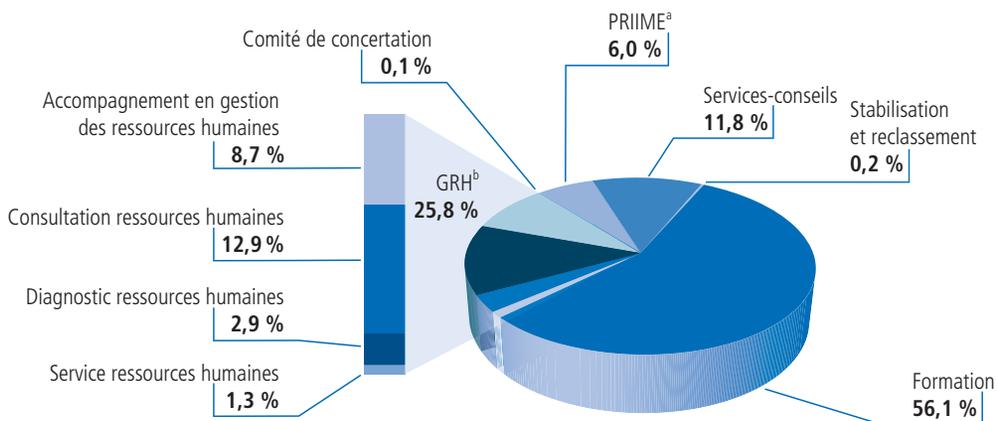
### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI



Source : Compilation spéciale du Ministère.

Plus de la moitié (56 %) des interventions menées auprès des entreprises l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Cette proportion est de 26 % en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion. Quant aux services-conseils, ils représentent près de 12 % des interventions auprès des entreprises. Conformément à la Loi sur les normes du travail<sup>40</sup>, le Ministère soutient également les entreprises qui procèdent à des licenciements collectifs, notamment en leur offrant des activités de reclassement adaptées selon les volumes de travailleuses et de travailleurs touchés.

### RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES



Source : Compilation spéciale du Ministère.

a PRIIME : Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

b GRH : Gestion des ressources humaines.

40. La Loi sur les normes du travail définit les responsabilités des employeurs et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de licenciement collectif. En vertu de cette loi, l'employeur qui prévoit la fermeture de son entreprise ou la mise à pied de dix travailleuses ou travailleurs ou plus pour une durée de six mois ou plus doit en prévenir le ministre. Cette loi oblige également les employeurs à prendre des mesures pour faciliter le reclassement des employées et employés lorsque le licenciement vise 50 personnes salariées ou plus.

Comme il a déjà été indiqué (voir page 52), le Ministère intervient en priorité auprès de petites entreprises (employant de 6 à 99 personnes) et cherche à accroître leur nombre par rapport à l'ensemble des entreprises aidées. En ce qui concerne les secteurs d'activité, c'est celui des services qui compte la plus forte proportion d'entreprises aidées (68 %), suivi de celui de la transformation (23 %) et du secteur primaire (environ 5 %)<sup>41</sup>.

## ORIENTATION 4

### Contribuer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Le Ministère contribue à l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre, l'offre de formation et les besoins du marché du travail, par ses travaux sur l'information sur le marché du travail et par l'entremise de ses diverses instances partenariales. Cela lui permet d'intervenir plus directement auprès des entreprises en les soutenant dans leur démarche de formation de leur main-d'œuvre.

Au cours de l'exercice, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre en emploi ont touché plus de 114 000 travailleuses et travailleurs employés par près de 8 300 entreprises. Le nombre de travailleuses et de travailleurs rejoints étaient en 2014-2015 de 71 200 et de 106 100 en 2015-2016, ce qui témoigne d'une nette progression. Cela n'inclut pas celles et ceux dont l'employeur a bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe du Ministère). Par ailleurs, le Ministère soutient aussi le développement des compétences par son partenariat avec les comités sectoriels de main-d'œuvre.

### Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	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	6 458 (dont 5 760 PAMT <sup>a</sup> )	6 891 (dont 6 082 PAMT <sup>a</sup> )	107 %

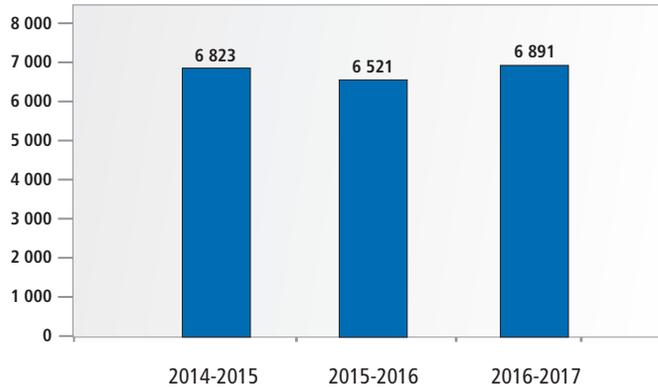
a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Les nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sont les travailleuses et travailleurs qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies suivantes : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. 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 2016-2017 a atteint 6 891 (6 082 pour les services publics d'emploi du Ministère et 809 pour les comités sectoriels), ce qui correspond à 107 % du nombre ciblé.

41. Le total est inférieur à 100 % parce que les données du système n'indiquent pas le secteur d'activité de certaines entreprises.

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



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Service de l'analyse et de l'information de gestion et Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle.

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : cuisinière ou cuisinier, ébéniste, 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 aménagement paysager.

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 : conseiller vendeur ou conseillère vendeuse, démonteur ou démonteuse de véhicules routiers, coiffeur ou coiffeuse, technicienne ou technicien de véhicules récréatifs, mineur ou mineuse sous terre et préposé ou préposée à la transformation des produits marins.

Le Ministère administre la qualification dans les métiers réglementés et délégués (ex. remplissage sous pression de bouteilles et de véhicules, traitement des eaux). En 2016-2017, le Ministère a fait passer des examens de qualification, a inscrit quelques 4 000 nouveaux apprentis et a émis 6 800 nouveaux certificats en lien avec ces métiers.

## ORIENTATION 5

### Intervenir dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise, laquelle a marqué des progrès encourageants à cet égard au cours des dernières années. Si l'emploi est le moyen privilégié pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale du Ministère ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris à ce chapitre.

En 2016-2017, les services de solidarité sociale ont offert une aide financière de dernier recours à quelque 311 095 ménages en moyenne chaque mois. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent les objectifs relatifs à la bonne gestion de l'aide financière de dernier recours.

Le rapport annuel du Ministère, à la page 129, présente de l'information supplémentaire sur divers programmes complémentaires.

## Le délai de traitement

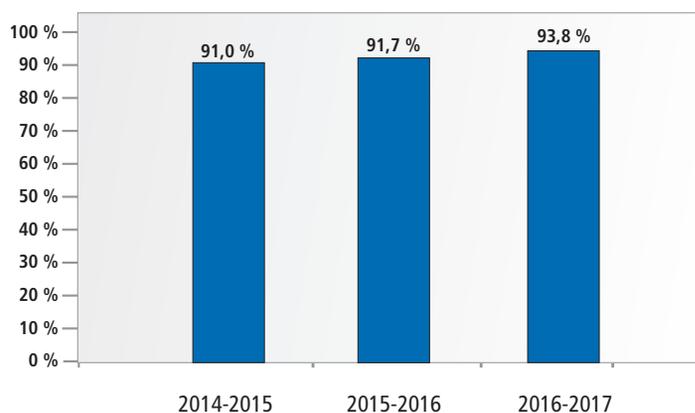
INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 % <sup>a</sup>	93,8 %	Cible atteinte

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou supérieur.

Cet indicateur correspond à la proportion de demandes traitées dans le délai imparti en nombre de jours ouvrables, entre la date où la personne qui a fait la demande a fourni l'ensemble des documents nécessaires pour établir son admissibilité et la date à laquelle est rendue une décision (favorable ou non) quant à l'attribution d'une aide financière. En raison de la vulnérabilité des personnes qui sollicitent l'aide financière de dernier recours, une attention particulière est apportée à la rapidité avec laquelle les demandes sont traitées. Il faut par ailleurs veiller à ce que la vérification de l'admissibilité et le calcul de l'aide financière accordée, le cas échéant, soient effectués de façon équitable et dans le respect de la loi et du règlement.

Le délai moyen pour rendre une décision a été de 1,8 jour en 2016-2017.

### ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DES DEMANDES D'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE CINQ JOURS OUVRABLES



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

Délai moyen de traitement à partir de la réception des documents	Proportion des décisions rendues
De 0 à 2 jours	83 %
De 3 à 5 jours	12 %
De 6 à 10 jours	3 %
De 11 jours et plus	2 %

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

À titre d'information, le délai moyen pour l'ensemble du processus, incluant l'obtention des documents requis, a été de 13,0 jours ouvrables (13,9 en 2015-2016).

## La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

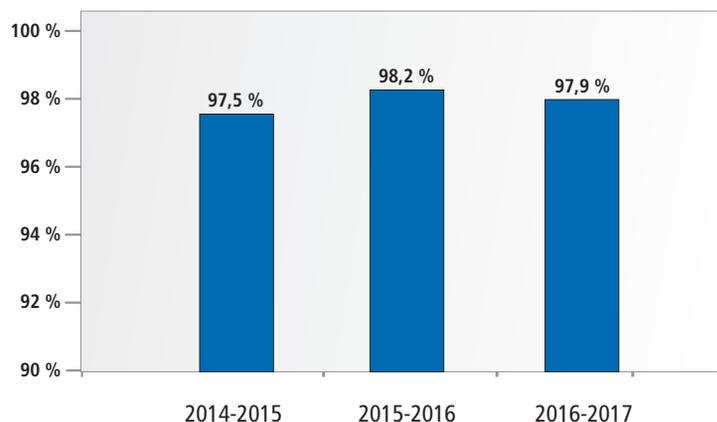
INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers des services de solidarité sociale	97,0 % <sup>a</sup>	97,9 %	Cible atteinte

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité portant sur la gestion des dossiers actifs en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours. Il s'agit d'évaluer a posteriori, au moyen d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé par rapport à ce qui a été réellement déboursé.

L'évaluation effectuée montre que, globalement, 97,9 % des sommes versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours étaient exactes. Autrement dit, on estime à 2,1 % les versements erronés (qu'il s'agisse de sommes versées en trop ou de versements insuffisants). Ce pourcentage correspond essentiellement à la marge d'erreur tolérée en ce qui a trait aux sommes versées. Lorsque des écarts sont constatés, des correctifs administratifs sont apportés au cours du mois suivant si la personne reçoit encore des prestations des services de solidarité sociale. Le haut niveau des résultats témoigne de la qualité des mécanismes mis en place par le Ministère.

### ÉVOLUTION DU TAUX D'EXACTITUDE MONÉTAIRE DANS LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DES DOSSIERS ACTIFS DES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction des enquêtes et de la conformité (compilation spéciale).

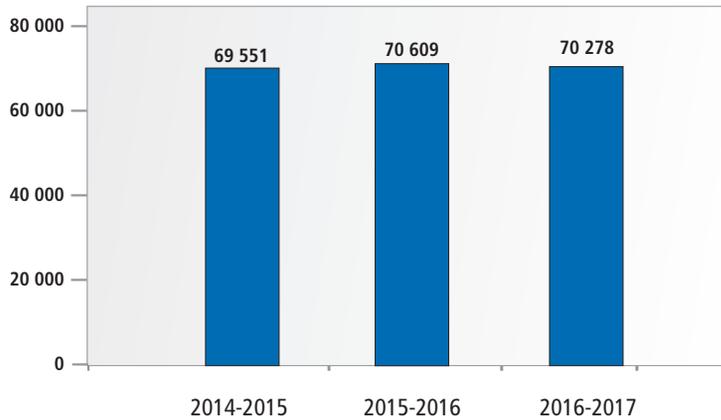
## Les sorties de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	82 000	70 278	86 %

Cet indicateur couvre à la fois les sorties de l'aide financière de dernier recours à la suite des interventions axées sur l'emploi et des interventions relatives à la conformité. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, au terme d'une intervention du Ministère, cesse d'en recevoir pendant les deux mois suivants.

En 2016-2017, on dénombre 70 278 sorties, dont 30 510 à la suite d'interventions axées sur l'emploi, les autres découlant d'interventions en matière de conformité.

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SORTIES DE L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS



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

Ces sorties de l'aide ont contribué à la baisse du taux d'assistance sociale chez les personnes de 0 à 64 ans, qui est passé de 7,3 % en 2008 à 6,3 % en 2016.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016-2017

## DU CENTRE DE RECouvreMENT

### Mission

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au Ministère afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics, et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

### Contexte légal et administratif

Le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop par le Ministère dans l'administration de ses divers programmes et mesures, en vertu des dispositions du chapitre II du titre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1).

L'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confie aussi au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. La responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confiée au Centre de recouvrement.

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale accordent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles permettent entre autres au ministre de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'en accorder la remise partielle ou totale. L'exercice de ce pouvoir discrétionnaire est délégué à la directrice générale du Centre. La reddition de comptes touchant cette responsabilité est présentée à la page 127 du présent rapport.

### Produits et services

Les principaux produits et services du Centre sont le recouvrement automatisé, le recouvrement effectué par le personnel et le recouvrement effectué par Revenu Québec pour le compte du Ministère.

### Le recouvrement des créances

Le processus de recouvrement débute par l'envoi d'un avis de réclamation par un bureau ou un point de services ou par un 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 de solidarité sociale, d'aide financière de dernier recours et de mesures d'aide à l'emploi;
- 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<sup>42</sup>,
  - 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<sup>43</sup> 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 elle afin de conclure une entente de remboursement. Les ententes de remboursement 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 Centre évalue la solvabilité de la personne débitrice. Si cette personne s'avère solvable, le Centre peut engager une procédure judiciaire. 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 légales ainsi que les saisies de biens meubles et immeubles.

## Constats généraux

### Atteinte des cibles en matière de recouvrement

Globalement, en 2016-2017, le Centre a recouvré 155,6 millions de dollars, soit 130,5 millions de dollars provenant des créances d'Emploi-Québec, c'est-à-dire les créances en matière de solidarité sociale, d'aide financière de dernier recours et de mesures d'aide à l'emploi, 9,8 millions de dollars provenant des créances du Régime québécois d'assurance parentale et 15,3 millions de dollars pour les créances liées aux pensions alimentaires perçues par Revenu Québec. Les cibles de recouvrement avaient été fixées à 137,1 millions de dollars (taux d'atteinte de la cible : 95,2 %) et à 9,6 millions de dollars pour celles du Régime québécois d'assurance parentale (taux d'atteinte de la cible : 102,1 %).

### Révision des critères de radiation

En 2013-2014, le Centre a suspendu temporairement la radiation des créances afin de permettre la révision des critères de radiation. Cet exercice a permis de constater que, pendant les quatre années suivant la date de la radiation, des encaissements étaient enregistrés pour plus de 50 % des créances radiées. Par conséquent, il a été convenu de porter le délai de radiation de 90 jours à 4 ans. Bien que cette modification permette d'avoir un portrait fidèle de la valeur du compte débiteur, la suspension de la radiation a eu une incidence importante sur le solde du compte débiteur.

En 2016-2017, à elles seules, les modifications apportées à ce processus ont contribué à une augmentation de 9,1 millions de dollars du solde du compte débiteur.

### Qualité des services

En ce qui concerne la qualité des services téléphoniques, le délai d'attente moyen a été de 41 secondes alors que la cible sectorielle était fixée à 55 secondes ou moins. Le nombre d'appels pris en charge par les préposés aux renseignements a diminué de 7,5 %, passant de 49 889 en 2015-2016 à 46 128 en 2016-2017.

42. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Régie des rentes du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances sont regroupées en un seul organisme nommé Retraite Québec.

43. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Commission des normes du travail, la Commission de l'équité salariale et la Commission de la santé et de la sécurité du travail ne font qu'un. De ce regroupement est née la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

## Limite de la capacité de recouvrement

### Provision pour mauvaises créances

Chaque ministère et organisme doit établir annuellement sa provision pour créances douteuses. Ainsi, le Ministère évalue son taux de mauvaises créances à 58,5 %, ce qui vient limiter considérablement le recouvrement pouvant être réalisé à plus ou moins long terme.

### Autres facteurs

D'autres facteurs limitent la capacité de recouvrement. Dans son ensemble, la situation du compte débiteur relativement aux créances de solidarité sociale, d'aide financière de dernier recours et de mesure d'aide à l'emploi s'explique par la difficulté d'obtenir rapidement le remboursement d'une créance, étant donné la réglementation en vigueur et la précarité financière de plusieurs personnes débitrices.

- Le remboursement des créances des prestataires de l'aide financière de dernier recours se fait à partir de retenues mensuelles sur leurs prestations. Le montant des retenues, prévu au règlement, s'élève à 56 \$ par mois pour une nouvelle dette, à 112 \$ par mois pour une première fausse déclaration et à 224 \$ par mois après plus d'une fausse déclaration.
- Dans le cas des personnes qui ne sont plus prestataires, le remboursement se fait dans le cadre d'une entente de remboursement. Cette entente tient compte à la fois de la capacité de payer de la personne débitrice et des montants minimaux prévus au Règlement. Or le revenu de travail moyen de ces personnes est d'environ 17 600 \$ par année.
- L'accumulation de plusieurs créances par une même personne augmente la valeur du compte débiteur sans pour autant que la capacité de cette personne à rembourser sa dette s'accroisse.
- Le nouveau Code de procédure civile, entré en vigueur en janvier 2016, a eu pour effet de restreindre le recouvrement effectué par voie judiciaire. Ainsi, selon la situation familiale de la personne débitrice, les exemptions appliquées à la portion des revenus saisissables ont augmenté, passant par exemple de 120 \$ à 240 \$ pour les débiteurs sans personnes à charge et de 270 \$ à 540 \$ pour ceux qui ont quatre personnes à charge.

## Résultats du Centre de recouvrement

La présente section rend compte des résultats à l'égard des principaux objectifs du Centre pour l'année 2016-2017. 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 7 de ce rapport.

### Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère

INDICATEUR	Cible	Résultat	Résultat
	2016-2017	2016-2017	2015-2016
Somme recouvrée	137,1 M\$	130,5 M\$	133,8 M\$

Les sommes recouvrées par le Centre ont diminué de 2,5 % par rapport à l'exercice 2015-2016. Cette variation s'explique principalement par une baisse de 2,9 millions de dollars du recouvrement automatisé et par la diminution de 0,3 million de dollars du recouvrement effectué par le personnel.

Par rapport aux prévisions, les sommes recouvrées ont été inférieures de 6,6 millions de dollars, notamment en raison de la réduction des retenues effectuées par Revenu Québec et du recouvrement de l'aide conditionnelle automatisée. De plus, la diminution des procédures judiciaires pendant la grève des juristes et la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile ont eu une incidence à la baisse sur les sommes recouvrées par le personnel. Par conséquent, le taux de recouvrement global est inférieur aux objectifs poursuivis.

## EXPLICATION DES ÉCARTS AU 31 MARS 2017 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2015-2016	2016-2017	Écart	Prévisions 2016-2017	Écart
<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril</b>	656,5	686,3		686,3	686,3
<b>Facturation</b>					
Réclamations	140,7	159,8	19,1	140,1	
Intérêts et frais	21,7	23,1	1,4	21,0	
Annulation de créances	(11,3)	(8,6)	2,7	(10,9)	(10,9)
<b>Facturation nette</b>	151,1	174,3	23,2	150,2	24,1
<b>Recouvrement net</b>	(133,8)	(130,5)	(3,3)	(137,1)	(6,6)
<b>Radiation nette</b>	12,5	4,2	(8,3)	11,3	(7,1)
<b>Solde de fermeture au 31 mars</b>	686,3	734,3		710,7	
<b>Écart</b>		48,0		24,4	
<b>Variation du solde du compte débiteur</b>		7,0 %		3,6 %	

Par rapport à l'exercice 2015-2016, le solde du compte débiteur relativement aux créances en matière de solidarité sociale, d'aide financière de dernier recours et de mesures d'aide à l'emploi a augmenté de 48 millions de dollars, soit de 7 %, passant de 686,3 millions de dollars à 734,3 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable à :

- une facturation brute de 159,8 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 19,1 millions de dollars par rapport à 2015-2016. Cette augmentation découle, entre autres, de la mise en place de mesures d'optimisation;
- la facturation d'intérêts et de frais totalisant 23,1 millions de dollars, ce qui est relativement stable depuis trois ans;
- des annulations de créances de 8,6 millions de dollars découlant entre autres de l'annulation des dettes prescrites, ce qui est relativement stable depuis trois ans;
- un recouvrement net de 130,5 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 3,3 millions de dollars par rapport à 2015-2016;
- des retenues provenant de Revenu Québec en baisse de 3,7 millions de dollars par rapport à 2015-2016, surtout en raison d'une modification de la fréquence de versement du crédit d'impôt pour la solidarité;
- une annulation de radiation nette de 4,2 millions de dollars à la suite de la révision des critères de radiation.

L'évolution et la composition du solde du compte débiteur en 2016-2017 sont présentées à l'annexe 8.

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Taux de recouvrement global	16,4 %	15,2 %	16,6 %

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 2016, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'année 2016-2017.

## Limiter l'augmentation du solde du compte débiteur

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Solde du compte débiteur	710,7 M\$	734,3 M\$	686,3 M\$
Taux de variation du compte débiteur	3,6 %	7,0 %	4,5 %

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.

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

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Somme recouvrée	9,6 M\$	9,8 M\$	9,1 M\$

Cet indicateur d'efficacité fait référence au recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement net au 31 mars 2017 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Le recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale s'élève à 9,8 millions de dollars pour l'exercice 2016-2017 et il est légèrement supérieur à la cible prévue de 9,6 millions de dollars. Ce résultat est directement attribuable à une facturation nette de 11,5 millions de dollars, soit 1,0 million de dollars de plus par rapport aux prévisions 2016-2017.

Le résultat de l'exercice 2016-2017 indique une augmentation de 7,7 % des sommes recouvrées par rapport à 2015-2016. Ce résultat est principalement attribuable à l'augmentation du recouvrement par le personnel, qui est passé de 6,8 millions de dollars à 7,4 millions de dollars.

L'annexe 8 présente en détail l'évolution du solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale en 2016-2017.

## Maintenir le coût par dollar recouvré

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Coût par dollar recouvré	12,6 ¢ ou moins	10,9 ¢	11,7 ¢

Le coût par dollar recouvré mesure l'efficacité de l'ensemble des activités du Ministère en matière de recouvrement des créances. Cet indicateur se calcule en divisant les coûts liés à la réalisation des activités de recouvrement par les sommes totales recouvrées. 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 0,8 ¢ en 2016-2017 par rapport à 2015-2016 en raison, principalement, d'une baisse des coûts de recouvrement de l'ordre de 1,4 million de dollars.

Les coûts de recouvrement s'établissent à 15,5 millions de dollars en 2016-2017, comparativement à 16,9 millions de dollars en 2015-2016, ce qui représente une diminution de 8,3 %. Cette diminution est principalement due à la baisse de la masse salariale et des coûts en technologie de l'information.

## Faire connaître l'offre de service ministérielle en matière de recouvrement des créances non fiscales

INDICATEUR	Cible 2016-2017	Résultat 2016-2017	Atteinte de la cible
Poursuite du déploiement de l'offre de service auprès des ministères et organismes	31 mars 2017	Déploiement de l'offre de service	Cible atteinte

Le Centre dispose d'un générateur d'appels permettant notamment la composition automatique de numéros de téléphone et la répartition des appels entre les agentes et agents de recouvrement disponibles. Ce dispositif permet de traiter un volume d'appels plus important et d'assurer l'efficacité du processus de recouvrement. Le Centre mise sur cette technologie et sur son expertise en optimisation des processus de travail pour offrir, entre autres, ses services de recouvrement des créances gouvernementales non fiscales à d'autres ministères et organismes.

Au cours de la dernière année, le Centre a poursuivi les travaux amorcés avec ses partenaires afin de partager ses services en matière de recouvrement des créances non fiscales. Des rencontres et des échanges de renseignements ont eu lieu avec des représentants de ministères et d'organismes afin d'évaluer l'opportunité de regrouper certaines activités de recouvrement.

# RÉSULTATS 2016-2017

## DU SECRÉTARIAT À LA CAPITALE-NATIONALE

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale conseille le gouvernement du Québec et soutient le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale sur toute question ayant des effets significatifs dans la région ou concernant son développement social, culturel, touristique et économique. Son rôle consiste également à s'assurer que le ministre possède l'information nécessaire sur les enjeux régionaux pour assumer pleinement ses responsabilités au regard des attentes des principaux acteurs du milieu.

### Les activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale

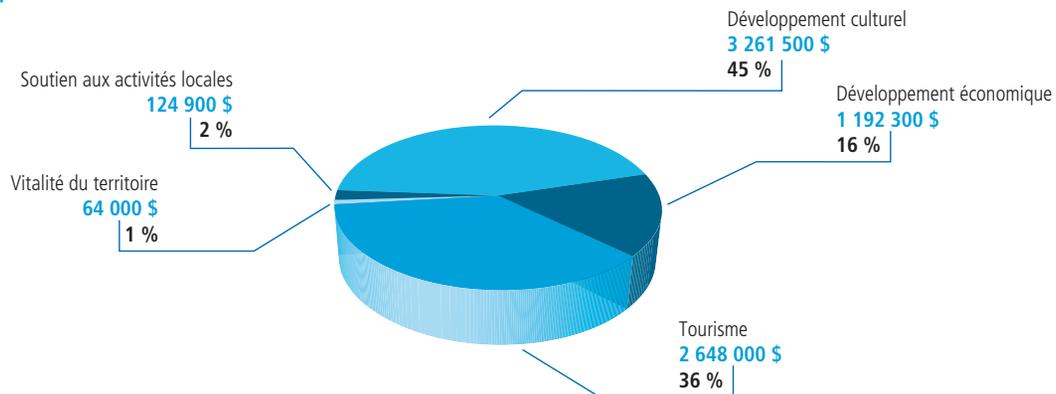
#### Gestion des mesures d'aide financière

##### ■ Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale

En 2016-2017, le Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale a investi 7 290 700 \$ dans 231 projets.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des investissements par types de projets.

#### FONDS DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE RÉPARTITION FINANCIÈRE EN 2016-2017



Source : Secrétariat à la Capitale-Nationale.

#### Gestion déléguée – Aide financière à la Ville de Québec

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a soutenu financièrement la Ville de Québec dans le cadre des ententes suivantes :

- Entente sur l'Accord de partenariat avec les municipalités 2016-2019, soit le versement d'une subvention de 7,8 millions de dollars, dont 2,8 millions de dollars versés par le Secrétariat à la Capitale-Nationale et 5 millions de dollars par la Commission de la capitale nationale du Québec;
- Entente pour appuyer le rôle de la Ville de Québec à titre de capitale nationale, soit le versement d'une subvention de 24 millions de dollars en 2016-2017;
- Entente administrative sur le financement de la Stratégie de développement économique de la Ville de Québec, soit le versement d'une subvention de 7 millions de dollars en 2016-2017.

## Gestion déléguée – Appui aux organismes de développement local et régional

### ■ Fonds de développement des territoires

Depuis qu'a été sanctionnée la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 (Lois du Québec 2015, chapitre 8), les municipalités régionales de comté ont pleine compétence pour favoriser le développement local et régional sur leur territoire :

- afin d'appuyer les municipalités régionales de comté dans leur nouveau rôle, cette loi a institué le Fonds de développement des territoires;
- au cours de l'exercice 2016-2017, une somme de 6,1 millions de dollars a été allouée aux municipalités régionales de comté de la région de la Capitale-Nationale par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire à même le Fonds de développement des territoires. Notons que, pour la région de la Capitale-Nationale, la coordination du Fonds est assurée par le Secrétariat à la Capitale-Nationale.

### ■ Mise en œuvre d'ententes de partenariat répondant à des enjeux particuliers

Voici les ententes qui ont été maintenues en 2016-2017 ainsi que la participation financière du Secrétariat à la Capitale-Nationale :

- Entente sectorielle en économie sociale dans la région de la Capitale-Nationale 2017-2018. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une contribution de 25 000 \$ en 2016-2017;
- Entente sur la mise en valeur et la protection des paysages de la région de la Capitale-Nationale 2016-2019. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une contribution de 30 000 \$ en 2016-2017.

## Coordination interministérielle

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a coordonné quatre rencontres de travail de la Conférence administrative régionale de la Capitale-Nationale.

## Adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région par des mécanismes régionaux de concertation

### ■ Comité de transition de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale

La sanction de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 s'est traduite par l'abolition de la Conférence régionale des élus et par le retrait de l'obligation de déléguer la responsabilité du développement économique local aux centres locaux de développement de la région de la Capitale-Nationale. Dans les faits, il s'agit de la mise en place d'une nouvelle gouvernance régionale. La Loi prévoit la mise en place d'un comité de transition au sein duquel le Secrétariat à la Capitale-Nationale agit à titre de secrétaire. Ce comité a tenu une rencontre au cours de l'exercice 2016-2017.

## Actions en matière d'occupation et de vitalité des territoires

La mise en œuvre de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRO, chapitre O-1.3) a donné naissance à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a participé aux travaux de réflexion entourant les actions à entreprendre ainsi que la reddition de comptes.

En 2016-2017, le Secrétariat à la Capitale-Nationale était responsable de deux actions dans le cadre de cette stratégie.

■ **Soutien de l'Office du tourisme de Wendake** OVT <sup>44</sup>

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale accompagne la communauté autochtone de Wendake dans sa démarche visant à se doter d'une offre touristique distinctive pour s'assurer que celle-ci soit bien intégrée dans l'offre touristique régionale. Dans cette optique, le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une aide financière de 75 000 \$ à l'Office du tourisme de Wendake en 2016-2017 pour :

- la mise en place d'une navette aux couleurs de Wendake qui effectue cinq voyages par jour entre Québec et Wendake;
- la tenue de différentes activités sur les sites touristiques de Wendake, notamment à la Maison longue et sur la terrasse extérieure, l'animation du bar de glace et une nouvelle expérience hivernale;
- le Pow Wow international de Wendake.

■ **Mise en valeur du fleuve Saint-Laurent dans la région de la Capitale-Nationale** OVT

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale favorise la mise en valeur du fleuve Saint-Laurent, un élément distinctif de la région. À cet effet, il a accordé en 2016-2017 une somme de 100 000 \$ à l'Office du tourisme de Québec pour bonifier et améliorer l'accueil des croisiéristes à Québec et mettre en place les éléments nécessaires à l'amélioration de l'expérience client.

## Budget et dépenses

En 2016-2017, le programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale s'est vu allouer un budget de près de 54 millions de dollars. Afin de réaliser son mandat, le Secrétariat à la Capitale-Nationale a disposé d'une enveloppe budgétaire de 34,6 millions de dollars, soit 64,1 % du budget de ce programme, ainsi que d'un effectif total autorisé de 19 équivalents temps complet.

Le tableau ci-dessous présente le budget de dépenses et les dépenses réelles de 2016-2017 comparativement à celles de 2015-2016

**BUDGET DU PROGRAMME PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT DE LA CAPITALE-NATIONALE**  
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

Élément du programme	Budget de dépenses 2016-2017	Dépenses réelles <sup>a</sup> 2016-2017	Dépenses réelles 2015-2016	Écart dépenses réelles	Variation (%)
Secrétariat à la Capitale-Nationale	34 588,1	47 738,9	34 109,9	13 629,0	40,0 %
Commission de la capitale nationale du Québec	19 374,9	19 374,9	16 195,7	3 179,2	19,6 %
<b>Total</b>	<b>53 963,0</b>	<b>67 113,8</b>	<b>50 305,6</b>	<b>16 808,2</b>	

Source : Gouvernement du Québec, Budget de dépenses 2016-2017; volume 2 des Comptes publics 2015-2016; système comptable Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a Les données au 31 mars 2017 sont basées sur une estimation effectuée le 17 mai 2017. 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.

Le tableau qui suit présente la ventilation des sommes versées au cours des deux derniers exercices financiers dans le cadre des mesures d'aide financière administrées par le Secrétariat à la Capitale-Nationale.

44. Le sigle OVT indique que l'action visée contribue à soutenir la mise en œuvre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016.

**SOMMES VERSÉES EN 2016-2017 ET EN 2015-2016 SELON LES MESURES D'AIDE FINANCIÈRE  
(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale	Dépenses réelles <sup>a</sup> 2016-2017	Dépenses réelles 2015-2016
Aide à la Ville de Québec	38 800,0	26 800,0
Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale	7 290,7	5 790,8
<b>Total</b>	<b>46 090,7</b>	<b>32 590,8</b>

Source : Volume 2 des Comptes publics 2015-2016 du gouvernement du Québec et système comptable Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a Les données au 31 mars 2017 sont basées sur une estimation effectuée le 17 mai 2017. 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.

L'écart entre le budget de dépenses et les dépenses réelles de 2016-2017, soit 13,2 millions de dollars, s'explique par le fait que les dépenses de rémunération et de fonctionnement du Secrétariat à la Capitale-Nationale ont été moindres que prévu, qu'une subvention supplémentaire de 12 millions de dollars (Décret 304-2017) a été versée à la Ville de Québec afin de l'appuyer dans son rôle de capitale nationale du Québec et qu'une subvention de 1,5 million de dollars a été octroyée au Musée national des beaux-arts du Québec (Décret 305-2017). Ces deux subventions expliquent également l'écart entre les dépenses réelles de 2015-2016 et celles de 2016-2017 en ce qui a trait à l'aide financière versée.

# RÉSULTATS 2016-2017

## 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016) et elles sont comparées avec celles de l'année 2015.

Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale <sup>a</sup>	2016	2015	Variation
Nombre de demandes de prestations	133 069	133 649	- 0,4 %
Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins	96,1 %	97,1 %	- 1,0 %
Délai moyen de traitement (en jours ouvrables)	5,7	5,0	+14 %
Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne	90,1 %	85,3 %	+ 5,6 %
Volume des visites sur le site Web	2 782 623	2 703 235	+ 2,9 %
Nombre d'appels traités	557 868	575 315	- 3,0 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes	75,7 %	79,8 %	- 5,1 %
Nombre de prestataires servis	211 530	211 996	- 0,2 %
Nombre de nouveaux prestataires	128 344	128 965	- 0,5 %
Prestations versées (en milliers de dollars)	<b>1 956 034</b>	<b>1 936 059</b>	<b>+ 1,0 %</b>

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

a Pour un complément d'information, on peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2016* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse [www.cgap.gouv.qc.ca](http://www.cgap.gouv.qc.ca).

Ces résultats témoignent des efforts que déploie l'administration pour maintenir, voire améliorer, la qualité des services à la clientèle du Régime, laquelle s'apprécie notamment par le fait que la cible concernant le traitement des demandes de prestations en dix jours ouvrables ou moins est atteinte à plus de 95 %. Quant à l'augmentation du pourcentage des demandes transmises en ligne, elle reflète bien la simplicité et l'accessibilité de l'offre de service du Régime québécois d'assurance parentale.

Par ailleurs, la baisse de la proportion des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes s'explique notamment par des difficultés techniques qui ont touché la plateforme téléphonique en janvier 2016. La faible performance au cours de ce mois ainsi que le délai nécessaire pour pourvoir des postes devenus vacants ont eu une incidence sur les résultats de l'année entière relativement à cette cible. L'organisation poursuit ses efforts afin de maintenir la qualité des services à la clientèle.

# RÉSULTATS DU MINISTÈRE

## AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Le 1<sup>er</sup> avril 2014, le Ministère a réitéré son engagement en rendant publique une nouvelle déclaration qui englobe les services offerts par Services Québec et le Directeur de l'état civil. Par ailleurs, l'intégration en février 2015 du Secrétariat du travail, qui possède sa propre déclaration de services, a donné lieu à des travaux d'harmonisation au cours de l'année 2015-2016. Ces travaux se sont poursuivis au cours de l'année 2016-2017 afin d'y intégrer les services et les engagements liés au Registraire des entreprises, en vue du transfert des activités de celui-ci au Ministère à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017.

### Les engagements

#### Les délais de services

Le Ministère réalise annuellement le suivi des engagements de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Sauf en cas de circonstances exceptionnelles, il s'engage à respecter les délais de service énoncés ci-dessous.

#### POUR UN COURRIEL

**Nous répondons à votre courriel, transmis à l'un de nos centres d'appels, dans un délai de deux jours ouvrables.**

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2017	Résultat au 31 mars 2016
Proportion des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables <sup>a</sup>	86,1 %	80,3 %

<sup>a</sup> 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.

En 2016-2017, le pourcentage des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables a été de 86,1 % comparativement à 80,3 % en 2015-2016, soit une nette progression de 5,8 points de pourcentage. Les courriels acheminés au Directeur de l'état civil et au Centre de communication avec la clientèle ont eu un taux de réponse de près de 100 % dans un délai de deux jours ouvrables. Diverses mesures ont permis aux centres d'appels d'améliorer leurs résultats, notamment une révision de l'organisation des tâches.

#### POUR UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

**Votre appel téléphonique est pris en charge par le personnel de nos centres d'appels dans un délai de trois minutes.**

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2017	Résultat au 31 mars 2016
Proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes <sup>a</sup>	84,1 %	86,1 %

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

Les résultats de 2016-2017 quant à la proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes indiquent un léger recul de 2 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Depuis quelques années, le Ministère a mis en place différentes mesures, ayant pour but non seulement de maintenir, mais aussi d'améliorer la performance de ses services téléphoniques, notamment l'ajout de ressources et la bonification des outils de travail des agents. En 2016-2017, l'intégration de nouvelles lignes d'affaires a contribué à augmenter le volume des appels à traiter, ce qui a nécessité une période d'ajustement pour revenir à la performance organisationnelle attendue.

**POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE OU DE SOLIDARITÉ SOCIALE**

**Nous rendons notre décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis.**

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2017	Résultat au 31 mars 2016
Proportion des demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	93,8 %	91,7 %

Le Ministère s'est engagé à rendre une décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis. Par rapport à 2015-2016, la proportion des demandes d'aide sociale ou de solidarité sociale traitées dans le délai prévu s'est améliorée, passant de 91,7 % à 93,8 %, soit une augmentation de 2,1 points de pourcentage.

**POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE**

**Nous rendons notre décision dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande de prestations pour laquelle les documents requis ont été reçus.**

INDICATEUR	Résultat au 31 décembre 2016 <sup>a</sup>	Résultat au 31 décembre 2015 <sup>b</sup>
Proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées dans un délai de dix jours ouvrables	96,1 %	97,1 %

a Données concernant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016.

b Données concernant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015.

En 2016, 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 96,1 %, soit une légère baisse de 1 point de pourcentage par rapport à l'année 2015. 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.

**POUR UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE NOM OU DE MENTION DU SEXE AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL**

**Nous rendons notre décision dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception des documents requis.**

INDICATEURS	Résultats au 31 mars 2017	Résultats au 31 mars 2016
Proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	64,2 %	62,0 %
Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	99,3 %	95,6 %

La proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables est de 64,2 % en 2016-2017, comparativement à 62,0 % pour l'exercice précédent, soit une augmentation de 2,2 points de pourcentage.

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 de 3,7 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Les mesures prises au cours de l'année ont permis l'amélioration des délais. Plus précisément, le processus de traitement des demandes a été revu et optimisé.

#### POUR 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

**Nous délivrons le certificat ou la copie d'acte dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis s'il s'agit d'une demande de traitement dans un délai normal et dans les trois jours ouvrables s'il s'agit d'une demande de traitement dans un court délai.**

INDICATEURS	Résultats au 31 mars 2017	Résultats au 31 mars 2016
Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de dix jours ouvrables (demandes en traitement normal)	99,2 %	99,9 %
Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de trois jours ouvrables (demandes en traitement accéléré)	99,6 %	99,7 %

La proportion des demandes traitées dans un délai de dix jours ouvrables est de 99,2 % en 2016-2017 comparativement à 99,9 % en 2015-2016. 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 99,6 % et 99,7 %.

#### L'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Le projet de déploiement de Services Québec étant un chantier gouvernemental important, le Ministère a choisi la clientèle des premiers bureaux déployés par Services Québec pour effectuer un sondage de satisfaction en 2016-2017 : six bureaux dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, le bureau de la rue De Bleury à Montréal et celui du boulevard Lebourgneuf à Québec.

Ainsi, en novembre et décembre 2016, 1 352 usagers (citoyens et entreprises) ont été interrogés sur leur appréciation de la qualité des services reçus, relativement aux engagements généraux de la déclaration de services aux citoyennes et citoyens, et sur leur degré de satisfaction globale quant aux services reçus en personne. Les résultats de ce sondage seront publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* du Ministère.

## La confidentialité et la 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.

## Les 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.

Lorsque vous faites une plainte, nous nous engageons à :

- vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception;
- traiter votre plainte dans un délai de vingt jours ouvrables.

INDICATEURS	Résultats au 31 mars 2017	Résultats au 31 mars 2016
Proportion des plaintes dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables après la réception	98,5 %	96,9 %
Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables	98,3 %	97,1 %

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 2016-2017, la proportion des plaintes reçues dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables s'établit à 98,5 %, un gain de 1,6 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016. La proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables est en hausse à 98,3 %, soit une augmentation de 1,2 point de pourcentage.

Pendant l'exercice 2015-2016, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a procédé à une révision de son processus de traitement des plaintes au moyen de la méthode Lean Six Sigma afin d'améliorer ce processus. L'implantation du processus optimisé a été achevée en 2016-2017, ce qui a contribué à l'amélioration du délai de traitement des plaintes.

## L'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 2016-2017, notamment la mise en œuvre de la stratégie ministérielle d'amélioration continue et du plan d'action ministériel en amélioration continue 2015-2017. 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 et en bonifiant certaines façons de faire. Les résultats sont présentés à la page 61 (voir 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 la dernière année, le Ministère a mis en place différents processus visant à soutenir, coordonner et optimiser l'utilisation des ressources affectées à la formation afin que le développement des compétences soit arrimé aux priorités du Ministère et réponde aux besoins découlant de ses lignes d'affaires.

Outre les formations axées sur le savoir-être qui sont offertes par la Direction générale des ressources humaines, une refonte complète des programmes de formation touchant l'entraînement à la tâche a été entreprise pour répondre aux nouveaux besoins de développement en fonction des types d'emplois propres aux différentes lignes d'affaires.

Ainsi, certains modules de formation sont revus afin de répondre aux besoins particuliers du personnel affecté aux services publics d'emploi, à l'aide financière de dernier recours, à l'assurance parentale ou encore, compte tenu du 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.

# TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

## Évaluation

Le Ministère procède à des évaluations de mise en œuvre, d'efficacité, d'effets nets et d'efficience, et ce, pour plusieurs dossiers majeurs. Deux études ont été publiées en ligne à l'automne 2016. L'une porte sur les effets bruts et nets des mesures actives offertes aux individus par le Ministère<sup>45</sup> et l'autre sur l'efficience de ces mesures actives<sup>46</sup>. D'autres évaluations sont en cours de réalisation ou d'approbation.

## Recherche

### Travaux du Ministère en matière de recherche

Le Ministère a produit un certain nombre de recensions d'écrits ou de rapports de recherche afin d'alimenter la prise de décisions dans ses différents champs d'action. Il a aussi réalisé, en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, l'Enquête sur les cheminements d'intégration au marché du travail des personnes immigrantes nouvellement arrivées. Le Ministère a également contribué, avec des partenaires externes, au suivi des travaux de l'Action concertée sur la pauvreté – Phase 3, de l'Action concertée sur le vieillissement et ses enjeux socioéconomiques et de santé, et il a amorcé l'Action concertée sur les attitudes et les comportements des employeurs à l'égard de la diversité de la main-d'œuvre.

### 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 en mars 2017 *La pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale : état de situation 2016*. Le Centre revient cette année avec cette publication après avoir dû l'interrompre pour les années 2014 et 2015, faute de données comparables dans le temps. Ayant changé sa méthode d'enquête, Statistique Canada n'a pu fournir avant l'été 2016 des données harmonisées avec celles de l'ancienne enquête.

45. *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, [www.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca).

46. *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, [www.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca)



# EXIGENCES

## LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016-2017 DE LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

## Contexte légal et administratif

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 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 les plaintes reçues et les analyse avec diligence. 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 2016-2017.

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES PAR VOLETS DE MISSION			
Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
Aide financière de dernier recours	4 574	4 516	1,3
Services publics d'emploi	892	840	6,2
Recouvrement	929	847	9,7
Régime québécois d'assurance parentale	276	300	- 8,0
Directeur de l'état civil	245	285	- 14,0
Révision et recours administratifs	129	121	6,6
Services Québec	123	79	55,7
Autres ministères et organismes, ou organisations privées	458	280	63,6
Opérations spéciales	13	4	225,0
Entraide	4	4	0,0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	3	0	-
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	7	0	-
<b>Total</b>	<b>7 653</b>	<b>7 276</b>	<b>5,2</b>

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

## Constats généraux

- On observe une hausse de 5,2 % de l'ensemble des plaintes traitées par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle entre les exercices 2015-2016 et 2016-2017.
- Près de 85 % des plaintes traitées par le Ministère concernent les trois premiers volets, soit l'aide financière de dernier recours (59,8 %), le recouvrement (12,1 %) et les services publics d'emploi (11,7 %).
- Le volet Autres ministères et organismes, ou organisations privées est celui qui, toutes proportions gardées, affiche la hausse la plus importante. Le déploiement de Services Québec comme porte d'entrée des services gouvernementaux fait en sorte que la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle reçoit de plus en plus de plaintes ne relevant pas de la mission du Ministère. Un effort important est consenti pour rediriger les plaignants vers les ministères et organismes concernés. N'eût été la prise en charge de ces plaintes, la hausse des plaintes traitées aurait été de 2,8 % entre 2015-2016 et 2016-2017.

## Faits saillants par volets de mission

### Aide financière de dernier recours

*Hausse de 1,3 % (de 4 516 à 4 574 plaintes traitées, soit 128 plaintes additionnelles)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>4 574</b>	<b>4 516</b>	<b>1,3</b>
<b>Aide financière de dernier recours (programmes)</b>	2 934	2 806	4,6
<b>Qualité des services</b>	1 640	1 710	- 4,1
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	1 093	1 121	- 2,5
Qualité des autres services	547	589	- 7,1

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

On constate une augmentation de 128 plaintes entrant dans la catégorie « programmes » entre 2015-2016 et 2016-2017. Ces plaintes portent principalement sur les obligations de la personne prestataire en cours d'aide, telles que la production des documents requis pour demeurer admissibles à l'aide financière de dernier recours (526 plaintes, soit 17,9 %), sur l'octroi ou l'admissibilité à certaines prestations spéciales (463 plaintes, soit 15,8 %), sur les activités d'enquête et de conformité (399 plaintes, soit 13,6 %) et sur les ressources comptabilisées ayant une incidence sur le calcul des prestations (381 plaintes, soit 13,0 %).

Les plaintes portant sur la qualité des services offerts en matière d'aide financière de dernier recours ont diminué globalement de 4,1 % (passant de 1 710 à 1 640) et touchent principalement les engagements ministériels énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Les principaux motifs invoqués sont le manque de respect et de courtoisie (365 plaintes) ainsi que la difficulté d'obtenir une information complète et précise (230 plaintes). Plus de la moitié (54,4 %) des plaintes de cette catégorie sont associées à ces deux motifs.

## Services publics d'emploi

*Hausse de 6,2 % (de 840 à 892 plaintes traitées, soit 52 plaintes additionnelles)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>892</b>	<b>840</b>	<b>6,2</b>
<b>Services publics d'emploi (programmes)</b>	673	666	1,1
<b>Qualité des services</b>	219	174	25,9
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	187	155	20,6
Qualité des autres services	32	19	68,4

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

Le nombre de plaintes à l'égard des services publics d'emploi est demeuré relativement stable. On observe une augmentation de 1,1 % (de 666 à 673) entre 2015-2016 et 2016-2017.

Entre les deux exercices, les plaintes portant sur les engagements ministériels contenus dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ont augmenté de 20,6 %, passant de 155 à 187. Les principaux motifs invoqués en 2016-2017 sont le manque de respect et de courtoisie (74 plaintes) et les délais de réponse aux appels téléphoniques (61 plaintes). Ces deux motifs sont à l'origine de 72,2 % des plaintes de cette catégorie.

## Recouvrement

*Hausse de 9,7 % (de 847 à 929 plaintes traitées, soit 82 plaintes additionnelles)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>929</b>	<b>847</b>	<b>9,7</b>
<b>Recouvrement (programmes)</b>	878	803	9,3
<b>Qualité des services</b>	51	44	15,9
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	38	29	31,0
Qualité des autres services	13	15	- 13,3

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

Les plaintes ayant trait au recouvrement (programmes) sont en hausse de 9,3 % par rapport à l'exercice précédent. Ces plaintes se répartissent entre les trois motifs suivants : les montants retenus ou le remboursement (40,2 %), les certificats de recouvrement et les états de compte (35,8 %) et, finalement, l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre<sup>47</sup> (24,0 %).

Les plaintes relatives à la qualité des services ont également augmenté, passant de 44 en 2015-2016 à 51 en 2016-2017. Il est important de mentionner que les plaintes portant sur la qualité des services ne comptent que pour 5,5 % de toutes les plaintes attribuées au recouvrement.

L'augmentation de 32,5 % observée en 2015-2016 pour le volet recouvrement a mené, en cours d'année 2016-2017, à des travaux visant à améliorer la ventilation des plaintes ainsi qu'à des analyses approfondies en cette matière.

47. Ce motif inclut majoritairement des demandes effectuées en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre; y sont également incluses les insatisfactions formulées à la suite de la décision du comité chargé de l'évaluation des demandes.

## Régime québécois d'assurance parentale

*Baisse de 8 % (de 300 à 276 plaintes traitées, soit 24 plaintes de moins)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>276</b>	<b>300</b>	<b>- 8,0</b>
<b>Régime québécois d'assurance parentale</b>	198	206	-3,9
<b>Qualité des services</b>	78	94	- 17,0
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	53	76	- 30,3
Qualité des autres services	25	18	38,9

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

Les plaintes à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale affichent une diminution de 3,9 % entre 2015-2016 et 2016-2017. Cette baisse est principalement concentrée dans la catégorie « admissibilité au régime et calcul de la prestation » (89 plaintes).

Les plaintes sur la qualité des services sont également en baisse. Elles ont diminué de 17 %, passant de 94 à 78. Les principaux motifs invoqués par la clientèle sont la difficulté à obtenir une information précise et complète (30 plaintes) et les délais pour rendre une décision autre que l'acceptation initiale de la demande de prestations (18 plaintes).

## Directeur de l'état civil

*Baisse de 14 % (de 285 à 245 plaintes traitées, soit 40 plaintes de moins)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>245</b>	<b>285</b>	<b>- 14,0</b>
<b>Directeur de l'état civil</b>	209	251	- 16,7
<b>Qualité des services</b>	36	34	5,9
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	35	33	6,1
Qualité des autres services	1	1	0,0

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

Le nombre de plaintes à l'égard des services d'état civil est en baisse. Entre 2015-2016 et 2016-2017, une diminution de 16,7 % a été observée.

Quant aux plaintes portant sur la qualité des services, elles sont demeurées relativement stables en 2016-2017 puisque l'on en dénombre seulement deux de plus que pendant l'exercice précédent.

## Révision et recours administratifs

*Hausse de 6,6 % (de 121 à 129 plaintes traitées, soit 8 plaintes additionnelles)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>129</b>	<b>121</b>	<b>6,6</b>
<b>Révision et recours administratifs</b>	51	19	168,4
<b>Qualité des services</b>	78	102	- 23,5
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	15	11	36,4
Qualité des autres services	63	91	- 30,8

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

En 2016-2017, les plaintes portant sur les recours ont plus que doublé passant de 19 à 51, soit une augmentation globale de 168,4 %. Le motif ayant connu la plus forte croissance est le maintien d'une décision à la suite d'une demande de révision ou d'un recours au Tribunal administratif du Québec lorsque les décisions ont été maintenues (40 plaintes, soit 78,4 %).

Les plaintes portant sur la qualité des services ont, quant à elles, connu une diminution de 23,5 %.

## Services Québec

*Hausse de 55,7 % (de 79 à 123 plaintes traitées, soit 66 plaintes additionnelles)*

Volet	2016-2017	2015-2016	Variation (%)
<b>Total pour ce volet</b>	<b>123</b>	<b>79</b>	<b>55,7</b>
<b>Services Québec</b>	76	45	68,9
<b>Qualité des services</b>	47	34	38,2
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	46	33	39,4
Qualité des autres services	1	1	0,0

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

Il y a eu une augmentation de 31 plaintes concernant Services Québec entre 2015-2016 et 2016-2017. Les plaintes portent principalement sur le service clicSÉCUR.

## Les résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2016-2017 au regard des plaintes traitées.

Volet	INTERVENTIONS									
	Explications (statu quo)		Recommandations de modification		Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre		Désistement / ne donne pas suite		Total	
	(n <sup>brc</sup> )	(%)	(n <sup>brc</sup> )	(%)	(n <sup>brc</sup> )	(%)	(n <sup>brc</sup> )	(%)	(n <sup>brc</sup> )	(%)
<b>Total – Aide financière de dernier recours</b>	<b>4 008</b>	<b>87,6 %</b>	<b>364</b>	<b>7,9 %</b>	<b>3</b>	<b>0,1 %</b>	<b>199</b>	<b>4,4 %</b>	<b>4 574</b>	<b>59,8 %</b>
Aide financière de dernier recours	2 645	90,2 %	164	5,6 %	1	0,0 %	124	4,2 %	2 934	38,3 %
Qualité des services	1 363	83,1 %	200	12,2 %	2	0,1 %	75	4,6 %	1 640	21,4 %
<b>Total – Services publics d'emploi</b>	<b>825</b>	<b>92,5 %</b>	<b>25</b>	<b>2,8 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>42</b>	<b>4,7 %</b>	<b>892</b>	<b>11,7 %</b>
Services publics d'emploi	635	94,4 %	7	1,0 %	0	0,0 %	31	4,6 %	673	8,8 %
Qualité des services	190	86,8 %	18	8,2 %	0	0,0 %	11	5,0 %	219	2,9 %
<b>Total – Régime québécois d'assurance parentale</b>	<b>233</b>	<b>84,4 %</b>	<b>17</b>	<b>6,2 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>26</b>	<b>9,4 %</b>	<b>276</b>	<b>3,6 %</b>
Régime québécois d'assurance parentale	173	87,4 %	12	6,0 %	0	0,0 %	13	6,6 %	198	2,6 %
Qualité des services	60	76,9 %	5	6,4 %	0	0,0 %	13	16,7 %	78	1,0 %
<b>Total – Directeur de l'état civil</b>	<b>186</b>	<b>75,9 %</b>	<b>37</b>	<b>15,1 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>22</b>	<b>9,0 %</b>	<b>245</b>	<b>3,2 %</b>
Directeur de l'état civil	160	76,6 %	30	14,3 %	0	0,0 %	19	9,1 %	209	2,7 %
Qualité des services	26	72,2 %	7	19,5 %	0	0,0 %	3	8,3 %	36	0,5 %
<b>Total – Services Québec</b>	<b>111</b>	<b>90,2 %</b>	<b>1</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>11</b>	<b>9,0 %</b>	<b>123</b>	<b>1,6 %</b>
Services Québec	68	89,5 %	0	0,0 %	0	0,0 %	8	10,5 %	76	1,0 %
Qualité des services	43	91,5 %	1	2,1 %	0	0,0 %	3	6,4 %	47	0,6 %
<b>Total – Recouvrement</b>	<b>778</b>	<b>83,7 %</b>	<b>26</b>	<b>2,8 %</b>	<b>91</b>	<b>9,8 %</b>	<b>34</b>	<b>3,7 %</b>	<b>929</b>	<b>12,1 %</b>
Recouvrement	733	83,5 %	23	2,6 %	91	10,4 %	31	3,5 %	878	11,5 %
Qualité des services	45	88,2 %	3	5,9 %	0	0,0 %	3	5,9 %	51	0,7 %
<b>Total – Recours</b>	<b>85</b>	<b>65,9 %</b>	<b>41</b>	<b>31,8 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>3</b>	<b>2,3 %</b>	<b>129</b>	<b>1,6 %</b>
Recours	34	66,7 %	16	31,4 %	0	0,0 %	1	1,9 %	51	0,7 %
Qualité des services	51	65,4 %	25	32,0 %	0	0,0 %	2	2,6 %	78	1,0 %
<b>Entraide</b>	<b>1</b>	<b>25,0 %</b>	<b>1</b>	<b>25,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>2</b>	<b>50,0 %</b>	<b>4</b>	<b>0,1 %</b>
<b>Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales</b>	<b>3</b>	<b>100,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>3</b>	<b>0,0 %</b>
<b>Opérations spéciales</b>	<b>12</b>	<b>92,3 %</b>	<b>1</b>	<b>7,7 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>13</b>	<b>0,2 %</b>
<b>Autres ministères et organismes ou organisations privées</b>	<b>444</b>	<b>96,9 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>14</b>	<b>3,1 %</b>	<b>458</b>	<b>6,0 %</b>
<b>Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions</b>	<b>7</b>	<b>100,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>7</b>	<b>0,1 %</b>
<b>Total général</b>	<b>6 693</b>	<b>87,5 %</b>	<b>513</b>	<b>6,7 %</b>	<b>94</b>	<b>1,2 %</b>	<b>353</b>	<b>4,6 %</b>	<b>7 653</b>	<b>100 %</b>

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

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.

Ainsi, pour l'année 2016-2017, près de 90 % des plaintes traitées ont été réglées grâce à des explications supplémentaires fournies par le personnel du Ministère, et seulement 6,7 % (513 sur 7 653) des plaintes ont donné lieu à une recommandation de modification de la décision initiale. Cela indique que la majorité des décisions rendues par les unités administratives s'avèrent conformes.

Le Ministère tient grandement au respect de ses engagements envers la population. Cela se traduit notamment par une baisse de 1,9 point de pourcentage en ce qui a trait aux plaintes portant sur la qualité des services. De 30 % en 2015-2016, les plaintes de cette catégorie sont passées à 28,1 % en 2016-2017.

### Les 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 pendant l'exercice financier 2016-2017 :

#### Les processus administratifs

- Effectuer un rappel aux agentes et aux agents d'aide financière afin qu'ils priorisent le remboursement des prestations spéciales ayant été assumées par les prestataires.
- Rappeler aux agentes et aux agents d'aide financière que les démarches pour un recours en pension alimentaire ne sont pas nécessairement effectuées par un avocat.
- Rappeler au personnel des centres locaux d'emploi que toute personne mandatée par un requérant peut venir déposer un formulaire de demande d'aide financière de dernier recours.
- Développer un processus de communication misant davantage sur l'empathie pour les cas où une déclaration de naissance concerne un parent qui est décédé avant la naissance d'un enfant dont les parents n'étaient pas mariés.

#### Le manuel d'interprétation normative

- Clarifier, dans le manuel d'interprétation normative, la procédure à suivre pour contester la décision du comité de sélection dans le cadre de la mesure de soutien au travail autonome.
- Préciser, dans l'outil d'aide à la décision en ligne utilisé par les agentes et les agents d'aide financière de dernier recours, la terminologie utilisée pour désigner les divers types de remises de chèques aux prestataires.

#### Les communications

Rendre compatibles sur le site Web du Directeur de l'état civil, le navigateur Google Chrome et Adobe Reader afin de :

- permettre à la clientèle de remplir les formulaires interactifs de demande de certificat ou de copie d'acte en format PDF;
- Améliorer l'outil qui permet de calculer les frais de service facturés aux usagers.

#### Le site Web ministériel

- Mettre à jour le site Web de la Direction de la révision et des recours administratifs.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016-2017 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 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 lui 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.

- 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.
- Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels 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 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.
- Le volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale 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.

## Ressources financières

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Fonds a reçu du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une contribution de 19,7 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 2011-2016, qui a été prolongé pour une année additionnelle (2016-2017), 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 215 000 \$ en 2016-2017.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2016-2017 totalisent 23 millions de dollars. En 2016-2017, une somme de 1,6 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale, soit une diminution de 10,2 % des frais d'administration par rapport à 2015-2016. L'excédent cumulé au 31 mars 2017 s'est établi à 3,7 millions de dollars, dont une somme de 170 076 \$ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

### Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2016-2017

En 2016-2017, 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 17,9 millions de dollars. À cela, il faut ajouter une contribution de près de 2,9 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 20,8 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2016-2017.

	2016-2017	2015-2016
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	17,9 M\$	18,0 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 2017, le Fonds a versé des contributions totalisant 17 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 315 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits<sup>48</sup> ont reçu un soutien financier en vertu d'un protocole d'entente.

	2016-2017	2015-2016
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	17,0 M\$	17,1 M\$

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

### Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels

Au cours de l'année 2016-2017, une somme de 115 279 \$ a été versée à neuf organismes reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Ministère.

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 social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès du ministre 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. Une somme de 560 000 \$ leur a été versée. Un de ces organismes a reçu, en plus, 200 000 \$ dans le cadre d'une entente de services.

48. Un organisme s'est vu supprimer son financement en raison d'un surplus cumulé trop important.

	2016-2017	2015-2016
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels :		
• Organismes sans port d'attache	0,1 M\$	0,1 M\$
• Interlocuteurs privilégiés	0,6 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 Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2016-2017, une somme de 41 280 \$ 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.

	2016-2017	2015-2016
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	41 280 \$	83 562 \$

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

### RÉPARTITION EN 2016-2017 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGIONS ADMINISTRATIVES (EN MILLIERS DE DOLLARS)<sup>a</sup>

Régions administratives	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	553,6	21,3	-	574,9
Saguenay-Lac-Saint-Jean	792,5	-	-	792,5
Capitale-Nationale	1 532,0	114,8	-	1 646,8
Mauricie	729,9	-	1,3	731,2
Estrie	1 090,1	-	-	1 090,1
Montréal	6 248,9	683,0	40,0	6 971,9
Outaouais	515,2	8,8	-	524,0
Abitibi-Témiscamingue	436,2	6,2	-	442,4
Côte-Nord	337,6	-	-	337,6
Nord-du-Québec	40,6	-	-	40,6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	286,7	-	-	286,7
Chaudière-Appalaches	554,2	-	-	554,2
Laval	326,2	-	-	326,2
Lanaudière	798,7	-	-	798,7
Laurentides	628,2	-	-	628,2
Montréal	1 528,7	15,1	-	1 543,8
Centre-du-Québec	607,0	26,1	-	633,1
<b>Total</b>	<b>17 006,3</b>	<b>875,3</b>	<b>41,3</b>	<b>17 922,9</b>

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

a Les nombres sont arrondis à une décimale.

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

En 2016-2017, des contributions totales de près de 2,9 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international, ainsi que du Programme d'appui à la mission d'éducation des organismes de coopération internationale, qui relèvent de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

	2016-2017	2015-2016
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie	2,9 M\$	3,1 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 2017. Les états financiers complets se trouvent sur le site Web du Ministère à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

### SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2017 ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)<sup>a</sup>

	Aide à l'action communautaire autonome (2017)	Aide humanitaire internationale (2017)	Total (2017)	Total (2016)
<b>Produits</b>				
Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	19 718,0	-	19 718,0	19 817,1
Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie	-	3 101,7	3 101,7	3 100,0
Contribution du ministère de la Justice	215,0	-	215,0	215,0
Autres revenus	0,1	-	0,1	-
	<b>19 933,1</b>	<b>3 101,7</b>	<b>23 034,8</b>	<b>23 132,1</b>
<b>Charges</b>				
Transferts <sup>b</sup>	17 922,9	2 886,8	20 809,7	21 070,5
Charges d'exploitation et d'administration	1 452,2	114,9	1 567,1	1 745,3
	<b>19 375,1</b>	<b>3 001,7</b>	<b>22 376,8</b>	<b>22 815,8</b>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<b>558,0</b>	<b>100,0</b>	<b>658,0</b>	<b>316,3</b>
<b>Excédent cumulé au début</b>	<b>2 978,0</b>	<b>70,1</b>	<b>3 048,1</b>	<b>2 731,8</b>
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>3 536,0</b>	<b>170,1</b>	<b>3 706,1</b>	<b>3 048,1</b>

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 (2017)	Aide humanitaire internationale (2017)	Total (2017)	Total (2016)
Promotion des droits	17 006,3	–	17 006,3	17 057,9
Organismes multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	115,3	–	115,3	140,2
Interlocuteurs privilégiés	560,0	–	560,0	560,0
Interlocuteurs privilégiés (entente de services)	200,0		200,0	150,0
Recherches et études	41,3	–	41,3	83,6
Aide humanitaire internationale	–	2 886,8	2 886,8	3 078,8
<b>Total des transferts</b>	<b>17 922,9</b>	<b>2 886,8</b>	<b>20 809,7</b>	<b>21 070,5</b>

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

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016-2017 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

## Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales 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 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 québécois d'initiatives sociales 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 le 20 mai 2010 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 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 Stratégie nationale de lutte 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 Stratégie nationale de lutte 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

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. La contribution du Ministère au Fonds pour 2016-2017 a été de 10,6 millions de dollars.

De plus, 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 2016-2017, le Fonds a enregistré des revenus de 42 796 \$ découlant de ce règlement.

Le Fonds a encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, représentant une somme de 10 144 \$ pour l'exercice 2016-2017.

Également, les autres revenus du Fonds reçus en 2016-2017 incluent une somme de 439 948 \$ provenant du retour de subventions que les conférences régionales des élus n'avaient pas encore utilisées au moment de leur dissolution.

En 2016-2017, le Fonds a consacré 315 994 \$ à ses charges d'exploitation et d'administration.

Enfin, l'excédent cumulé au 31 mars 2017, qui s'établit à 971 887 \$, est reporté au prochain exercice financier.

### Contributions à des actions de portée nationale

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, le Fonds a soutenu cinq projets d'envergure nationale (qui avaient déjà été soutenus et qui ont été reconduits) pour lesquels 33 889 \$ ont été versés.

### Contributions à des actions de portée régionale

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pouvait conclure des alliances (ententes) avec les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. Sauf en ce qui concerne la Ville de Montréal, ces ententes se sont terminées en 2016-2017.

Pendant l'année de transition entre la fin des alliances et le prochain plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté, afin d'assurer la poursuite d'initiatives déjà entreprises, un appel de projets a été lancé en avril 2016. Une somme de 6,6 millions de dollars a été versée pour les projets soutenus dans le cadre de cette mesure transitoire. Cette dernière, mise en place pour la consolidation des projets en cours en régions, excluait la région de Montréal en raison de la reconduction de l'entente avec la Ville de Montréal pour 2016-2017, une entente de 4,5 millions de dollars.

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, une somme totale de 11,1 millions de dollars a donc été versée pour soutenir des projets régionaux.

### Autres contributions

Par ailleurs, 10 000 \$ ont été versés à un organisme pour la réalisation de projets visant l'amélioration des conditions de travail dans le milieu communautaire.

## Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2017. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du Ministère à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

### SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2017

#### ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)<sup>a</sup>

	2017	2016
<b>Produits</b>		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	10 639,2	31 474,2
Profits provenant des bingos	42,8	29,6
Autres revenus (incluant revenus d'intérêts)	452,1	22,9
	<b>11 134,1</b>	<b>31 526,7</b>
<b>Charges</b>		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	11 111,6	31 016,5
Charges d'exploitation et d'administration	316,0	359,1
	<b>11 427,6</b>	<b>31 375,6</b>
<b>Insuffisance</b>		
Excédent des produits sur les charges	(293,5)	151,1
Excédent cumulé au début	1 265,4	1 114,3
Excédent cumulé à la fin	971,9	1 265,4

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

a : Les nombres sont arrondis à une décimale.

## 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, 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 2016-2017, les services de solidarité sociale ont reçu au total 588 demandes (comparativement à 1 144 en 2015-2016) faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. La diminution des demandes s'explique principalement par la fin en juillet 2015 du moratoire sur la valeur de la résidence. Du total des demandes reçues, 354 ont été acceptées (951 en 2015-2016) et 13 ont fait l'objet d'un désistement (3 en 2015-2016). L'aide totale accordée a été de 1,7 million de dollars (3,2 millions en 2015-2016). Ce total inclut une aide remboursable de 684 194 \$ (640 856 \$ en 2015-2016). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 4 926 \$ (3 417 \$ en 2015-2016).

#### AIDE ACCORDÉE EN 2016-2017 EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE<sup>a</sup>

Motif invoqué pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montant par catégorie (\$)	Montant moyen accordé (\$)
Bien ou avoir liquide cédés	44	210 179	4 777
Composition familiale	4	3 392	848
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	82	869 028	10 598
Personne tenue de loger	72	97 254	1 351
Perte d'argent	8	5 170	646
Prestation spéciale	46	59 505	1 294
Prestation spéciale-Désintoxication	20	83 632	4 182
Prévenu tenu de loger	10	14 598	1 460
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	4	8 560	2 140
Sans statut légal	58	363 641	6 270
Travailleur autonome	6	28 729	4 788
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>1 743 688</b>	<b>4 926</b>

Source : Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale.

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 des créances ministérielles

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 2016-2017, le Centre de recouvrement a traité 5 554 demandes au pouvoir discrétionnaire comparativement à 5 370 en 2015-2016. De ce nombre, 3 422 ont été acceptées, comparativement à 3 260 en 2015-2016.

### TRAITEMENT DES DEMANDES D'EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE SELON LE MOTIF INVOQUÉ EN 2016-2017

Situation justifiant l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	Nombre de demandes traitées	Nombre de demandes acceptées	Taux d'acceptation des demandes (%)
<b>Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne</b>			
Réduction de la compensation à partir des prestations	3 893	2 315	59,5
<b>Cas de violence</b>			
Remise de dette totale ou partielle	15	8	53,3
<b>Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles</b>			
Suspension ou annulation d'intérêts	1 263	995	78,8
Remise de dette totale ou partielle	156	11	7,1
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	49	2	4,1
<b>Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, mauvais état de santé ou ressources financières insuffisantes</b>			
Remise partielle de la dette	178	91	51,1
<b>Total</b>	<b>5 554</b>	<b>3 422</b>	<b>61,6</b>

Source : Statistiques officielles du Ministère.

## RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement 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 Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> 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 (CLSC) 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 2016-2017, on dénombre 79 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, ce qui représente un coût total de 181 085 \$.

### 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<sup>er</sup> avril 2009. Il vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent 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. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. 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 ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Ce programme a pris fin le 31 décembre 2012, sauf dans le secteur de l'extraction de l'amiante, où il s'est poursuivi jusqu'au 31 mars 2013. Il continue néanmoins à s'appliquer aux travailleuses et aux travailleurs licenciés ou mis à pied avant le 1<sup>er</sup> avril 2013 dans le secteur de l'extraction de l'amiante, et avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013 dans les autres secteurs d'activité. Pour l'exercice financier 2016-2017, on compte 78 adultes ayant reçu une aide financière par l'intermédiaire de ce programme, pour un coût total de 506 336 \$.

## Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas les ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

À l'origine, ce programme remplaçait le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources ainsi que le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Contrairement aux programmes qu'il remplaçait, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement s'appliquait à toutes les régions et à tous les secteurs d'activité économique. Toutefois, ce programme ne s'applique désormais qu'aux licenciements survenus dans les régions ressources avant le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

Pour l'exercice financier 2016-2017, un ménage a reçu une aide financière grâce au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, ce qui représente un coût total de 1 134 \$.

# 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 2016-2017, 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

Une formation sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été donnée 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 quatre ententes de communication de renseignements, dont une a été soumise à la Commission d'accès à l'information qui a donné un avis favorable à son égard.

## Accès aux documents

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a répondu à 359 demandes d'accès dans un délai moyen de 21 jours. Plus de 40 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis à plus de 33 % des personnes qui ont fait une demande d'accès la totalité des documents qu'elles souhaitaient obtenir, et a accepté partiellement les demandes de 32 % d'entre elles, tandis que 35 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par de tierces organisations, le caractère préparatoire des documents demandés, l'absence de documents compilant l'information demandée et la présence d'avis ou de recommandation. Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, dans près de 25 % 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, 18 ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

TABLEAU COMPARATIF DES DEMANDES D'ACCÈS

	2016-2017 (Nombre)	2015-2016 (Nombre)	2014-2015 (Nombre)
Total	359	294	264
Demandes acceptées intégralement	121	86	85
Demandes acceptées partiellement	116	104	98
Demandes refusées	122	104	81
Demandes traitées :			
dans le délai de 20 jours	189	130	129
avec un délai supplémentaire de 10 jours	119	134	119
hors délai	51	30	16

Source : Compilation spéciale du Ministère.

## ADMINISTRATION PROVISOIRE D'UN COMITÉ PARITAIRE – LOI SUR LES DÉCRETS DE CONVENTION COLLECTIVE

En vertu de l'article 26.10 de la Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2), le ministre doit fournir sous une rubrique particulière, dans le rapport des activités de son ministère qu'il dépose chaque année à l'Assemblée nationale, un compte rendu de l'application de la section concernant l'administration provisoire d'un comité paritaire.

Le 6 mai 2015, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a ordonné l'administration provisoire du Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean pour une période de 120 jours (article 26.2).

Les administrateurs provisoires doivent, au moins 30 jours avant la date prévue pour l'expiration de leur mandat, soumettre au ministre un rapport de leurs constatations, accompagné de leurs recommandations (article 26.4).

En 2016-2017, l'administration provisoire a été prolongée pour une période de 90 jours, soit jusqu'au 29 août 2016. À cette date, la ministre responsable du Travail a mis fin à l'administration provisoire du Comité paritaire (article 26.5).

En 2016-2017, les administrateurs provisoires ont tenu 3 réunions avec le directeur général du Comité paritaire pour s'assurer de son bon fonctionnement.

## 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.

### Contrats de services

**CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS,  
CONCLUS ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2016 ET LE 31 MARS 2017**

	Nombre	Valeur (\$)
Avec une personne physique <sup>a</sup>	21	1 375 421
Avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>b</sup>	943	277 340 955
<b>Total des contrats de services</b>	<b>964</b>	<b>278 716 376</b>

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, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

### Gestion et contrôle de l'effectif

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 la Loi sur la fonction publique, doivent faire état de leur effectif en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, et ce, par catégorie d'emploi.

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectif pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2016-2017, cette cible a été établie en heures rémunérées et a été transposée en équivalents temps complet<sup>49</sup>.

Le Conseil du trésor a fixé au Ministère une cible de 10 916 116 heures, ce qui correspond à 5 977 équivalents temps complet. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est inclus dans cette cible. Le Ministère a respecté la cible fixée.

49. 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.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017

Catégorie <sup>a</sup>	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total transposé en ETC (Total des heures rémunérées divisé par 1 826,3 h)	Nombre d'employés <sup>b</sup>
1. Personnel d'encadrement	546 231	0	546 231	299	307
2. Personnel professionnel	2 653 035	14 720	2 667 755	1 461	1 517
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	7 265 375	17 945	7 283 320	3 988	4 244
6. Agent de la paix	0	0	0	0	0
7. Personnel ouvrier, personnel d'entretien et de service	4 712	3	4 715	3	2
<b>Total en heures</b>	<b>10 469 353</b>	<b>32 668</b>	<b>10 502 021</b>		
<b>Total transposé en ETC</b> Total des heures/1 826,3 h) <sup>c</sup>	<b>5 732</b>	<b>18</b>	<b>5 750</b>		

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

- a Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique. Les données excluent également le personnel des cabinets.
- b Le nombre d'employés se rapporte à la dernière paie de l'exercice financier du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.
- 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.

## ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère s'appuie sur les valeurs suivantes pour réaliser son mandat : compétence, impartialité, intégrité, loyauté, respect et confidentialité. Depuis plusieurs années déjà, il est engagé dans une démarche d'éthique organisationnelle qui vise à renforcer les comportements souhaitables et à soutenir les décisions par une sensibilisation continue à l'importance des normes gouvernementales et des valeurs propres à la fonction publique québécoise. En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel est évalué. De même, le processus d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé 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.

Dans le contexte du déploiement de la nouvelle offre de service ministérielle et dans la poursuite de l'objectif visant à simplifier l'accès aux services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises, le Ministère s'est engagé à consolider une culture organisationnelle forte en soutenant l'engagement du personnel. En effet, le rôle stratégique du Ministère exige que les personnes qui y travaillent portent les valeurs de l'organisation, de manière à préserver la confiance des usagers et à proposer une offre de service exemplaire.

L'exercice 2016-2017 a été marqué par le développement d'une stratégie visant à mobiliser l'ensemble du personnel dans un exercice de déclaration des valeurs organisationnelles. Élément essentiel de la culture éthique du Ministère, les valeurs permettent au personnel, tant sur le plan individuel que collectif, de s'identifier à un idéal et à une raison d'être, ce qui a pour effet de découpler la performance de l'organisation.

### Avis et intervention

Au cours de l'année 2016-2017, la répondante ministérielle en éthique a traité 64 demandes nécessitant de l'aide-conseil ou des avis. Il s'agissait notamment d'avis visant à soutenir la prise de décisions ou d'analyses portant sur des projets organisationnels, études et sondages menés par le Ministère.

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a appliqué avec soin sa politique linguistique, adoptée en février 2015, particulièrement en ce qui a trait à la révision linguistique et à la traduction en anglais des textes qu'il produit ainsi qu'à l'emploi du français et à la promotion d'un français de qualité dans les technologies de l'information et de la communication.

Afin de s'assurer que toutes les unités administratives connaissent, respectent et appliquent la politique linguistique, le Ministère a maintenu son offre de séances d'information sur mesure. Il s'est aussi assuré que les outils qu'il avait conçus pour faciliter la compréhension et l'application de la politique linguistique, notamment une présentation assistée par ordinateur et un aide-mémoire, étaient toujours disponibles. Également, il a produit des avis linguistiques pour répondre à diverses questions concernant l'application de la politique linguistique.

Le Ministère s'est assuré de maintenir la qualité de la langue dans ses productions écrites. Conformément à la politique linguistique, de façon générale, tous les textes destinés à la publication ou à la diffusion publique ont été soumis à la révision linguistique.

## MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB

Toujours soucieux d'améliorer l'accessibilité de ses sites, le Ministère a maintenu ses efforts afin de répondre aux standards adoptés en 2011 par le Conseil du trésor. Les contenus, documents et matériels audiovisuels publiés sur le Web par le Ministère font l'objet de contrôles de conformité en matière d'accessibilité. De plus, des correctifs et des améliorations sont effectués régulièrement dans tous les sites qui relèvent de la responsabilité du Ministère.

En 2016-2017, une quinzaine d'audits ont été réalisés (Régime québécois d'assurance parentale, Formulaire en ligne de déclaration des activités de formation de la Commission des partenaires du marché du travail, Zone entreprise, etc.) pour cibler les faiblesses en matière d'accessibilité et apporter les correctifs nécessaires. Par ailleurs, un visionneur de fichiers vidéo conforme aux normes a été implanté.

Le Ministère continue également d'améliorer les ressources et outils dont dispose son personnel pour se conformer aux normes d'accessibilité, tels que les gabarits utilisés pour les audits. La Direction des communications continue de remplir son rôle d'expert-conseil en accessibilité et veille au maintien d'une section intranet informative pour accompagner le personnel qui produit du contenu pour les différents sites Internet et intranet.

## 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. Les efforts déployés à cet égard s'inscrivent dans le contexte d'une année transitoire, caractérisée par la collaboration du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à la préparation par le Secrétariat à la condition féminine de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021. Cette stratégie comprend une actualisation de la *Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes* et un plan d'action quinquennal en matière d'égalité et d'analyse différenciée selon le sexe.

Au cours de l'année, le Ministère a mené des travaux de repositionnement des engagements envers la main-d'œuvre féminine dans la foulée de l'arrivée à terme, le 31 mars 2016, de la Stratégie d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine. Le Comité consultatif Femmes et la Commission des partenaires du marché du travail ont collaboré à ces travaux.

Globalement, les nouveaux engagements du Ministère dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021 visent à améliorer la connaissance de la situation des femmes sur le marché du travail et à réduire les obstacles à leur insertion professionnelle et à leur maintien en emploi. Ces engagements prennent par ailleurs en compte les responsabilités dévolues au Ministère 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 noter que la Société d'habitation du Québec a publié en avril 2016, avec la collaboration du Ministère, le *Portrait des initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire ou professionnelle de jeunes mères chefs d'une famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux*<sup>50</sup>. Cette publication est le résultat d'un engagement conjoint du Ministère et de la Société à l'égard du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, plan qui a été prolongé en 2015-2016.

Par ailleurs, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015<sup>51</sup>, neuf des onze mesures désignées ont été considérées comme pertinentes pour l'application de l'analyse différenciée selon les sexes. Les ministères et les organismes responsables de ces mesures se sont engagés à appliquer l'analyse différenciée lors de la mise en œuvre de ces mesures et à diffuser l'information différenciée quant à leurs effets sur les femmes et les hommes, lorsque cela est possible.

De même, l'analyse différenciée selon les sexes est intégrée à chaque étape des travaux d'élaboration du troisième Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, et ce, en étroite collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine.

50. [www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000024073.pdf](http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000024073.pdf) (PDF).

51. Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, coordonné par le Ministère, a été prolongé jusqu'à ce que soit adopté le troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ou jusqu'au 31 décembre 2017 au plus tard.

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses efforts pour mettre en œuvre de nombreuses mesures prévues dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif, lequel vise à réduire le fardeau des entreprises et à leur simplifier l'accès aux services. Les mesures mises en place, en totalité ou en partie, sont présentées dans le tableau suivant.

### MESURES DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2016-2018

Mesure	Statut	Commentaires
<b>Révision de certaines modalités pour la modernisation réglementaire et administrative</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modifier la Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2) par l'entremise du projet de loi n° 53 : Loi actualisant la Loi sur les décrets de convention collective en vue principalement d'en faciliter l'application et de favoriser la transparence et l'imputabilité des comités paritaires, de manière à : <ul style="list-style-type: none"> <li>uniformiser les règlements de qualification;</li> <li>permettre un prélèvement paritaire en matière de formation de main-d'œuvre.</li> </ul> </li> </ul>	En cours de réalisation	Au 31 mars 2017, certaines étapes de cheminement du projet de loi avaient été franchies, entre autres les consultations particulières, qui ont été tenues en octobre 2016, et l'adoption du principe, qui a eu lieu le 30 novembre 2016.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modifier le règlement d'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3) (déclaration du 1 % de la masse salariale en matière de formation) en ce qui concerne l'exemption applicable aux titulaires du certificat de qualité des initiatives de formation, afin de simplifier la démarche d'obtention de ce certificat.</li> </ul>	En cours de réalisation	La révision des outils servant à faire une demande de certificat de qualité des initiatives de formation est terminée. L'objectif est de simplifier ces outils afin qu'il soit plus facile pour les employeurs de préparer et de déposer une demande. Il est prévu que les nouveaux outils soient présentés à l'assemblée délibérante de la Commission des partenaires du marché du travail. Cette dernière devra juger de la pertinence de poursuivre la mise en place de cette mesure.
<b>Administration plus facile de la fiscalité</b>		
<b>Simplifier les démarches des entreprises, c'est-à-dire :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place 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.</li> </ul>	Réalisé Démarches en cours pour arrimer de nouveaux ministères et organismes à ce service	Il s'agit du service intégré Démarrer une entreprise, qui a été mis en ligne en mai 2016 dans le cadre de la Zone entreprise. Ce service comprend également l'inscription à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, et fournit la liste des formalités à effectuer auprès des ministères et organismes qui ne sont pas encore arrimés à ce service.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir un outil permettant d'éviter que la clientèle des divers ministères et organismes ait à faire une multiple saisie par le remplissage automatisé des données dont dispose le Registraire des entreprises.</li> </ul>	Réalisé	Déjà, les services intégrés Démarrer une entreprise et Changer d'adresse permettent le remplissage automatisé des données. Les services à venir dans la Zone entreprise vont également bénéficier de cet outil.

Mesure	Statut	Commentaires
<b>Amélioration continue de la prestation électronique de services</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre le développement du projet Zone entreprise (anciennement connu sous le nom de Dossier entreprise gouvernemental) afin notamment de : <ul style="list-style-type: none"> <li>faciliter les mises à jour;</li> <li>permettre que les entreprises aient accès à leur dossier en mode électronique.</li> </ul> </li> </ul>	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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que le formulaire à remplir (concernant la déclaration de 1 % de la masse salariale en matière de formation de la main-d'œuvre) dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3) est disponible à la même date chaque année et facilement accessible.</li> </ul>	Réalisé	L'objectif visé est de rendre le formulaire accessible le 1 <sup>er</sup> février de chaque année. En 2016, le formulaire a été rendu disponible le 8 février. Ce retard s'explique par des difficultés d'application à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 26 mars 2015. En 2017, le formulaire a été rendu disponible le 1 <sup>er</sup> février.

En 2016-2017, les travaux de mise en place d'Entreprises Québec se sont poursuivis en collaboration avec le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Entreprises Québec s'inscrit dans la vision de Services Québec et deviendra la porte d'entrée des services gouvernementaux destinés aux entreprises, que ce soit par téléphone, par courriel ou en ligne.

Entreprises Québec vise, d'une part, à faciliter l'accès des entreprises à l'ensemble des services gouvernementaux et, d'autre part, à simplifier leurs démarches administratives auprès de l'État. Entreprises Québec cherche donc à répondre aux besoins de la clientèle d'affaires, en fonction de ses particularités, sans que celle-ci ait à se demander à quelle porte frapper, et en lui permettant de choisir le moment où elle traite avec l'État, sans avoir à répéter l'information (selon le principe « dites-le une seule fois »), ce qui diminue d'autant son fardeau administratif.

Pour ce faire, Entreprises Québec offre une prestation de services de première ligne (par téléphone, par courriel et en ligne) visant à répondre aux demandes et aux besoins des entreprises. Lorsqu'une demande nécessite une expertise particulière, elle est redirigée vers des ministères et organismes partenaires.

En février 2016, le site Web Services Québec – Entreprises (qui a été renommé Entreprises Québec en mai 2016) a fait l'objet d'une optimisation, incluant un nouveau visuel ainsi que l'ajout de 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, d'outils, de formations, de formulaires ainsi que de services en ligne. Le site Web propose également, en partenariat avec le gouvernement fédéral, le service en ligne PerLE. Ce service permet, lors du démarrage d'une entreprise et au cours de son exploitation, d'obtenir la liste des permis, licences et certificats requis par le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités qui ont adhéré au service PerLE.

Les travaux relatifs à Zone entreprise, le volet sécurisé et transactionnel du site Web Entreprises Québec, se sont aussi poursuivis au cours de la dernière année. Zone entreprise fonctionne depuis mai 2016 et elle offre notamment les services suivants, en collaboration avec certains ministères et organismes partenaires (le Registraire des entreprises, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (volet santé et sécurité) et Revenu Québec) :

- changer d'adresse;
- démarrer une entreprise;
- accéder aux services en ligne des ministères et organismes;
- obtenir de l'aide pour gérer le renouvellement des obligations;
- consulter « Le gouvernement vous parle ».

Il est à prévoir qu'au cours des prochaines années, les coûts pour les entreprises continueront de baisser, grâce à Zone entreprise et à ses services intégrés, notamment les services « Changer d'adresse » et « Démarrer une entreprise ».

Par ailleurs, les efforts pour promouvoir l'adhésion au service PerLE se sont poursuivis. Au cours de l'exercice 2016-2017, 81 municipalités ont signé une entente avec le Ministère afin d'adhérer à ce service. Cela porte à 197 le nombre total de municipalités partenaires, ce qui correspond à près de 65 % de la population du Québec. Les contacts avec les municipalités se poursuivent, et plusieurs autres ont signifié leur intention d'adhérer au service en 2017-2018.

En ce qui a trait à l'objectif de réduire de 30 % entre 2004 et 2018 le coût des formalités administratives pour les entreprises, les travaux menés à la Commission des partenaires du marché du travail ont déjà permis de réduire ces coûts de 36,8 %, puisqu'ils sont passés de 272 109 \$ en 2004 à 172 089 \$ en 2015 (en valeur constante de 2004)<sup>52</sup>.

52. Ces chiffres figurent dans le dernier rapport sur la mise en œuvre des mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif, produit en janvier 2017 par le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Les calculs ont été faits par ce ministère à l'aide d'un extranet, à partir de données fournies par la Commission des partenaires du marché du travail.

## 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 relative au processus tarifaire<sup>53</sup>.

À ce jour, le Ministère compte deux familles de biens et services tarifés qui sont visés par cette politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée et les services du Directeur de l'état civil.

### 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 2016-2017

<b>Famille de biens et services tarifés</b>	Programmes de qualification professionnelle réglementée
<b>Revenus de tarification perçus en 2016-2017</b>	1 598 232 \$
<b>Coûts des biens et services fournis en 2016-2017</b>	4 116 061 \$
<b>Niveau de financement atteint</b>	39 %
<b>Niveau de financement visé par la tarification</b>	Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 1 305 664 \$, soit 32 % du coût des biens et services fournis
<b>Méthode de fixation des tarifs</b>	Selon les coûts de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services
<b>Mode d'indexation des tarifs</b>	Au 1 <sup>er</sup> 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.

### 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.

53. 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.

### Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs s'est faite le 30 novembre 2015.

### Services du Directeur de l'état civil

Les services du Directeur 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 2016-2017

<b>Famille de biens et services tarifés</b>	Certains services de l'état civil
<b>Revenus de tarification perçus en 2016-2017</b>	18 785 927 \$
<b>Coûts des biens et des services fournis en 2016-2017</b>	19 901 892 \$
<b>Niveau de financement atteint</b>	94 %
<b>Niveau de financement visé par la tarification</b>	Couvrir le coût total des services fournis par le Directeur de l'état civil
<b>Méthode de fixation des tarifs</b>	Par décret du gouvernement
<b>Mode d'indexation des tarifs</b>	Au 1 <sup>er</sup> 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 dont le Directeur de l'état civil est responsable.

### Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

En 2016-2017, les citoyennes et les citoyens ont opté davantage pour la prestation de services électronique pour obtenir certains services, ce qui a généré moins de revenus pour le Directeur de l'état civil. En parallèle, une hausse de la masse salariale a été observée, notamment en raison de la mise en application des dispositions des nouvelles conventions collectives de plusieurs membres du personnel.

### Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs s'est faite le 17 novembre 2010.

## ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

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 élaboré, puis approuvé le 20 juin 2016.

En cohérence avec les objectifs fixés dans la planification stratégique 2015-2018, ce plan 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. Il intègre également les mesures prises par le Ministère dans le contexte de l'Agenda 21 de la culture du Québec, un cadre de référence gouvernemental qui précise les principes à respecter et les objectifs à poursuivre pour assurer l'intégration de la culture aux dimensions sociale, économique et environnementale du développement durable. Bien que la plupart des actions du Plan d'action de développement durable 2016-2020 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 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

#### Objectif gouvernemental 4.1

Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

#### Résultats 2016-2017

Un comité regroupant les ministères et les organismes les plus directement concernés a été créé en décembre 2016 pour réfléchir aux actions que pourrait promouvoir la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2018-2022.

Différentes organisations ont été rencontrées à l'automne 2016 (milieu associatif, regroupements d'organismes en employabilité) pour échanger sur les priorités que devrait contenir la stratégie 2018-2022.

## 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

#### Objectif gouvernemental 2.1

Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables

#### Résultats 2016-2017

Le Ministère cherche à faire en sorte que le plus grand nombre de personnes 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 de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.

La proportion de ces personnes qui ont occupé rapidement un emploi après avoir participé à une mesure d'emploi est passée de 45,0 % en 2014 à 46,1 % en 2016. Ce résultat peut être apprécié dans le contexte où le Ministère accentue ses actions pour toucher de plus en plus de personnes appartenant à ces groupes dans lesquels se trouvent 66,4 % de l'ensemble des personnes aidées en 2016-2017.

## 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

#### Objectif gouvernemental 2.4

Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable

#### Résultats 2016-2017

L'information sur le marché du travail favorise l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle renseigne notamment sur les métiers et professions, les salaires, les professions dans lesquelles la demande de main-d'œuvre est élevée, les programmes de formation et les conditions du marché du travail. En 2016-2017, le site IMT en ligne du Ministère a reçu près de 3,2 millions de visites. La promotion du site se fait par le truchement de divers événements et partenariats. La principale action à moyen terme pour accroître la fréquentation du site est la mise en place du Carrefour de l'emploi et de la formation, un site moderne intégrant des contenus pertinents pour les utilisateurs d'information sur le marché du travail. Un projet est en cours au Ministère à cet effet. Des travaux ont été menés tout au long de l'année 2016-2017 par un comité de surveillance et de maîtrise, sous l'autorité d'un comité directeur.

## 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

#### Objectif gouvernemental 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

#### Résultats 2016-2017

L'élaboration de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits est terminée. Son lancement a eu lieu le 13 juin 2017.

**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

**Objectif gouvernemental 4.3**

Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

**Résultats 2016-2017**

Pendant l'année 2016-2017, les travaux d'élaboration du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont progressé selon la planification établie. Les actions suivantes ont été réalisées :

- finalisation de la consultation publique le 30 juin 2016;
- concertation interministérielle en vue de rédiger des projets de mesures en tenant compte notamment des directives et recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor et de celles du Vérificateur général du Québec;
- démarches pour obtenir la prolongation de l'actuel Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale jusqu'à ce que soit adopté et rendu public le troisième plan d'action gouvernemental, au plus tard le 31 décembre 2017. Il s'agit de demeurer conforme aux exigences de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7).

**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

**Objectif gouvernemental 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

**Résultats 2016-2017**

La Stratégie gouvernementale en matière d'action bénévole a été lancée le 5 décembre 2016, date de la Journée internationale des bénévoles. Elle sera déployée de 2016 à 2022 suivant deux orientations et 10 mesures. Le Ministère fera le suivi de la mise en œuvre de la Stratégie auprès du Réseau de l'action bénévole du Québec, qui a été mandaté pour sa réalisation.

**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

**Objectif gouvernemental 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

**Résultats 2016-2017**

Les travaux en vue de l'élaboration d'un deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire sont en cours.

## 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

### Objectif gouvernemental 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

### Résultats 2016-2017

Les travaux de mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire sont en cours.

## ACTION 9

### Poursuivre les activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec <sup>a</sup>

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

### Objectif gouvernemental 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

### Résultats 2016-2017

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a participé aux différentes instances mises en place par le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation afin d'assurer la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en économie sociale 2015-2020. Il a notamment contribué à la première phase d'un projet visant à former, d'ici 2020, 4 500 préposés travaillant dans des entreprises d'aide à domicile. Au 31 mars 2017, plus de 690 préposés avaient entrepris le programme de formation.

De plus, des activités ont été menées auprès du personnel du Ministère pour le sensibiliser à la pertinence du rôle des entreprises d'économie sociale en matière d'insertion socioprofessionnelle. Le Ministère a également soutenu des initiatives du milieu qui visent à améliorer les conditions de travail, notamment au sein des entreprises d'économie sociale.

<sup>a</sup> Le sigle OVT indique que l'action visée contribue à soutenir la mise en œuvre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016.

## 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

### Objectif gouvernemental 4.3

Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

### Résultats 2016-2017

Au cours de l'exercice 2016-2017, le comité d'experts sur le revenu minimum garanti a tenu 26 rencontres et a présenté au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministre des Finances un rapport d'étape.

Les travaux du comité d'experts se poursuivront en 2017-2018 et devraient donner lieu au dépôt d'un rapport final ainsi qu'à des recommandations.

**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

**Objectif gouvernemental 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

**Résultats 2016-2017**

Des travaux sont en cours en vue d'augmenter le nombre d'endroits où se fait une collecte.

**ACTION 12****Élaborer les scénarios d'évolution équitable du salaire minimum**

Indicateur	Cible
Ratio du taux général du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio entre 0,45 et 0,47

**Objectif gouvernemental 4.3**

Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

**Résultats 2016-2017**

Au Québec, la méthode utilisée pour la révision du salaire minimum vise principalement à maintenir entre 0,45 et 0,47 le ratio du taux général du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen. 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.

Pour l'année 2016-2017, le ratio s'est situé en moyenne à 0,47.

**ACTION 13****Mettre en place une entente intersectorielle permettant d'assurer des milieux de travail sécuritaires**

Indicateurs	Cibles
Date de la conclusion d'une entente entre la Direction des ressources matérielles et la Direction de la santé des personnes indiquant les critères rendant nécessaires des consultations en matière de sécurité lors de l'aménagement des espaces	Conclusion d'une entente en 2016-2017
Proportion des aménagements d'espaces répondant aux critères rendant nécessaire une consultation et qui ont fait l'objet d'avis ou de recommandations	100 % des aménagements d'espaces répondant aux critères rendant nécessaire une consultation et qui ont fait l'objet d'avis ou de recommandations

**Objectif gouvernemental 5.2**

Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires

**Résultats 2016-2017**

Des échanges entre les directions concernées ont permis de préciser les critères de consultation en matière de sécurité lors de l'aménagement des espaces. L'entente est en cours de finalisation.

À noter que plusieurs initiatives de consultations en matière de sécurité lors d'aménagement des espaces se sont concrétisées, bien que l'entente ne soit pas finalisée.

À titre d'exemple, les plans de 30 bureaux ont été analysés et commentés sous l'angle de la santé et de la sécurité lors du déploiement de Services Québec en 2016-2017.

## 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

### Objectif gouvernemental 6.2

Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

### Résultats 2016-2017

Au cours de l'exercice 2016-2017, les travaux menés ont notamment permis de concevoir le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, qui encadre son déploiement d'ici 2019.

Ce plan prévoit notamment que la prestation de services au comptoir de divers ministères et organismes sera progressivement intégrée dans 95 bureaux répartis dans 86 villes.

Au 31 mars 2017, 26 bureaux sont déployés. Toutes les régions administratives ont au moins un bureau de Services Québec, et le déploiement est déjà complet dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean.

Le déploiement de Services Québec contribuera au maintien de l'offre de service 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

### Objectif gouvernemental 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

### Résultats 2016-2017

Les travaux en vue d'élaborer et d'adopter un nouveau processus ministériel ont débuté.

Des attentes ont été signifiées aux membres de la haute direction du Ministère relativement à la prise en compte des principes de développement durable, ce qui a permis d'amorcer une réflexion sur les processus en cours dans les différents secteurs du Ministère. Des travaux ont notamment été menés avec le Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles.

Les travaux se poursuivront au cours de l'année 2017-2018 afin d'élaborer un nouveau processus qui tienne compte de l'ensemble des modes décisionnels du Ministère.

## ACTION 16

Offrir une formation sur la prise en compte des principes de développement durable et valoriser la démarche de développement durable du Ministère

Indicateurs	Cibles
Date de la diffusion d'une autoformation en ligne portant sur la prise en compte des principes de développement durable	Automne 2016
Nombre de personnes ayant suivi la formation	Plus de 450 personnes
Date de la mise en œuvre du plan de communication	2016

### Objectif gouvernemental 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

### Résultats 2016-2017

Les travaux en vue de l'élaboration de la formation en ligne sont tributaires de l'avancée des travaux menés dans le cadre de l'action 15. En ce qui concerne la valorisation de la démarche de développement durable du Ministère, les travaux sont en cours et se poursuivront pendant l'exercice 2017-2018. Des directives gouvernementales concernant le plan de communication sont notamment attendues.

**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

**Objectif gouvernemental 1.2**

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

**Résultats 2016-2017**

Le Secrétariat Entraide a mis sur pied une table de travail avec le Bureau coordonnateur du développement durable. Cette table a fait ressortir les liens entre le développement durable et le développement de la culture philanthropique. Des travaux d'arrimage sont en cours afin d'incorporer le concept de développement durable au plan de communication de la campagne 2017 d'Entraide.

**ACTION 18****Réduire le nombre d'échanges postaux entre le Ministère et les prestataires d'une aide financière de dernier recours**

Indicateurs	Cibles
Nombre de nouveaux moyens de communication avec les prestataires	Mise en place de deux nouveaux moyens de communication d'ici 2020
Nombre d'échanges postaux annuels	Avoir réduit le nombre d'échanges postaux d'ici 2020

**Objectif gouvernemental 1.1**

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

**Résultats 2016-2017****Mise en place de deux nouveaux moyens de communication d'ici 2020**

Le Ministère a réalisé des travaux préparatoires à l'implantation, au cours de l'année 2017-2018, du courriel sécurisé. Cet outil de communication va permettre de diminuer le nombre d'envois postaux adressés notamment aux prestataires de l'aide financière de dernier recours. Par ailleurs, des travaux sont en cours pour mettre en place des services en ligne destinés à communiquer de l'information à cette clientèle.

**Réduction du nombre d'échanges postaux d'ici 2020**

Des travaux sont en cours pour arriver à réduire les envois postaux aux prestataires.

**ACTION 19****Automatiser les opérations de la campagne de sollicitation d'Entraide – secteurs public et parapublic**

Indicateur	Cible
Date de l'implantation du nouveau système de dons en ligne	2018

**Objectif gouvernemental 1.1**

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

**Résultats 2016-2017**

Ce projet, récemment approuvé, est en cours de réalisation. À la suite d'une étude d'opportunité, il a été décidé de procéder par appel d'offres.

## 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

### Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

### Résultats 2016-2017

Depuis le printemps 2016, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales utilise un nouveau système pour traiter les demandes de soutien financier pour la quasi-totalité de ses programmes de même que pour traiter les candidatures au prix Hommage bénévolat-Québec. Ce nouveau système est une solution informatique permettant la transmission électronique des formulaires et des documents. Il permet de diminuer non seulement le temps nécessaire au traitement de l'information mais aussi la superficie des locaux, en réduisant au minimum l'utilisation du papier. Deux programmes de soutien financier demeurent à intégrer au nouveau système de traitement des demandes.

## ACTION 21

Gérer de manière efficace l'occupation des locaux

Indicateurs	Cibles
Nombre de boîtes d'entreposage de dossiers	Avoir diminué le nombre de boîtes d'entreposage des dossiers d'ici 2020
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	Diminuer le ratio d'ici 2020

### Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

### Résultats 2016-2017

#### Diminution du nombre de boîtes d'entreposage de dossiers d'ici 2020

Des travaux sont en cours afin de faire passer les délais de conservation des dossiers fermés de 15 ans à 8 ans. Une fois complétés, ces travaux permettront, entre autres, de diminuer le nombre de boîtes à entreposer.

#### Diminution du ratio d'ici 2020

Des travaux ont démarré en vue de diminuer le nombre de classeurs utilisés dans les centres locaux pour la gestion des dossiers actifs des prestataires de l'aide financière de dernier recours. Ces travaux s'inscrivent dans un projet visant à convertir les dossiers papier en dossiers numériques au cours des prochaines années.

## 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

### Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

### Résultats 2016-2017

Le Ministère est très engagé dans la mise en œuvre de la Politique d'acquisition gouvernementale pour les véhicules légers. Ainsi, la flotte de véhicules du Ministère a diminué, passant de 57 véhicules en 2014-2015 à 49 véhicules en 2016-2017, dont 1 véhicule écoénergétique. Selon les critères établis par le Centre de gestion de l'équipement roulant, le Ministère a remplacé un seul véhicule en 2016-2017, ce qui explique que l'intégration de véhicules électriques dans sa flotte se fait progressivement.

**ACTION 23****Sensibiliser le personnel aux déplacements écoresponsables**

Indicateur	Cible
Date de la diffusion de la capsule <i>Opter pour un déplacement écoresponsable</i>	Septembre 2016

**Objectif gouvernemental 1.1**

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

**Résultats 2016–2017**

Une capsule a été déposée dans l'intranet le 19 septembre 2016 pour présenter la Semaine des transports collectifs et actifs ainsi que les options possibles en matière de déplacements écoresponsables.

**ACTION 24****Optimiser la gestion du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie**

Indicateurs	Cibles
Pourcentage de déploiement du projet d'optimisation du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie	Déploiement terminé (100 %) en 2016
Date de l'adoption d'une politique d'impression	Septembre 2016

**Objectif gouvernemental 1.1**

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

**Résultats 2016–2017**

Le déploiement du projet d'optimisation du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie a pris fin en mars 2017. En effet, le calendrier initial a été revu en raison de contraintes techniques et organisationnelles. Toutefois, ce projet a été réalisé sans que les usagers aient à subir d'interruption de service relativement aux équipements d'impression et d'imagerie. De plus, la portée du projet a été élargie en cours de mandat. Il a été demandé de procéder à l'optimisation du parc d'imprimantes du Secrétariat du travail et des bureaux régionaux de Services Québec ainsi qu'au remplacement des appareils des directions centrales reliés au réseau informatique de Services Québec.

Enfin, une politique ministérielle sur l'acquisition et l'utilisation des appareils d'impression a été adoptée le 21 novembre 2016.

**ACTION 25****Améliorer la gestion des équipements obsolètes**

Indicateur	Cible
Date du lancement de l'activité « récupération des appareils électroniques obsolètes » dans l'édifice situé au 425, rue Saint-Amable <sup>a</sup> et promotion dans les autres immeubles où le Ministère a des bureaux	Début de l'année 2016

**Objectif gouvernemental 1.1**

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

**Résultats 2016–2017**

Un Électrobac a été installé le 12 janvier 2016 au 425, rue Saint-Amable afin de récupérer une grande variété de petits appareils électroniques. Le 16 juin 2016, la compagnie Électrobac a tenu un kiosque d'information pour présenter ses services dans le hall du 425, rue Saint-Amable. De plus, une capsule intranet a été mise en ligne le 17 février 2016 afin de promouvoir l'installation de bacs semblables dans les autres immeubles occupés par le Ministère.

a Après l'approbation du plan d'action de développement durable, la rue Saint-Amable est devenue la rue Jacques-Parizeau.

## 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

### Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration

### Résultats 2016-2017

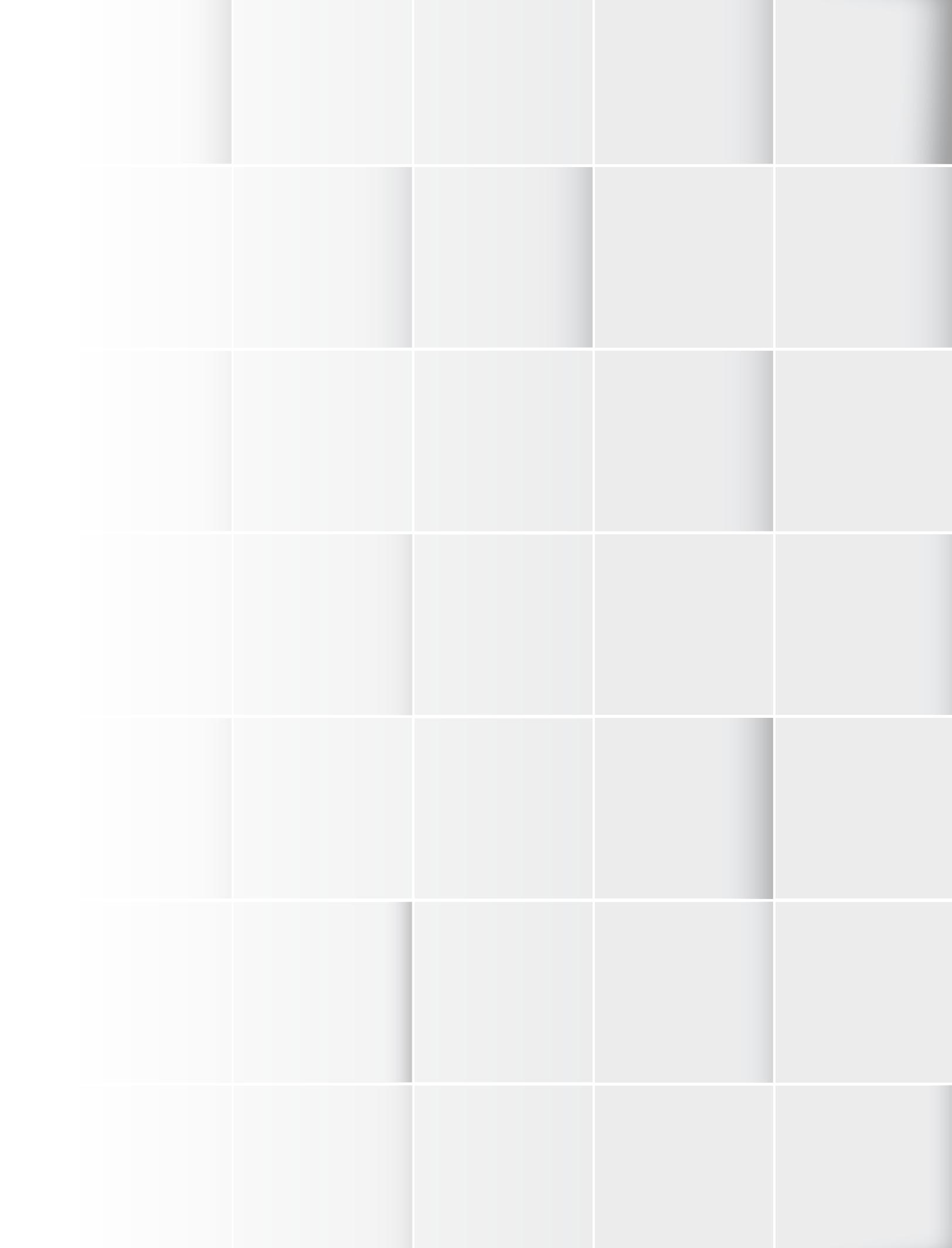
En février 2017, les aide-mémoire sur l'organisation d'événements écoresponsables ont été versés dans l'intranet sous la rubrique Développement durable et gestion environnementale.

### 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 être consulté à l'adresse suivante : [www.mess.gouv.qc.ca/publications](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications) (sous la rubrique Grands dossiers).



# ANNEXES



# ANNEXE 1

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

### Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision

La vérification effectuée par le Vérificateur général du Québec avait pour but de s'assurer que le Ministère veille à ce que les processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision d'une décision soient gérés avec économie, efficacité et efficacité.

En ce qui a trait aux plaintes et aux demandes de révision d'une décision, les recommandations du Vérificateur général du Québec ont été appliquées, et leur mise en œuvre a été jugée satisfaisante.

En matière de dénonciations, le Ministère a mis en œuvre son plan d'action, et les changements aux processus ont été apportés en 2015-2016. Des balises ont été ajoutées à la procédure du manuel d'interprétation normative, et ces balises sont utilisées par les personnes responsables dans les régions. Par ailleurs, le plan de surveillance prend maintenant en compte les dénonciations dans la gestion des risques des dossiers, ce qui contribue à une meilleure gestion des dénonciations.

Ce dossier ne fera donc plus l'objet de suivi dans le prochain rapport annuel de gestion.

### Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015 – Chapitre 2, Application de la Loi sur le développement durable : 2013

Cette vérification avait pour objectif d'évaluer dans quelle mesure les quatre entités vérifiées, dont le Ministère, avaient adapté leurs pratiques de gestion afin que l'exercice de leurs pouvoirs et de leurs responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable. Le rapport de vérification contient une seule recommandation et il a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2014.

En décembre 2014, un plan d'action relatif à la mise en œuvre de cette recommandation a été déposé à la Commission de l'administration publique ainsi qu'au Vérificateur général du Québec.

Au cours de l'année 2016-2017, le Plan d'action de développement durable 2016-2020 du Ministère a été élaboré et approuvé. Il contient plusieurs actions qui découlent de la mise en œuvre de la recommandation du Vérificateur général, soit :

- L'adoption d'un nouveau processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable;
- La formation sur la prise en compte des principes de développement durable et la valorisation de la démarche de développement durable du Ministère;
- Le mécanisme de suivi qui encadrera le plan d'action et qui reposera sur des indicateurs existants afin d'assurer un suivi de gestion et de mesurer la progression de la démarche de développement durable au sein du Ministère.

## Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2015-2016 – Vérification de l'optimisation des ressources, printemps 2015 – Chapitre 4 – Lésions professionnelles : indemnisation et réadaptation des travailleurs

En 2015, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification auprès de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et du Ministère au sujet de l'indemnisation et de la réadaptation des travailleurs ayant subi une lésion professionnelle. Cette vérification visait à s'assurer, entre autres, que le Ministère administre le mécanisme d'évaluation médicale de façon efficace. Quatre recommandations lui ont été adressées quant à l'amélioration de la qualité des avis, à l'exercice du pouvoir discrétionnaire, à la gestion des délais et au recrutement des membres du Bureau d'évaluation médicale.

Pour donner suite à ces recommandations, un plan d'action a été déposé à la Commission de l'administration publique et au Vérificateur général du Québec. Le Ministère s'est engagé à entreprendre 18 actions, notamment la mise en place ou la révision de processus et l'établissement d'un plan de recrutement des membres du Bureau d'évaluation médicale.

La très grande majorité des actions ont été réalisées au cours de l'exercice 2016-2017, soit plus de 80 %. Le Ministère prévoit que la mise en œuvre du plan d'action sera achevée au cours de l'exercice 2017-2018.

## Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2016-2017 – Vérification de l'optimisation des ressources, printemps 2016 – Chapitre 7 – Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec

Cette vérification portait sur l'intégralité et l'exactitude de l'information contenue dans le système électronique d'appel d'offres au sujet des contrats attribués par quatre entités, dont le Ministère. Dans son rapport, le Vérificateur général du Québec a adressé deux recommandations au Ministère relativement à la publication de l'information dans ce système.

Pour donner suite aux recommandations, un plan d'action a été déposé à la Commission de l'administration publique et au Vérificateur général du Québec. Ce plan d'action portait essentiellement sur la mise à jour des procédures internes et sur l'amélioration des mécanismes de contrôle interne à l'égard de la publication des informations dans ce système. Le Ministère a ainsi mis à jour sa procédure interne pour la publication d'information sur les contrats de 25 000 \$ et plus dans le système électronique d'appel d'offres. Cette procédure expose la méthode à utiliser pour effectuer la publication à l'aide des données du système des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources et du système de gestion des contrats et ententes du Ministère. De plus, des validations sont effectuées pour assurer la fiabilité et l'intégrité des données publiées dans le système électronique d'appel d'offres, et ce, au moyen d'une vérification dans le système des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources lors de la reddition de comptes mensuelle sur les engagements financiers.

Pour accélérer les validations, des modifications doivent être apportées au système de gestion des contrats et des ententes du Ministère. Ces modifications permettront de faciliter la saisie et l'obtention des différentes données à publier dans le système électronique d'appel d'offres ainsi que la validation de ces publications en vue d'assurer l'authenticité de l'information.

## ANNEXE 2

### SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

#### Trente-troisième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics – Décembre 2015

Le 7 octobre 2015, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre associée au Secrétariat du travail lors de l'audition concernant l'indemnisation et la réadaptation des travailleurs ayant subi des lésions professionnelles. L'audition faisait suite aux observations du Vérificateur général du Québec<sup>54</sup> au sujet de l'administration par le Ministère du mécanisme d'évaluation médicale. Le Bureau d'évaluation médicale a le mandat d'appliquer ce mécanisme et il relève du Ministère.

En décembre 2015, la Commission a adressé une recommandation au Ministère, soit celle de soumettre à ses membres, d'ici le 30 septembre 2016, un état d'avancement de l'application de son plan d'action. Le Ministère a effectué le suivi à l'échéance prévue et ne fera plus état de cette recommandation dans son prochain rapport annuel de gestion.

54. « Lésions professionnelles : indemnisation et réadaptation des travailleurs », *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2015-2016. Vérification de l'optimisation des ressources, printemps 2015*, chapitre 4, 50 p.

## ANNEXE 3

### SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

#### *Rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen*

Dans son rapport annuel 2013-2014, le Protecteur du citoyen recommandait que l'exclusion de 130 000 \$ prévue pour les successions reçues en capital s'applique aux revenus de fiducie, aux rentes viagères et à toutes les autres formes de versements périodiques tirés d'une succession et destinés à des prestataires du Programme de solidarité sociale. Il recommandait également que cette mesure s'applique rétroactivement au 26 juillet 2012, date de sa recommandation initiale.

Depuis la recommandation du Protecteur du citoyen, une modification au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r. 1) a été introduite le 1<sup>er</sup> juillet 2015, permettant de hausser l'exclusion de 130 000 \$ à 203 000 \$. Ce montant d'exclusion est indexé annuellement et il a été porté à 208 542 \$ depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016.

De plus, la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (projet de loi n° 70) habilite le gouvernement à exclure, par règlement, les revenus de succession uniquement dans le cas du Programme de solidarité sociale.

Par conséquent, un projet de modifications réglementaires est en cours d'élaboration afin de proposer, entre autres, d'exclure les revenus de succession pour les prestataires du Programme de solidarité sociale et ainsi achever le processus entamé dans ce dossier.

#### *Rapport annuel 2015-2016 du Protecteur du citoyen*

Dans son rapport annuel 2015-2016, le Protecteur du citoyen formulait une recommandation à l'égard des mesures de recouvrement entreprises par le Ministère pendant qu'un prestataire exerce ses recours en révision administrative ou devant le Tribunal administratif du Québec. Il recommandait que le Ministère corrige les lacunes dans sa gestion des recours, et ce, dans un délai d'un an.

Le Ministère souscrit aux recommandations du Protecteur du citoyen. Il a d'ailleurs conçu et mis en place un plan d'action pour corriger ces lacunes. Ainsi, plusieurs actions ont déjà 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.

## ANNEXE 4

### ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

La mise en œuvre du Plan d'action de la gestion des risques 2015-2017 par les différentes unités ministérielles concernées s'est poursuivie au cours de l'année 2016-2017.

Le Comité ministériel de gestion des risques effectue un suivi systématique des différentes actions prévues dans ce plan, et un suivi semestriel est présenté au comité exécutif du Ministère. Un bilan annuel est en cours de réalisation.

De plus, au cours de la dernière année, le Ministère a réalisé des travaux de mise en œuvre de la Directive concernant la gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle, directive qui a été adoptée par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui est entrée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2016. À cet égard,

- une stratégie de mise en œuvre de la directive a été élaborée;
- le cadre ministériel en gestion des risques a été révisé en fonction des commentaires de l'Unité permanente anticorruption, de manière à mieux répondre aux exigences de la directive;
- les travaux ont été entrepris en cours d'année afin de réaliser ce qui est attendu par la directive.

## ANNEXE 5

### LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE, EN TOUT OU EN PARTIE, DE LA RESPONSABILITÉ DES MINISTRES

Voici les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la ministre responsable du Travail et ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches et du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale au 31 mars 2017 (les ministres sont également chargés 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);
- Loi sur les appareils sous pression (RLRQ, chapitre A-20.01);
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1);
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)<sup>55</sup>;
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)<sup>56</sup>;
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)<sup>57</sup>;
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)<sup>58</sup>;
- Code du travail (RLRQ, chapitre C-27);
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2);
- Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment (RLRQ, chapitre E-1.1);
- Loi sur l'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001);
- Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1);
- Loi sur les maîtres électriciens (RLRQ, chapitre M-3);
- Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie (RLRQ, chapitre M-4);
- Loi sur les mécaniciens de machines fixes (RLRQ, chapitre M-6);
- 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)<sup>59</sup>;
- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)<sup>60</sup>;
- Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (RLRQ, chapitre R-8.2);

55. L'administration de cette loi par la ministre se limite à l'article 120, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mécontentes relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

56. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 47, 48 et 133, qui traitent de la responsabilité de la 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 mécontente.

57. L'administration de cette loi par la ministre se limite au deuxième alinéa de l'article 119, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mécontentes relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

58. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 49.3, 52, 53 et au deuxième alinéa de l'article 182, qui traitent de la responsabilité de la 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 mécontente.

59. La 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.

60. L'administration de cette loi par la 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.

- Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal (RLRQ, chapitre R-8.3)<sup>61</sup>;
- 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)<sup>62</sup>;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1);
- Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal (RLRQ, chapitre S-2.1.1)<sup>63</sup>;
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)<sup>64</sup>;
- 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);
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)<sup>65</sup>;
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1)<sup>66</sup>;
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5);
- 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)<sup>67</sup>;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, chapitre O-2.1);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)<sup>68</sup>.

## Secrétariat à la Capitale-Nationale

- Loi sur la Commission de la capitale nationale (RLRQ, chapitre C-33.1);
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (RLRQ, chapitre M-22.1)<sup>69</sup>;
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)<sup>70</sup>.

61. L'administration de cette loi par la 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.

62. La 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).

63. La 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 53 qui indique que cette loi s'applique malgré l'existence d'une convention collective ou de toute autre entente en cours de validité (Décret 412-2016 du 25 mai 2016).

64. L'administration de cette loi par la ministre se limite à l'alinéa 3 d) de l'article 25, qui traite du pouvoir de la ministre de désigner une ou des œuvres similaires auxquelles sera affecté le solde de l'actif provenant de la liquidation d'un syndicat professionnel.

65. 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.

66. L'administration de cette loi par la ministre se limite à l'article 63, qui traite de l'intégration des personnes handicapées au marché du travail.

67. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

68. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelles.

69. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux sections IV.4 et IV.5, qui traitent du Fonds de développement des territoires et de l'habilitation de conclure des ententes avec toute municipalité, avec l'Administration régionale Baie-James ou avec le gouvernement de la nation crie relativement à la mise en application de certaines politiques en matière de développement sur un territoire municipal.

70. L'administration de cette loi par la ministre se limite à la section III.1.1, qui institue le Fonds de la Capitale-Nationale et de sa région (Décret 53-2017 du 31 janvier 2017).

## ANNEXE 6

PRINCIPAUX RÉSULTATS D'EMPLOI-QUÉBEC  
EN 2016-2017 SELON LA RÉGION

Région	Contexte			Résultats		
	Taux de chômage <sup>a</sup>	Postes vacants signalés au Service national de placement	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi <sup>b</sup>	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi	Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention <sup>c</sup>	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi
	(%)	(N <sup>bre</sup> )	(N <sup>bre</sup> )	(N <sup>bre</sup> )	(M\$)	(N <sup>bre</sup> )
Abitibi-Témiscamingue	6,6	10 383	7 381	4 312	11,4 \$	531
Bas-Saint-Laurent	8,1	11 887	9 115	5 522	18,2 \$	657
Capitale-Nationale	4,6	124 013	25 791	12 609	26,1 \$	1 176
Centre-du-Québec	5,3	36 057	8 189	5 283	13,0 \$	506
Chaudière-Appalaches	5,5	51 220	14 092	7 445	18,4 \$	676
Côte-Nord	8,7	4 888	5 723	2 995	13,0 \$	282
Estrie	6,1	30 921	12 011	6 665	15,5 \$	685
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	14,6	4 229	7 309	3 701	14,3 \$	532
Île-de-Montréal	9,5	159 449	79 881	35 475	100,0 \$	2 125
Lanaudière	6,5	27 747	15 320	8 283	25,5 \$	511
Laurentides	5,8	40 625	21 392	11 110	38,4 \$	880
Laval	7,3	33 892	14 690	7 545	28,1 \$	395
Mauricie	7,1	26 438	12 049	6 328	15,4 \$	449
Montérégie	6,0	143 547	47 720	24 217	67,3 \$	2 042
Nord-du-Québec	8,7	1 218	854	486	1,3 \$	113
Outaouais	7,2	13 020	14 866	6 873	18,2 \$	701
Saguenay-Lac-Saint-Jean	7,9	13 805	13 648	7 097	23,3 \$	478
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>7,1</b>	<b>733 339</b>	<b>307 686</b>	<b>155 946</b>	<b>447,5 \$</b>	<b>12 739</b>

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (taux de chômage); Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Service de l'analyse et de l'information de gestion (résultats).

a Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2016 chez les 15 ans et plus.

b Le total des régions est supérieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car il peut arriver que la même personne reçoive du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

# ANNEXE 7

## 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.

### Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre

Temps durant lequel une personne doit attendre en moyenne pour parler à une personne représentant le Centre.

### 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 d'Emploi-Québec, de Revenu Québec, du Régime québécois d'assurance parentale, 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 8

ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES  
2016-2017

## SOMMAIRE DES CRÉANCES EN 2016-2017 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide financière de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi		Garants défaillants	Autres mesures et programmes	Total
		Individus	Organismes			
<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2016</b>	<b>652,0</b>	<b>4,1</b>	<b>1,1</b>	<b>28,6</b>	<b>0,5</b>	<b>686,3</b>
Facturation						
Réclamations	152,9	3,1	2,8	1,0	0,0	159,8
Intérêts et frais	22,8	0,1	0,0	0,2	0,0	23,1
Annulation de créances	(7,1)	(0,1)	(0,1)	(1,3)	0,0	(8,6)
<b>Facturation nette</b>	<b>168,6</b>	<b>3,1</b>	<b>2,7</b>	<b>(0,1)</b>	<b>0,0</b>	<b>174,3</b>
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(40,5)	(1,3)	(1,4)	(1,0)	0,0	(44,2)
Recouvrement automatisé	(85,7)	(1,3)	0,0	(0,7)	(0,1)	(87,8)
Remboursement des trop-perçus	1,4	0,1	0,0	0,0	0,0	1,5
<b>Recouvrement net</b>	<b>(124,8)</b>	<b>(2,5)</b>	<b>(1,4)</b>	<b>(1,7)</b>	<b>(0,1)</b>	<b>(130,5)</b>
Créances radiées						
Radiation	(7,1)	0,0	0,0	(0,4)	0,0	(7,5)
Radiation annulée	10,8	0,1	0,0	0,8	0,0	11,7
<b>Radiation nette</b>	<b>3,7</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0</b>	<b>4,2</b>
<b>Solde de fermeture au 31 mars 2017<sup>a</sup></b>	<b>699,5</b>	<b>4,8</b>	<b>2,4</b>	<b>27,2</b>	<b>0,4</b>	<b>734,3</b>

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 <sup>a</sup>		Créances des personnes débitrices sans dossier actif au Ministère		Total	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
0 à 6 mois	37,9	15,7	44,0	8,9	81,9	11,2
6 à 12 mois	22,9	9,4	32,7	6,6	55,6	7,6
12 à 24 mois	34,4	14,2	48,5	9,9	82,9	11,3
24 à 36 mois	23,3	9,6	38,8	7,9	62,1	8,4
36 mois et plus	123,6	51,1	328,2	66,7	451,8	61,5
<b>Total</b>	<b>242,1</b>	<b>100,0</b>	<b>492,2</b>	<b>100,0</b>	<b>734,3</b>	<b>100,0</b>

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	15,2	6,3	24,9	5,1	40,1	5,4
30 à 49 ans	85,7	35,4	155,8	31,7	241,5	32,9
50 à 59 ans	98,8	40,8	123,8	25,1	222,6	30,3
60 à 64 ans	40,5	16,7	53,9	10,9	94,4	12,9
65 ans et plus	1,9	0,8	131,4	26,7	133,3	18,2
Autres <sup>a</sup>	-	-	2,4	0,5	2,4	0,3
<b>Total</b>	<b>242,1</b>	<b>100,0</b>	<b>492,2</b>	<b>100,0</b>	<b>734,3</b>	<b>100,0</b>

Source : Données officielles du Ministère.

a Regroupe notamment les créances d'organismes externes.

**SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2016-2017 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2016</b>		<b>13,3</b>
<b>Facturation nette</b>		<b>11,5</b>
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(7,4)	
Recouvrement automatisé	(2,6)	
Remboursement des trop-perçus	0,2	
<b>Recouvrement net</b>		<b>(9,8)</b>
Créances radiées		
Radiation	(0,0)	
Radiation annulée	0,3	
<b>Radiation nette</b>		<b>0,3</b>
<b>Solde de fermeture au 31 mars 2017</b>		<b>15,3</b>

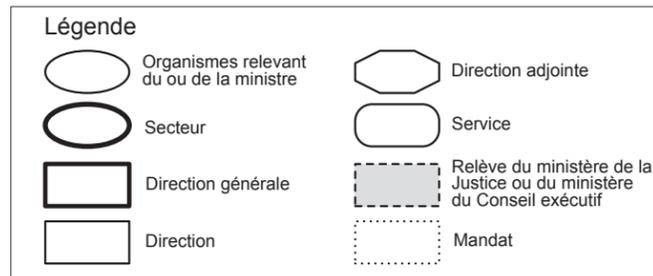
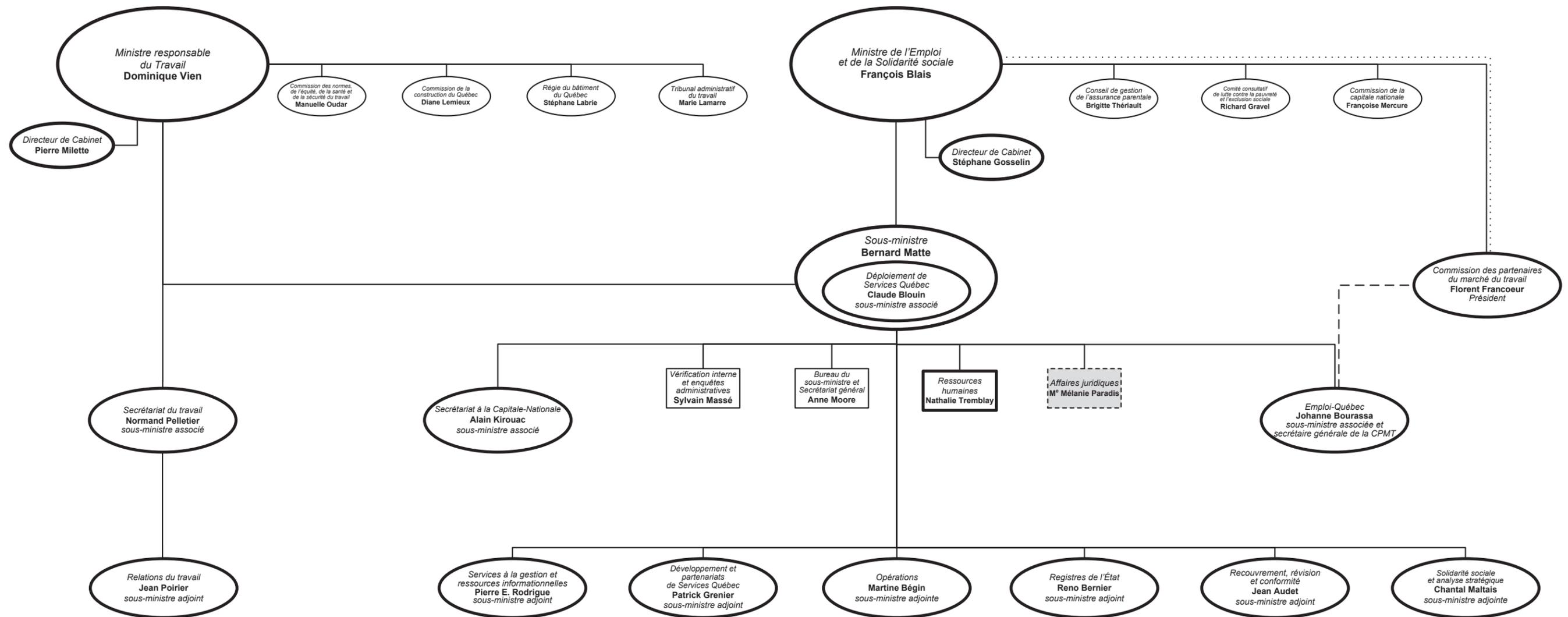
Source : Données officielles du Ministère.

**SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2016-2017 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

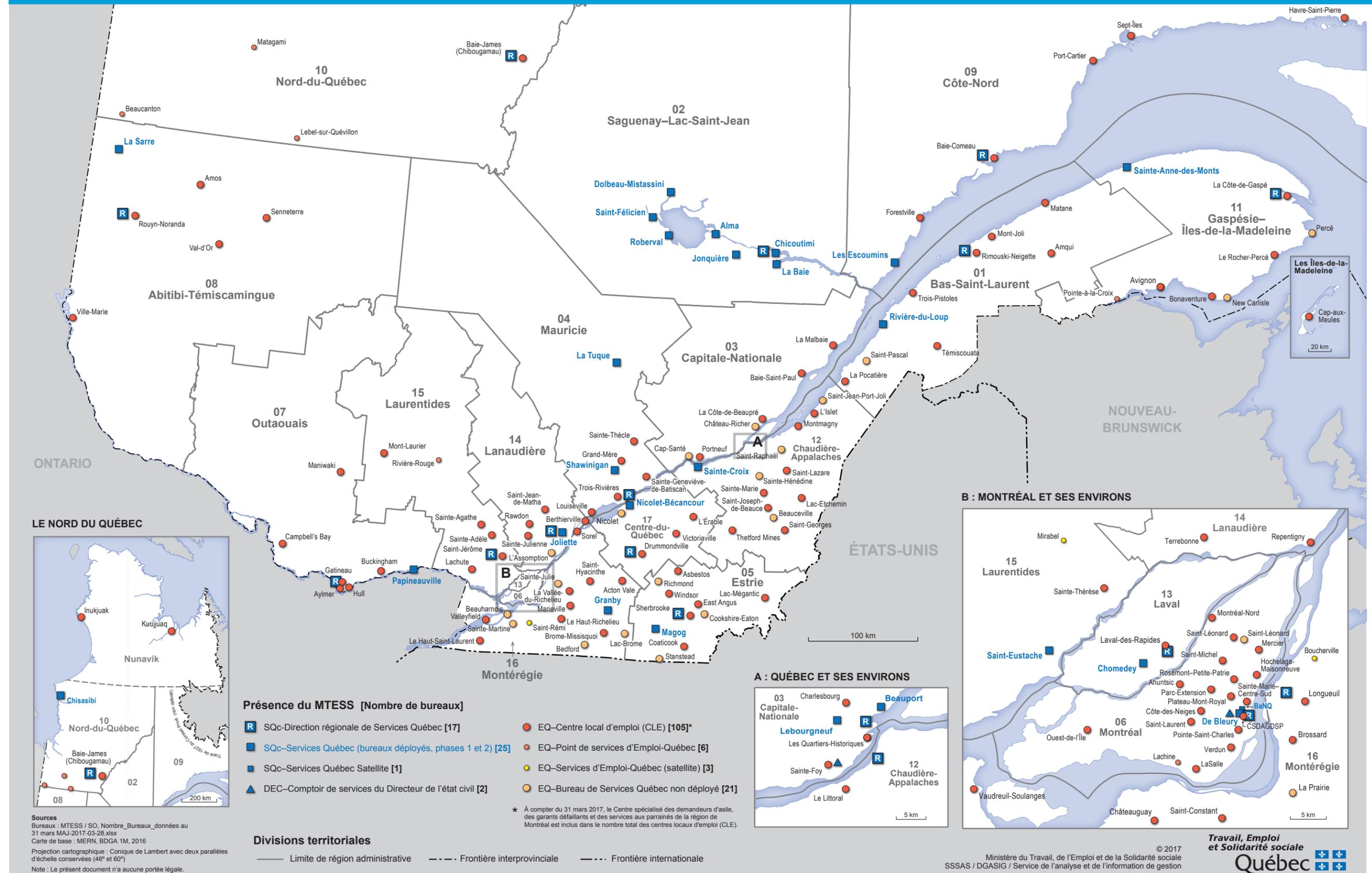
<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2016</b>		<b>123,6</b>
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	18,5	
Annulation de facturation	0,0	
<b>Facturation nette</b>		<b>18,5</b>
Recouvrement		
par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,0)	
par Revenu Québec	(15,3)	
Ajustements	0,0	
<b>Recouvrement net</b>		<b>(15,3)</b>
<b>Solde de fermeture au 31 mars 2017</b>		<b>126,8</b>

Source : Données officielles du Ministère.

# ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2017



# ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2017



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.



RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION  
2016  
2017