



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017 2018

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



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017 2018

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

### **Coordination**

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

### **Rédaction**

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

### **Édition**

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

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications  
du site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
à l'adresse [www.mtess.gouv.qc.ca](http://www.mtess.gouv.qc.ca).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN (Imprimé) 978-2-550-82080-2

ISBN (PDF) 978-2-550-82081-9

© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	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 2017-2018	17
ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE	19
FAITS SAILLANTS 2017-2018	25
RÉSULTATS 2017-2018 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2017-2018	30
Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé au 31 mars 2019, et au plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018	31
Résultats détaillés 2017-2018 relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé au 31 mars 2019, et au plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018	35
<b>ORIENTATION 1</b>	
Répondre aux besoins du marché du travail	35
<b>ORIENTATION 2</b>	
Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines	41
<b>ORIENTATION 3</b>	
Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses	42
<b>ORIENTATION 4</b>	
Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables	44
<b>ORIENTATION 5</b>	
Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies	45
<b>ORIENTATION 6</b>	
Soutenir les initiatives favorisant la solidarité	48
<b>ORIENTATION 7</b>	
Simplifier l'accès aux services	49
<b>ORIENTATION 8</b>	
Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes	51
<b>ORIENTATION 9</b>	
Tirer profit des ressources informationnelles	53
RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2017-2018 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI	54
RÉSULTATS 2017-2018 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU CENTRE DE RECOUVREMENT	80

RÉSULTATS 2017 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE	84
RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS	85
ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	90
TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE	104
UTILISATION DES RESSOURCES	106
Ressources humaines	106
Ressources budgétaires et financières	112
Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	119
Ressources informationnelles	121
Mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web	123
EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	125
Rapport d'activité 2017-2018 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	126
Rapport d'activité 2017-2018 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	136
Rapport d'activité 2017-2018 du Fonds québécois d'initiatives sociales	142
Exercice du pouvoir discrétionnaire	145
Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	147
Égalité entre les femmes et les hommes	148
Éthique au Ministère	149
Politique linguistique	149
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	150
Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	152
Politique de financement des services publics	153
Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises	156
ACCES construction	159
ANNEXES	161
<a href="#">ANNEXE 1</a> : Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	163
<a href="#">ANNEXE 2</a> : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation	165
<a href="#">ANNEXE 3</a> : Lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité des ministres	166
<a href="#">ANNEXE 4</a> : Principaux résultats du secteur Emploi-Québec en 2017-2018 selon la région	169
<a href="#">ANNEXE 5</a> : Glossaire du Centre de recouvrement	170
<a href="#">ANNEXE 6</a> : Évolution du solde des créances ministérielles 2017-2018	172
<a href="#">ANNEXE 7</a> : Application de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises	175
ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2018	177
ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2018	178

# MESSAGE DU MINISTRE

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



Monsieur le Président,

Je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* 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.

Le rapport fait état des actions menées par le Ministère afin de préparer les travailleurs actuels et futurs ainsi que l'ensemble des acteurs du marché du travail à répondre aux besoins du marché de l'emploi de demain et aux nouvelles réalités économiques.

Ce rapport présente également les efforts consentis par le Ministère pour poursuivre la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Dans ce cadre, le Ministère a lancé le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, visant à sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté.

Par ailleurs, le Ministère a mis en œuvre des travaux pour développer des mesures concernant la main-d'œuvre, qui permettront à plus de personnes d'occuper un emploi et que soit créé un environnement favorable à l'obtention des compétences que requiert la transformation rapide de l'économie québécoise.

Enfin, le Ministère a poursuivi l'amélioration des services offerts par le gouvernement aux citoyennes, aux citoyens ainsi qu'aux entreprises avec le déploiement d'un pôle d'expertise gouvernemental en gestion et développement de registres, l'ouverture de nouveaux comptoirs et de centre d'appels de Services Québec et le lancement officiel d'Entreprises Québec.

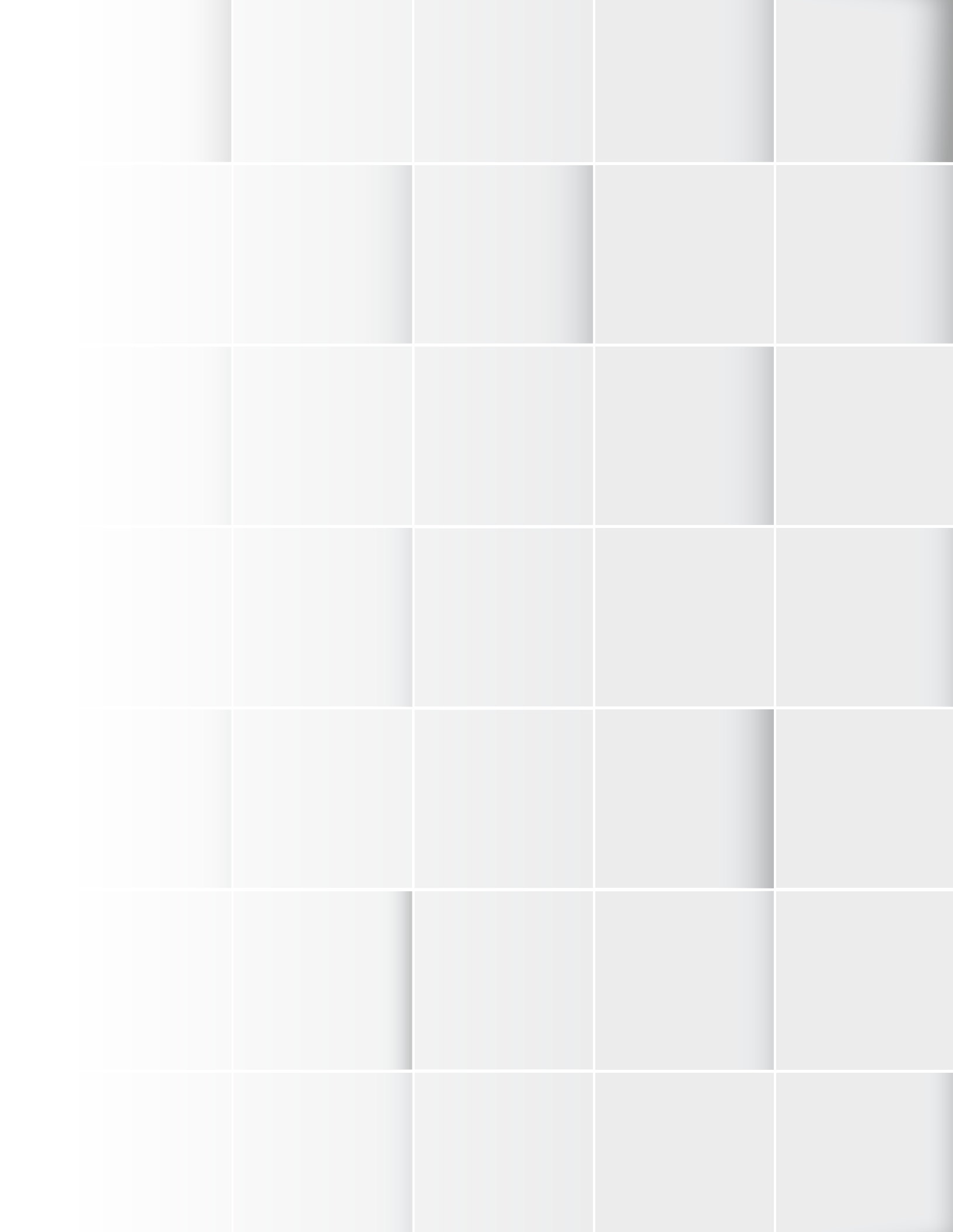
Je souhaite finalement saluer l'expertise du personnel du Ministère et le dévouement constant dont il fait preuve quotidiennement pour offrir des services de grande qualité à la population québécoise et, ainsi, concrétiser la mission de notre organisation.

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

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

A handwritten signature in black ink that reads "Jean Boulet". The signature is written in a cursive, flowing style.

Jean Boulet  
Québec, novembre 2018



## MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

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



Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la troisième année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2018, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, 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 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi ainsi que les résultats relatifs aux activités du Centre de recouvrement. Il comprend également 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 tiens à souligner le travail remarquable et l'apport inestimable du personnel dans l'atteinte des résultats présentés dans ce rapport.

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

La sous-ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Brigitte Pelletier'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Brigitte Pelletier  
Québec, novembre 2018





RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION  
2017  
2018

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



# DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE

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

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

- décrit fidèlement la mission, la vision, la structure organisationnelle et les ressources du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- présente les objectifs fixés, les actions réalisées et les résultats obtenus au regard du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, du plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018, du Plan d'action 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi, des activités du Centre de recouvrement ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et 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 2 du présent rapport.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018, des indicateurs de résultats du Plan d'action 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère. Son rapport est joint au présent document.

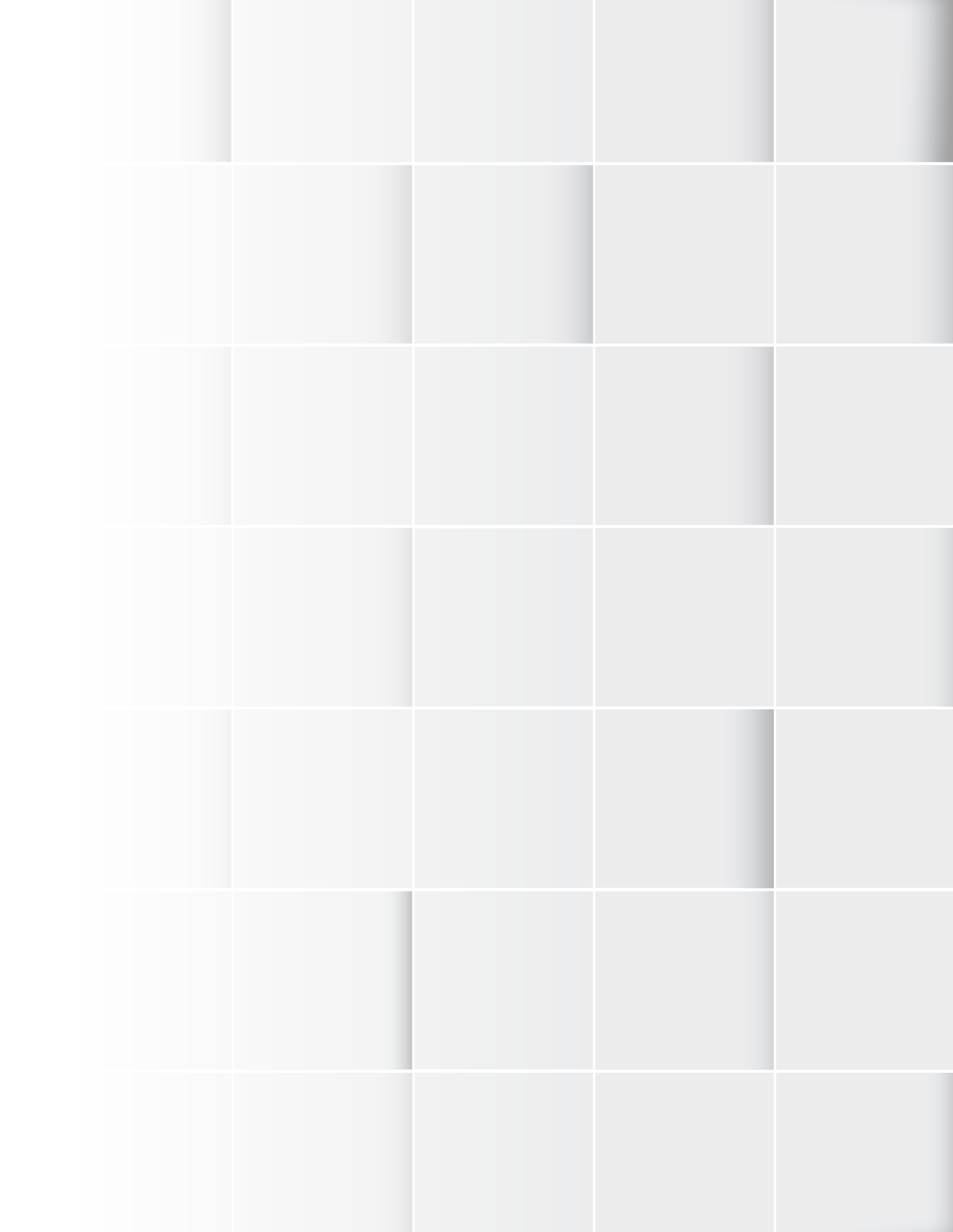
Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

La sous-ministre,



Brigitte Pelletier

Québec, novembre 2018



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

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

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018, 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 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

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

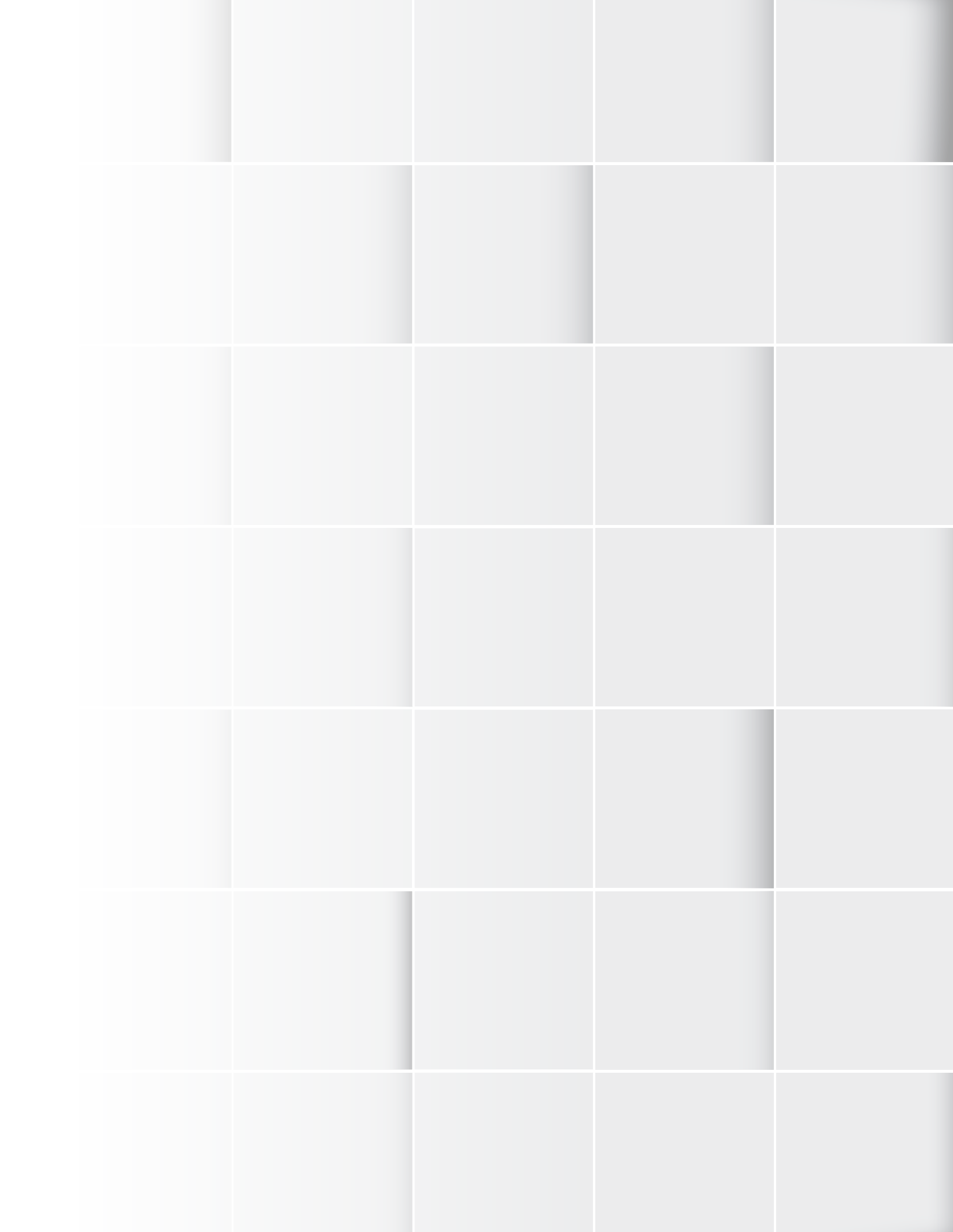
Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation,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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du Ministère au regard des objectifs du Plan stratégique 2015-2018, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018, 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 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé MBA, CPA, CMA  
Québec, novembre 2018



# 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.

## Offre de service diversifiée

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

Pour réaliser sa mission à l'égard de l'emploi et de la solidarité sociale, le Ministère compte sur l'action de ses secteurs, qui proposent les orientations ministérielles et fournissent leur soutien aux unités opérationnelles. 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, au Directeur de l'état civil et au Registraire des entreprises, et il assure les activités opérationnelles du Service d'immatriculation des armes à feu.

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

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

Les lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité des ministres sont énumérées à l'annexe 3 du présent rapport, et l'organigramme ministériel ainsi que l'organisation territoriale au 31 mars 2018 figurent à la fin du document.

### Partenaires importants

Le Ministère interagit avec différents partenaires, dont la Commission des partenaires du marché du travail, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre 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, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère de la Justice du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, Revenu Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et le ministère de la Sécurité publique, afin de simplifier l'accès aux services destinés aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises.

## QUELQUES CHIFFRES 2017-2018

Services à la clientèle	Au 31 mars 2018
Nombre total de bureaux ou points de services	167
Nombre de centres locaux d'emploi	92
Nombre de bureaux de Services Québec déployés (incluant les bureaux libre-service)	43

	Année financière 2017-2018
Nombre d'appels téléphoniques pris en charge <sup>a</sup>	2 775 603
Nombre de courriels traités <sup>b</sup>	68 723

a Sont compris : Centre de communication avec la clientèle, Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, Directeur de l'état civil, Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale et Centre de recouvrement.

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

Assistance sociale	Année financière 2017-2018
Nombre de demandes traitées	107 640
Nombre mensuel moyen d'adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours	323 442
Prestations totales versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours	2,82 G\$
Nombre de dépôts directs	3 128 480
Nombre de chèques émis	978 146

Services publics d'emploi	Année financière 2017-2018
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi – Individus	294 830
Nombre d'entreprises nouvellement aidées (Plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi)	11 629
Nombre de participants actifs – Individus	351 088
Nombre de participants actifs – Entreprises et organismes	13 610

Régime québécois d'assurance parentale	Année civile 2017
Nombre de nouveaux prestataires	126 719
Nombre de prestataires servis	207 175
Prestations totales versées	1,93 G\$

Registres de l'État	Année financière 2017-2018
Nombre d'inscriptions pour naissances, mariages, unions civiles et décès au Registre de l'état civil	169 364
Nombre de certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil	385 234
Nombre d'entreprises immatriculées au registre des entreprises	906 344

Travail		Année civile 2017
Nombre de conventions collectives en vigueur		7 968
Nombre de conflits de travail observés		196

Action communautaire autonome et initiatives sociales		Année financière 2017-2018
Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	Montant versé	17,9 M\$
	Organismes	326
Fonds québécois d'initiatives sociales	Montant versé	12,7 M\$
	Organismes	210

# ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

La croissance de l'économie québécoise a été forte en 2017, soit de 3,2 % – un rythme comparable à celui observé à l'échelle canadienne (+3,3 %). La hausse du produit intérieur brut du Québec, lequel atteint 19 % de celui du Canada, s'explique par plusieurs facteurs, dont la reprise ou l'accélération dans les dépenses de consommation des ménages et des administrations publiques, l'investissement des entreprises et les exportations.

## Croissance économique accompagnée d'une forte création d'emplois

Cette croissance de l'économie s'est accompagnée d'une hausse rapide de l'emploi. En effet, le marché du travail comptait 90 200 personnes de plus en emploi en 2017 (+2,2 %), et ce, malgré un léger repli de la population en âge de travailler (15 à 64 ans)<sup>1</sup>. Le nombre d'emplois s'est ainsi fixé à un sommet de 4 223 300. Il s'est ajouté davantage d'emplois à temps plein (+65 400, soit 72,5 % de la création nette) que d'emplois à temps partiel (+24 700, soit 27,5 %).

La croissance de l'emploi a été plus forte dans le secteur des services (+2,4 %), qui a généré 78 200 emplois de plus, que dans celui des industries productrices de biens (+1,4 %), qui en a engendré 11 900.

## Participation au marché du travail et intégration en emploi atteignant des sommets

Au Québec, le taux de chômage a enregistré en 2017 un creux annuel historique<sup>2</sup> de 6,1 %. Le nombre de chômeurs s'est fixé à son plus bas niveau depuis 1976, avec 272 500 personnes dans cette situation. Les taux d'activité et d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans ont atteint des sommets annuels historiques respectifs de 79,6 % et 74,8 %. Entre 2000 et 2017, comparativement au Canada et à l'Ontario, l'évolution de ces trois taux a été plus favorable au Québec, et, en 2017, la proportion de personnes actives sur le marché du travail ou en emploi était plus élevée au Québec.

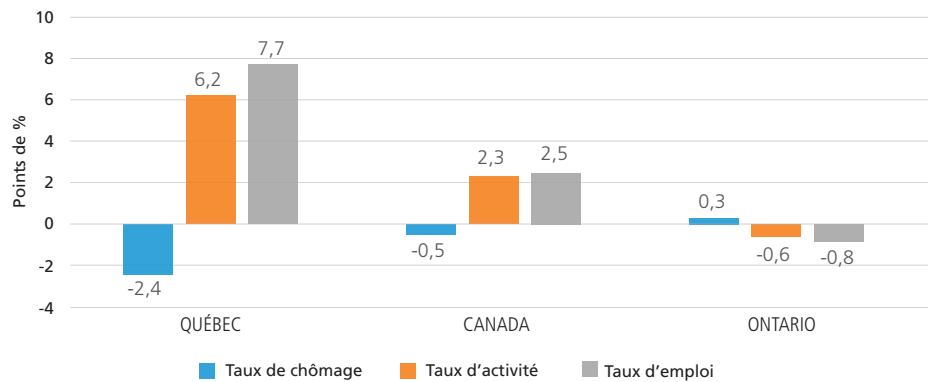
Dans le contexte de vieillissement démographique, la hausse de la participation au marché du travail et de la proportion de personnes en emploi est particulièrement souhaitable, alors que la population âgée de 15 à 64 ans diminue depuis 2014. La participation s'est en effet accrue en 2017, tant chez les 15 à 64 ans que chez les 65 ans et plus; dans cette dernière catégorie, plus de 1 personne sur 10 occupait un emploi en 2017. La création d'emplois a entraîné la résorption du chômage, et ce, pour plusieurs catégories de la population, dont certaines sont sous-représentées sur le marché du travail – les personnes sans diplôme et la population immigrante, par exemple.

Il n'est donc guère surprenant de constater une réduction de la durée moyenne du chômage, qui s'est établie à 20 semaines en 2017, la plus courte depuis 2010. La durée du chômage est de 19,6 et 19,3 semaines respectivement au Canada et en Ontario. Le chômage de courte durée (13 semaines ou moins) demeure le plus fréquent, puisqu'il correspond à la situation d'un peu plus de 3 chômeurs sur 5.

1. La catégorie 15 à 64 ans est retenue pour fins de statistiques. Cela n'exclut pas que de plus en plus de personnes de 65 ans et plus décident de rester actives sur le marché du travail.

2. Les données proviennent de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, et tous les sommets et creux mentionnés concernent, sauf avis contraire, la période 1976-2017.

### VARIATION DES TAUX DE CHÔMAGE, D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI DE 2017 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 : Secteur Emploi-Québec).

a 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.

### Main-d'œuvre disponible plus rare

La hausse de la participation au marché du travail a des répercussions sur les entreprises qui ont plus de difficulté à recruter de la main-d'œuvre, avec une incidence sur les postes vacants. En effet, les postes vacants de longue durée, qui sont plus susceptibles d'entraîner une diminution des activités des entreprises, ont pratiquement doublé, passant de 6 085 à 11 590 entre le quatrième trimestre de 2016 et celui de 2017. L'adéquation entre les compétences recherchées par les employeurs et celles détenues par le bassin de main-d'œuvre disponible est un enjeu important dans un tel contexte.

### Population québécoise toujours plus scolarisée

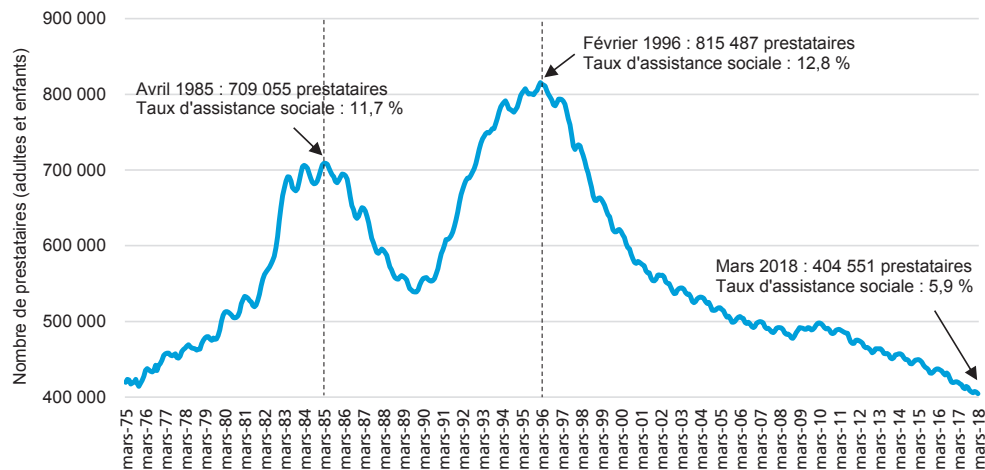
Le marché du travail évolue rapidement et les compétences recherchées également. À titre d'exemple, les changements technologiques ont des répercussions, entraînant parfois la disparition et la création de certains emplois, mais venant surtout modifier les tâches et, conséquemment, les compétences requises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

La proportion de personnes sans diplôme a diminué de plus de la moitié entre 2000 et 2017 chez les 25 à 64 ans, passant de 25,2 % à 11,4 %, ce qui demeure toutefois supérieur à la moyenne canadienne (8,9 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes au Québec. Par ailleurs, la proportion des personnes titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires a bondi de façon importante au cours de cette période : plus de 7 personnes sur 10 avaient un tel diplôme en 2017 alors que c'était un peu plus de la moitié en 2000. Précisons que le taux de chômage était de 8,8 % chez les personnes âgées de 25 à 64 ans qui n'ont aucun diplôme comparativement à 4,8 % chez celles qui sont titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires.

## Programmes d'assistance sociale

Les personnes prestataires des programmes d'assistance sociale se retrouvent principalement au sein des programmes d'aide financière de dernier recours, soit le programme d'aide sociale (personnes sans contraintes sévères et personnes ayant des contraintes temporaires) et le programme de solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et leur conjoint ou conjointe). En mars 2018, on dénombre 404 551 prestataires des programmes d'assistance sociale, ce qui correspond à une baisse de 3,6 % par rapport à mars 2017.

### ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE PRESTATAIRES AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE TOTAL DISTINCT (ADULTES + ENFANTS) ENSEMBLE DU QUÉBEC, MARS 1975 À MARS 2018



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Service de l'analyse et de l'information de gestion, mai 2018.

Sous le double effet d'une conjoncture économique favorable à la création d'emplois et de la diminution démographique des personnes âgées de 15 à 64 ans, le nombre de personnes prestataires de l'assistance sociale a poursuivi sa diminution amorcée depuis le sommet atteint en 1996. Le taux d'assistance sociale de la population âgée de 0 à 64 ans s'est établi à 5,9 % pour quelques mois à partir de novembre 2017, soit un creux historique.

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

## Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En 2017-2018, la bonne performance de l'économie québécoise et des investissements publics structurants ont créé un contexte favorable à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Au Québec, le taux de faible revenu a diminué au cours des dernières années, passant de 10,8 % à 8,6 % pour l'ensemble de la population entre 2002 et 2016<sup>3</sup>. Le taux de faible revenu des femmes (de 11,7 % à 8,1 %) a davantage reculé que celui des hommes (de 10 % à 9,1 %) pendant cette période. Affichant un taux plus bas que la moyenne canadienne (10,6 %), le Québec se classe premier au Canada, ex æquo avec l'Alberta (8,6 %). En réalité, le Québec pourrait se situer

3. STATISTIQUE CANADA, tableau CANSIM 206-0041. Compilation : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les plus récentes données sont celles de 2016.

n'importe où entre le premier et le sixième rang, puisqu'il appartient à un premier bloc des provinces formé de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de Terre-Neuve-et-Labrador ainsi que de l'Île-du-Prince-Édouard; il affiche de façon significative un meilleur rang que le bloc de quatre provinces formé de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse. Au cours de cette période, le taux de faible revenu des personnes seules au Québec s'est maintenu, passant de 23,2 % à 23,0 %. La même tendance s'observe au Canada, où ce taux est passé de 26,6 % en 2002 à 27,6 % en 2016.

Concernant la comparaison internationale, le Québec se serait situé, en 2014<sup>4</sup>, dans le second des trois groupes des pays économiquement les plus développés des pays européens avec lesquels il se compare habituellement. En effet, le Québec est derrière un groupe de pays qui comprend la Norvège, les Pays-Bas, le Danemark, la Finlande, la Suisse et la France. Avec la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, lancé le 10 décembre 2017, et les investissements qui y sont associés, le Québec devrait bientôt accéder au groupe des nations industrialisées comptant le moins de personnes pauvres.

En plus de décrire la pauvreté en fonction du faible revenu, le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion a réuni un ensemble de neuf indicateurs permettant de suivre l'exclusion sociale associée à la pauvreté<sup>5</sup>. À titre d'exemple, un de ces indicateurs montre que 48,6 % des personnes en situation d'incapacité permanente les empêchant de travailler étaient à faible revenu en 2011-2012<sup>6</sup>. Parmi elles, 55,4 % étaient des femmes et 44,6 %, des hommes. Cette situation est stable depuis 2007-2008.

## Action communautaire

Le Ministère assume un rôle de coordination gouvernementale en matière d'action communautaire et bénévole. Il veille à assurer la cohérence de l'intervention gouvernementale, soit l'intervention de 24 ministères et organismes gouvernementaux chargés de 68 programmes ou mesures spécifiques. Selon les dernières données disponibles, le gouvernement du Québec a soutenu 5 000 organismes communautaires pour un investissement total de 976,9 millions de dollars en 2014-2015.

Ces organismes ont un budget d'opération de plus de 2 milliards de dollars, dont 80 % provient de contributions de différents ordres de gouvernement (provincial, fédéral et municipal). Ils comptent environ 65 000 employés et employées et plus de 300 000 bénévoles<sup>7</sup>.

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>8</sup>.

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

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

6. Les données les plus récentes pour cet indicateur sont celles de 2011-2012.

7. Ces données proviennent d'une compilation spéciale effectuée par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre – Économie sociale et Action communautaire (CSMO-ESAC). Elles sont issues de la généralisation des moyennes aux 5 000 organismes communautaires soutenus par le gouvernement du Québec en 2014-2015. Source : COMITÉ SECTORIEL DE LA MAIN-D'ŒUVRE – ÉCONOMIE SOCIALE ET ACTION COMMUNAUTAIRE (2015). *Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre*, édition 2015, 52 p. Synthèse : [www.csmoesac.qc.ca/sites/default/files/files/d-4429\\_synthese\\_des\\_reperes-v04b.pdf](http://www.csmoesac.qc.ca/sites/default/files/files/d-4429_synthese_des_reperes-v04b.pdf) (consultation le 3 avril 2018).

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

## Action bénévole et philanthropique

Selon l'enquête *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*<sup>9</sup>, plus de 2,2 millions de Québécoises et de Québécois ont effectué près de 268 millions d'heures de bénévolat au sein de divers organismes en 2013. Cet apport se traduit par un engagement équivalant à près de 150 000 emplois à temps plein, soit un investissement citoyen de plus de 6 milliards de dollars.

La Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022<sup>10</sup> (1,5 million de dollars) souligne le travail des bénévoles et vise à consolider et à reconnaître l'action bénévole au Québec. L'une des mesures est la remise annuelle du prix Hommage bénévolat-Québec, qui récompense les efforts de citoyennes et de citoyens engagés dans leur communauté ainsi que d'organismes sans but lucratif qui adoptent de bonnes pratiques pour encadrer et soutenir les bénévoles. En avril 2017, 40 prix ont été ainsi remis à des bénévoles (36 ans et plus), à des jeunes bénévoles (14 à 35 ans) et à des organismes.

Par ailleurs, près de 81 % des Québécoises et des Québécois ont fait un don en argent en 2013 (264 \$ en moyenne), pour un total de plus de 1,4 milliard de dollars<sup>11</sup>.

## Évolution démographique

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

Selon l'Institut de la statistique du Québec, le nombre de naissances enregistré au Québec en 2017 s'élève à 83 900, soit 2 500 naissances de moins que l'année précédente. Il s'agit d'une diminution supérieure aux baisses observées depuis 2014. Le nombre de décès a quant à lui connu une hausse en 2017, atteignant 66 300, soit 2 700 décès de plus que l'année précédente.

## Conventions collectives

En 2017, on dénombrait<sup>12</sup> au Québec 7 968 conventions collectives régissant les conditions de travail de 866 235 personnes salariées. Les conventions collectives en vigueur se concentrent majoritairement dans le secteur tertiaire (6 091 conventions collectives).

Par rapport aux données de l'année 2016 (8 635 conventions collectives, 1 068 845 personnes salariées et 6 720 conventions collectives dans le secteur tertiaire), il y a une baisse, qui s'explique par les fusions des établissements dans le domaine de la santé et des services sociaux qui ont eu lieu en mars et en avril 2017. Ces fusions ont entraîné la fermeture des accréditations existantes et leur remplacement par des accréditations regroupant les établissements fusionnés. Or, les conventions collectives régissant ces nouvelles accréditations issues des fusions n'ont pas été déposées au Secrétariat du travail<sup>13</sup>.

Au cours de l'année 2017, 1 570 conventions collectives ont été déposées au Secrétariat du travail. Dans près de 85 % des cas, soit pour 1 330 conventions collectives, il s'agissait du renouvellement d'une convention existante. Dans les 240 autres cas, les parties en étaient à leur première entente.

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

10. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2016). Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 *L'action bénévole : un geste libre et engagé*. [www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/Broch\\_Strategie-action-benevole\\_2016-2022.pdf](http://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/Broch_Strategie-action-benevole_2016-2022.pdf) (consultation le 3 avril 2018).

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

12. Les données analysées sont basées uniquement sur les conventions collectives et les ententes déposées en vertu du Code du travail et régies par celui-ci, et elles ont été extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail le 15 mars 2018.

13. Il est estimé qu'entre 600 et 700 accréditations, représentant environ 220 000 salariés, ont ainsi été fermées sans que la nouvelle convention en vigueur pour chacune des nouvelles accréditations soit déposée.

## Présence syndicale

En parallèle de l'évolution constante du marché du travail, le taux de présence syndicale<sup>14</sup>, tant au Québec que dans l'ensemble du Canada, demeure relativement stable. En 2017, selon les données de l'Enquête sur la population active<sup>15</sup> de Statistique Canada, les deux provinces dans lesquelles on observe les plus hauts taux sont Terre-Neuve-et-Labrador et Québec, avec respectivement 39 % et 38,6 %, alors que la moyenne pour l'ensemble du Canada se chiffre à 30,6 %. En outre, le taux de présence syndicale pour le secteur privé du Québec était de 23,4 % en 2017, en comparaison à 82,9 % dans le secteur public.

## Conflits de travail en 2017

Au cours de l'année 2017<sup>16</sup>, tous secteurs confondus, 185 conflits de travail ont été déclenchés comparativement à 102 en 2016<sup>17</sup>, tandis que le nombre de conflits observés au cours de l'année<sup>18</sup> s'est chiffré à 196 en 2017, soit 51 de plus qu'en 2016. On remarque une hausse considérable du nombre de travailleuses et travailleurs touchés, lequel est passé de 30 335 en 2016 à 175 371 en 2017. Il en est de même pour le nombre de jours-personnes perdus, qui est passé de 274 939 en 2016 à 660 831 en 2017. Ces augmentations s'expliquent notamment par les arrêts de travail dans le secteur de la construction, qui, à eux seuls, ont touché plus de 153 000 travailleuses et travailleurs et ont été à l'origine du plus grand nombre de jours-personnes perdus avec 390 400, soit 59 % du total de l'année. Mentionnons également que plus d'une centaine de grèves ont touché plus de 5 200 travailleuses et travailleurs du secteur des services ambulanciers, mais n'ont occasionné aucune perte de temps de travail. Par ailleurs, la durée moyenne des conflits en jours civils est de 185 en 2017, comparativement à 75 en 2016. Quant à la durée moyenne en jours ouvrables, elle est passée de 28 en 2016 à 177<sup>19</sup> en 2017.

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 (195 sur 196) survenus au Québec provenait d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le Code du travail, donc de compétence provinciale.

Des 195 conflits de travail de compétence provinciale observés en 2017, 185 l'ont été dans le secteur privé, ce qui correspond à près de 95 % de l'ensemble des conflits. En outre, ce secteur a été à l'origine de quelque 546 120 jours-personnes perdus en 2017, soit 83 % du total pour les conflits de travail de compétence provinciale, comparativement à environ 113 421 jours-personnes, soit 17 % du total, dans le secteur public.

## Points en litige au cours d'un conflit de travail

En 2017, l'augmentation générale des salaires constituait un des enjeux pour 171 des 196 conflits de travail en cours d'année. En outre, dans le secteur de la construction, les enjeux portaient aussi sur les horaires de travail, les heures supplémentaires et la conciliation famille-travail. Au regard des grèves survenues dans plus d'une centaine d'accréditations du secteur ambulancier, les enjeux portaient non seulement sur les salaires, mais aussi sur l'horaire de travail ainsi que sur les régimes de retraite et d'assurance. Enfin, dans le cas des grèves d'une journée survenues dans des centres de la petite enfance, les enjeux portaient sur les salaires ainsi que sur les régimes de retraite et d'assurance.

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

15. STATISTIQUE CANADA, Enquête sur la population active, tableau CANSIM 282-0078. Compilation du Secrétariat du travail excluant le secteur agricole.

16. Les données de l'année 2017 présentées dans cette section sont préliminaires.

17. Les données relatives aux conflits de travail pour l'année 2016 sont finales et peuvent donc différer de celles présentées dans le rapport annuel de gestion 2016-2017, lesquelles étaient préliminaires.

18. Il s'agit des conflits de travail déclenchés en 2017 et de ceux qui se sont poursuivis de 2016 à 2017.

19. Pour les arrêts de travail ayant occasionné la perte de jours de travail (ce qui exclut ceux du secteur ambulancier), leur durée moyenne en jours civils est de 38 alors que leur durée moyenne en jours ouvrables est de 27.

# FAITS SAILLANTS

## 2017-2018

### Lancement du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a été rendu public le 10 décembre 2017. Des investissements de près de 3 milliards de dollars permettront la réalisation de 43 mesures et actions portées par 18 ministères et organismes. L'amélioration du revenu disponible est au cœur de ce plan. Ainsi, la cible principale de ce dernier est de sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté d'ici 2023, surtout des personnes seules et des couples sans enfants. Outre les investissements liés à l'amélioration du revenu disponible, dont l'instauration d'un revenu de base pour les personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi, le Plan vise aussi à améliorer le logement social, à favoriser la participation sociale des personnes et des familles à faible revenu, et enfin, à mobiliser les milieux. À cet égard, le gouvernement du Québec investira, dans le Fonds québécois d'initiatives sociales, 160,1 millions de dollars d'ici 2022-2023 pour conclure les Alliances pour la solidarité afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans toutes les régions du Québec. Il rehaussera également le financement des organismes soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, en investissant un total de 55,2 millions de dollars.

En plus des résultats de la consultation publique tenue en 2015-2016, le plan a aussi pris en compte les travaux du Comité d'experts sur le revenu minimum garanti, dont le rapport final a été déposé le 13 novembre 2017.

### Modification du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles afin de permettre l'entrée en vigueur du Programme objectif emploi

Le 15 novembre 2017, le gouvernement du Québec a publié le Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, qui permet l'entrée en vigueur du Programme objectif emploi à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018. Le gouvernement propose aux personnes admissibles pour une première fois au programme d'aide sociale, une approche basée sur un accompagnement soutenu et personnalisé. L'objectif est d'amener chaque personne participante à entreprendre une démarche qui lui convient et, ainsi, à acquérir une autonomie financière en réalisant un plan d'intégration en emploi adapté à ses besoins, à ses aptitudes et à ses compétences.

Les participantes et participants à ce programme bénéficient d'un plan d'intégration comportant des mesures variées selon trois parcours, soit la recherche d'emploi, le développement de compétences, ou encore, le développement des habiletés sociales. En plus de la prestation de base, un soutien financier accru est accordé à celles et ceux qui respectent les engagements prévus à leur plan d'intégration.

Les travaux d'implantation du programme ont porté notamment sur la conception d'outils de travail, l'élaboration des cadres normatifs, la formation du personnel et les développements informatiques.

## Entrée en vigueur du Règlement sur les travaux bénévoles de construction

Le 23 novembre 2017, le Règlement sur les travaux bénévoles de construction est entré en vigueur. Il détermine les conditions et les modalités d'exclusion des travaux bénévoles de construction qui, dans le secteur résidentiel et dans le secteur institutionnel-commercial, sont visés par la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20).

Le Règlement vise à donner davantage de flexibilité en ce qui concerne l'exécution de travaux bénévoles de construction et à favoriser l'entraide citoyenne, tout en assurant la sécurité des travailleuses et travailleurs bénévoles et des usagers. Il s'agit du tout premier règlement qui vient baliser ce genre de travaux.

## Révision annuelle du salaire minimum

Le 1<sup>er</sup> mai 2017, le salaire minimum a augmenté de 0,50 \$ pour atteindre 11,25 \$ l'heure et celui des salariées et salariés au pourboire a augmenté de 0,25 \$ pour atteindre 9,45 \$ l'heure. Il s'agissait de la première hausse liée au plan quadriennal annoncé en janvier 2017, lequel vise une hausse progressive du salaire minimum sur quatre ans qui permettra d'atteindre, en 2020, un ratio équivalant à 50 % du salaire horaire moyen, sans l'excéder.

Aussi, le 17 janvier 2018, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter du 1<sup>er</sup> mai 2018, le salaire minimum serait augmenté de 0,75 \$ pour atteindre 12 \$ l'heure, respectant le cadre du plan quadriennal. Il s'agirait, en dollars, de la hausse du salaire minimum la plus importante de l'histoire du Québec. Quant au salaire minimum des salariées et salariés au pourboire, il serait augmenté de 0,35 \$ pour atteindre 9,80 \$ l'heure.

## Négociation dans l'industrie de la construction

Dès janvier 2017, et tout au long de la négociation, plusieurs médiateurs-conciliateurs ont été nommés afin d'aider les parties à conclure des ententes. D'ailleurs, plus de 80 rencontres de conciliation ont été tenues pour l'ensemble de l'industrie.

Le 30 mai 2017, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 142, Loi assurant la reprise des travaux dans l'industrie de la construction ainsi que le règlement des différends pour le renouvellement des conventions collectives. Ce projet de loi était nécessaire, entre autres, en raison de l'impact majeur que pouvait avoir la grève générale sur l'économie du Québec.

À l'automne 2017, pour la période de médiation prévue à la loi, les représentants des parties du secteur résidentiel, de même que ceux du génie civil et voirie, ont conclu des ententes de principe qui ont été entérinées par leurs membres. De leur côté, les secteurs institutionnel-commercial et industriel ne sont pas arrivés à une entente.

Le 25 novembre 2017, pour les secteurs institutionnel-commercial et industriel, un arrêté ministériel prévoyant que seule la question des salaires est soumise à l'arbitrage a été signé et un conseil d'arbitrage a été nommé. Le 19 mars 2018, le conseil d'arbitrage a rendu sa sentence.

## Lancement d'Entreprises Québec

Le projet Entreprises Québec, porté conjointement avec le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, a notamment pour objectif de diminuer le temps consacré aux formalités administratives par les entrepreneurs en leur offrant une porte d'entrée unique au téléphone et sur le Web. À ce projet s'ajoute celui de la Zone entreprise, correspondant au volet transactionnel d'Entreprises Québec.

Des efforts de promotion ont permis de mieux faire connaître le site Web d'Entreprises Québec, qui compte plus de 5 712 nouveaux inscrits.

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2018, les demandes reçues dans le cadre d'Entreprises Québec et qui nécessitent une expertise particulière sont acheminées aux ministères et organismes partenaires, à l'aide d'un outil infonuagique qui assure la coordination du suivi des demandes de la clientèle.

## Déploiement des comptoirs et des centres d'appels de Services Québec

Au 31 mars 2018, 43 bureaux de Services Québec avaient été déployés. Chacune des régions administratives du Québec compte au moins un bureau de Services Québec sur son territoire et le déploiement est complet dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. À terme, le déploiement permettra à Services Québec d'être présent dans toutes les municipalités régionales de comté et de rejoindre plus de 90 % de la population québécoise dans un rayon de 50 kilomètres.

Aussi, l'optimisation de la prestation de services téléphoniques se poursuit. Services Québec a pris en charge les responsabilités du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports en matière de réception et de saisie des plaintes formulées par l'entremise de la ligne 511.

## Déploiement d'un pôle d'expertise gouvernemental en gestion et développement de registres

Comme prévu au Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, un pôle d'expertise gouvernemental en matière de gestion et de développement de registres a été déployé. D'ailleurs, au cours de 2017-2018, en plus de la conception et de l'adoption d'une vision porteuse et de la planification des travaux soutenant le regroupement des registres, des analyses en vue d'évaluer la pertinence de créer et de regrouper des registres ont été réalisées.

## Développement et prise en charge effective de nouveaux registres ou responsabilités

Des travaux de développement et d'opérationnalisation de nouveaux registres ont été réalisés au cours de la dernière année. D'abord, le Registre des avis de demandes de changement de nom, le Registre des avis de changement de nom et le Registre des avis de déclaration tardive de filiation ont été déployés en novembre 2017. En janvier 2018, ce sont le Fichier d'immatriculation des armes à feu ainsi que le Registre des avis de mariage et d'union civile qui ont été mis en place.

## Demandeurs d'asile

Depuis juillet 2017, le Québec a connu une hausse significative du nombre de demandeurs d'asile. Cette augmentation a entraîné des délais dans le traitement des demandes par le gouvernement fédéral et créé une pression importante sur les services publics offerts par le Ministère à cette clientèle, dont l'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice 2017-2018, 12 303 demandes d'aide financière de dernier recours ont été déposées au Ministère par des demandeurs d'asile, comparativement à 3 025 pour l'exercice 2016-2017.

Les régions de l'Île-de-Montréal, de Laval et de la Montérégie ont dû mobiliser des ressources supplémentaires afin de traiter les demandes d'aide financière de dernier recours dans un délai de moins de 72 heures pour la prise en charge de la demande et de 10 jours ouvrables pour le versement de la première prestation.

Depuis mars 2018, la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal offre des sessions d'information destinées aux demandeurs d'asile, sans contraintes à l'emploi, qui possèdent un permis de travail et un numéro d'assurance sociale. Les thèmes abordés sont notamment les services d'emploi, l'information sur le marché du travail, les normes du travail et les obligations face à l'aide financière de dernier recours. Ces sessions d'information ont pour principal objectif de soutenir ces nouveaux arrivants dans leur démarche d'intégration en emploi.

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

Le Rendez-vous national sur la main-d'œuvre tenu en février 2017 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. Plusieurs actions proposées lors de ces démarches ont été rapidement réinvesties par des annonces dans le budget du Québec 2017-2018 (mars 2017).

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a effectué à l'automne 2017 une tournée des régions avec le soutien des Conseils régionaux des partenaires du marché du travail afin de valider les enjeux relatifs au développement des compétences et d'identifier des pistes de solutions pour une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail. Les résultats de ces consultations ont contribué à l'élaboration de la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023, lancée au printemps 2018.

## Approche d'intervention renouvelée auprès des entreprises

La nouvelle approche d'intervention auprès des entreprises, tout comme les outils développés, vise à évaluer la situation d'une entreprise et à identifier ses défis afin de la soutenir en matière de gestion des ressources humaines. Une bonne gestion permet d'attirer, de retenir, de motiver le personnel ainsi que de développer ses compétences. Elle contribue également à assurer la pérennité de l'entreprise, sa rentabilité, sa compétitivité et son adaptabilité à l'environnement.

Un outil en ligne sur la fonction ressource humaine, soit le Portrait des pratiques en gestion des ressources humaines, aide les entreprises à identifier leurs façons de faire. Il permet également d'obtenir une aide-conseil du personnel des services aux entreprises dans l'élaboration d'un plan d'action et la mise en œuvre des pistes d'amélioration en la matière, notamment en ce qui a trait à la gestion de la diversité.

## Mise en œuvre du Programme de déclaration volontaire

Le Programme de déclaration volontaire, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2017, vise à encourager les personnes qui bénéficient ou ont bénéficié d'une aide financière en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, de régulariser leur situation en divulguant leurs omissions ou leurs fausses déclarations. Il assure que les situations irrégulières déclarées de façon volontaire, bien qu'assimilables à des fausses déclarations au sens de la loi, n'ont pas tous les impacts financiers qui y sont habituellement rattachés.

L'admissibilité au programme est établie dès que la déclaration volontaire remplit toutes les conditions : la déclaration est spontanée, complète et vérifiable. Ainsi, une personne peut bénéficier des allègements administratifs que lui accorde le programme tels l'évitement des frais de recouvrement, de la facturation d'intérêts sur la dette ou de tout autre impact financier lié à une fausse déclaration.

# RÉSULTATS 2017-2018

## DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2017-2018

La présente section fait état des résultats obtenus au regard du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère, prolongé au 31 mars 2019, ainsi que des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018.

Les sections suivantes présentent les résultats relatifs au Plan d'action 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi, aux activités du Centre de recouvrement, aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, ceux qui concernent les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les actions du Ministère en matière de développement durable.

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

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

### 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>20</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. Comme le Québec a 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.

20. Pour plus de détails, se reporter à l'annexe 2, Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation, à la page 165.

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 DU MINISTÈRE, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2017-2018

Cette section présente la synthèse des résultats de la troisième année du Plan stratégique 2015-2018 du Ministère<sup>21</sup>, prolongé au 31 mars 2019. Elle contient donc les résultats relatifs aux 9 orientations, incluant 15 objectifs.

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

L'échéance associée à l'ensemble des cibles a par conséquent été reportée d'un an, à l'exception de la cible associée à l'objectif 9.1. Pour les cibles dont l'échéance était fixée au 31 mars 2018 ou au 31 mars 2017, l'échéance a été reportée respectivement au 31 mars 2019 ou au 31 mars 2018. Pour celles dont l'échéance était fixée à la fin de l'année 2017, l'échéance a été reportée à la fin de l'année 2018. Par ailleurs, les cibles associées à trois objectifs ont été révisées<sup>22</sup>, tel que présenté dans le tableau suivant :

Objectif	Indicateur	Cible initiale	Cible révisée
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	Ratio supérieur à 0,48
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	De 4,9 % en 2014 à 4,5 % en 2018
	Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	De 6,6 % en 2014 à 6,4 % en 2017	De 6,6 % en 2014 à 6,0 % en 2018
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	100 % au 31 mars 2018

Par conséquent, l'appréciation des résultats pour 2017-2018 s'appuie sur les cibles et échéances révisées présentées dans cette section.

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. L'enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec, réalisée en 2017, indique que la proportion des entreprises ayant une masse salariale supérieure ou égale à 250 000 \$ et déclarant avoir offert de la formation à leur personnel a atteint 84,2 % en 2016. La cible fixée au plan stratégique a donc été dépassée. Il en est de même de la proportion des entreprises qui offrent des stages, puisqu'elle a atteint 30,5 % en 2016.

21. La présentation détaillée des résultats se trouve aux pages 35 à 53.

22. Pour plus de détails, voir l'addenda au plan stratégique sur le site du Ministère : [www.mtess.gouv.qc.ca/ministere/addenda-planification-strategique.asp](http://www.mtess.gouv.qc.ca/ministere/addenda-planification-strategique.asp).

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 progressent bien. Parmi les personnes rencontrant des obstacles à l'emploi, 48,6 % ont occupé un emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de leur participation. Enfin, le second sondage prévu 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 a été reporté en 2019, soit à la suite de la mise en place du Carrefour de l'emploi et de la formation. Notons que ce taux avait atteint 83 % en 2015-2016. En ce qui concerne la fréquentation du site actuel, le nombre de visites enregistrées en 2017-2018, bien qu'il soit élevé (3,1 millions), représente une baisse de 15 % par rapport au point de référence (3,6 millions en 2014-2015). Des travaux de modernisation du site sont en cours.

Afin de répondre à sa deuxième orientation, le Ministère a pu intervenir auprès de 11 629 entreprises en 2017-2018, dont 53,5 % comptaient entre 6 et 99 employés et employées. 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 a été atteint (96 %) tout comme celui de traiter les demandes en matière d'évaluation médicale dans un délai moyen de 17 jours, lequel a atteint 13 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. La cible révisée correspondant à un ratio supérieur à 0,48 est donc en bonne voie d'être atteinte.

Concernant la cinquième orientation, le taux d'assistance sociale chez les jeunes de moins de 25 ans a diminué pour se situer à 4,4 % en 2017 alors que celui chez les personnes de 0 à 64 ans a diminué à 6,0 %. Au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a été dévoilé le 10 décembre 2017. Trois mesures ont déjà été complétées et plusieurs démarches ont été entreprises en vue de la mise en œuvre des autres mesures du plan d'action sous la responsabilité du Ministère.

Pour ce qui est de la sixième orientation, la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 a été lancée le 5 décembre 2016 et sa mise en œuvre s'est poursuivie au cours de l'année 2017-2018.

Dans le cadre de la septième orientation, 46 % des actions prévues au Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec d'ici le 31 mars 2019 ont été réalisées. L'atteinte de la cible est à surveiller.

Pour ce qui est de la huitième orientation, le Ministère a réalisé 40 % 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 82 %. La cible n'a pas été atteinte au moment prévu selon l'échéancier révisé du 31 mars 2018, mais les travaux se poursuivent.

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

## ORIENTATION 1

### Répondre aux besoins du marché du travail

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat
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	84,2 % en 2016 <sup>a</sup>
1.2 Accroître l'importance des stages en milieu de travail	Proportion des entreprises qui offrent des stages	30,0 % en 2016	30,5 % en 2016 <sup>a</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 2018	48,6 % <sup>a</sup>
1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail	Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises	Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2019	ND <sup>b</sup>
	Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne)	20 % au 31 mars 2019	-15 %

a Le résultat porte sur l'année civile.

b Un second sondage sera mené en 2019.

## ORIENTATION 2

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

Objectif	Indicateur	Cible	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 2018-2019	53,5 %

## ORIENTATION 3

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

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat
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	96 % <sup>a</sup>
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	13 jours

a Le résultat porte sur l'année civile.

## ORIENTATION 4

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

Objectif	Indicateur	Cible	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 supérieur à 0,48	0,47

## ORIENTATION 5

### Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat
5.1 Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes	Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans)	De 4,9 % en 2014 à 4,5 % en 2018	4,4 % <sup>a</sup>
	Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	De 6,6 % en 2014 à 6,0 % en 2018	6,0 % <sup>a</sup>
5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Pourcentage de réalisation du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	100 % des actions prévues au 31 mars 2019	15 %

a Le résultat porte sur l'année civile.

## ORIENTATION 6

### Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

Objectif	Indicateur	Cible	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 2019	ND <sup>a</sup>

a Au 31 mars 2018, ce plan d'action n'avait pas été adopté.

## ORIENTATION 7

### Simplifier l'accès aux services

Objectif	Indicateur	Cible	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 2019	46 %

## ORIENTATION 8

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

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

## ORIENTATION 9

### Tirer profit des ressources informationnelles

Objectif	Indicateur	Cible	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	100 %

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2017-2018 RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 DU MINISTÈRE, PROLONGÉ AU 31 MARS 2019, ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2017-2018

## 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	Résultat 2015	Résultat 2016	Résultat 2017 <sup>b</sup>	Atteinte de la cible
1.1.1 Proportion des entreprises qui investissent en formation	De 79,1 % en 2011 à 81,1 % en 2016	ND	ND	84,2 % en 2016	Cible atteinte

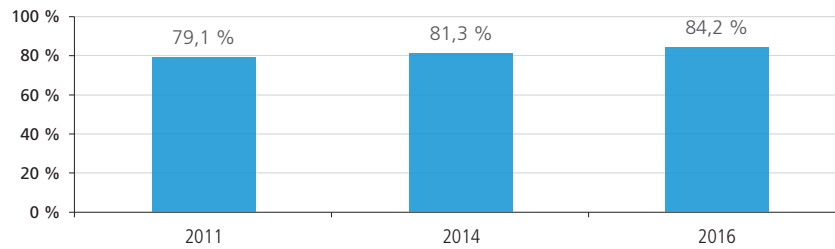
a Cible et indicateur partagés avec la Commission des partenaires du marché du travail.

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

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.

La plus récente enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec (2017) indique que la proportion des entreprises ayant une masse salariale supérieure ou égale à 250 000 \$ qui déclarent avoir offert de la formation à leur personnel est passée de 81,3 % en 2014 à 84,2 % en 2016<sup>23</sup>. La cible est donc entièrement atteinte.

23. La taille de l'échantillon a été réduite ainsi que l'étendue du questionnaire, sans affecter de façon significative la qualité des résultats servant au calcul de l'indicateur.

**PROPORTION DES ENTREPRISES QUI INVESTISSENT EN FORMATION**

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

Cette proportion varie 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 petites entreprises, dont l'indicateur de résultats 2.1.1 traite ultérieurement.

Le Ministère, de concert avec la Commission des partenaires du marché du travail<sup>24</sup>, réalise des activités de sensibilisation auprès des entreprises. Ces activités comprennent la diffusion d'information sur les bénéfices du développement des compétences, et des contacts directs avec les entreprises. Le Ministère a aussi contribué à la mise en œuvre des stratégies maritime, numérique, de l'aluminium et de l'aérospatiale. Ces stratégies sectorielles visent à favoriser la synergie entre les divers acteurs concernés afin de répondre aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre et de développement des compétences. Par ailleurs, le Ministère a contribué à la réalisation d'actions visant à soutenir les secteurs forestier et du bois d'œuvre.

En 2017-2018, des interventions structurées correspondant à des investissements de plus de 60 millions de dollars<sup>25</sup> ont permis d'aider 7 700 entreprises à former leur main-d'œuvre. Ces interventions ont contribué à la formation de près de 108 000 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.

24. Étant donné que le présent rapport de gestion comprend une section relative aux résultats du Plan d'action 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi, les contenus de la présente section ministérielle sont complémentaires. Pour une information plus détaillée, on peut se référer aux pages 54 à 79 du présent rapport ainsi qu'au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

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

## OBJECTIF 1.2

Accroître l'importance des stages en milieu de travail

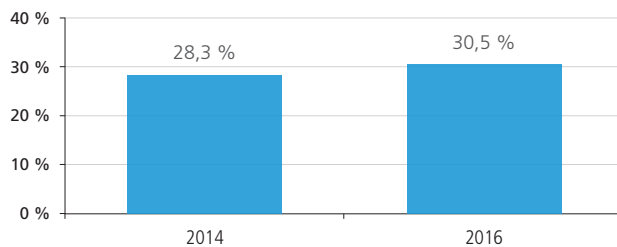
INDICATEUR	Cible	Résultat 2015	Résultat 2016	Résultat 2017 <sup>a</sup>	Atteinte de la cible
1.2.1 Proportion des entreprises qui offrent des stages	30,0 % en 2016	ND	ND	30,5 % en 2016	Cible atteinte

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

Dans le cadre de cet indicateur, le stage renvoie à une période de formation en milieu de travail intégrée aux programmes de formation et qui fait l'objet d'une évaluation aux fins de la sanction des études (de niveau secondaire, collégial ou universitaire). Pour la mesure, on considère aussi les stages effectués dans le cadre des projets d'alternance travail-études en formation professionnelle et à la formation technique, ou encore, dans le cadre de l'enseignement coopératif des programmes d'études universitaires<sup>26</sup>.

Selon les résultats de l'enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec, la proportion des organisations qui ont déclaré avoir accueilli des stagiaires est passée de 28,3 % en 2014 à 30,5 % en 2016<sup>27</sup>. Cette hausse permet d'atteindre entièrement l'objectif visé.

### PROPORTION DES ENTREPRISES QUI OFFRENT DES STAGES<sup>a</sup>



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

a L'enquête portait sur les entreprises qui ont accueilli des stagiaires.

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

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

27. La taille de l'échantillon a été réduite ainsi que l'étendue du questionnaire, sans affecter de façon significative la qualité des résultats servant au calcul de l'indicateur.

**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	Résultat 2015 <sup>a</sup>	Résultat 2016 <sup>a</sup>	Résultat 2017 <sup>a</sup>	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 2018	45,2 %	46,1 %	48,6 %	Progresse bien

a Le résultat porte sur l'année civile.

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

Le Ministère vise à faire en sorte que le plus grand nombre de personnes qui sont en mesure de travailler occupent un emploi. Les groupes visés par cet indicateur sont les clientèles des programmes d'assistance sociale, les jeunes de moins de 25 ans, les personnes de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.

Cet indicateur porte sur la cohorte des personnes dont la participation a pris fin entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2017 et qui ont occupé un emploi rapidement par la suite. Le résultat à 48,6 % en 2017 confirme que la tendance est à la hausse et que la situation est nettement au-dessus de l'objectif visé pour la période.

Ce résultat peut être apprécié dans le contexte où le Ministère accentue son action auprès de la clientèle des groupes visés. À cette fin, 199 900 personnes présentant au moins l'une des caractéristiques des groupes visés ont entrepris, en 2017-2018, leur participation à une intervention des services publics d'emploi, ce qui représente 67,8 % de l'ensemble des personnes aidées (294 830)<sup>28</sup>.

**Groupes visés – nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi en 2017-2018**

Groupe visé <sup>a</sup>	Nombre de nouveaux participants
Clientèle des programmes d'assistance sociale	91 812
Personnes de moins de 25 ans	54 147
Personnes de 55 ans et plus	49 501
Personnes immigrantes	51 049
Personnes handicapées	27 092

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.

28. 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 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi. 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Atteinte de la cible
1.4.1 a Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises	Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2019	83 %	ND	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>29</sup>. Le principal moyen pour améliorer la satisfaction est de moderniser l'environnement de consultation du site pour les usagers. Un second sondage sera mené en 2019<sup>30</sup>, 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 %. Tout en conservant la même plateforme technologique pour le moment, le Ministère s'est assuré que l'information diffusée est constamment mise à jour.

INDICATEUR	Cible	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Atteinte de la cible
1.4.1 b Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne)	20 % au 31 mars 2019	-10 %	-12 %	-15 %	À surveiller

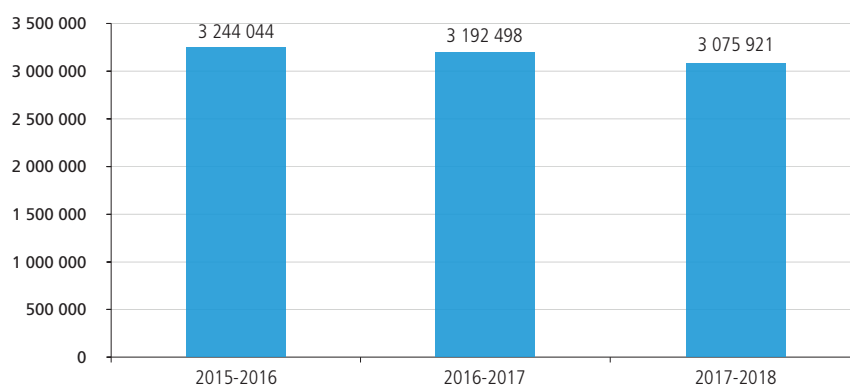
En plus de vouloir améliorer la satisfaction des usagers, le Ministère souhaite encourager l'utilisation plus fréquente de l'information sur le marché du travail. La prise en compte de cette information permet, entre autres, d'améliorer les choix de carrière et la connaissance des conditions de travail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

On enregistrait 3,1 millions de visites sur le site en 2017-2018. Bien que cet achalandage soit significatif, il représente une baisse de 15 % par rapport au point de référence (3,6 millions en 2014-2015). Une meilleure intégration des contenus pertinents pour les différentes clientèles est en cours dans le cadre des travaux sur le Carrefour de l'emploi et de la formation.

Entre temps, différents moyens récurrents sont en place pour promouvoir le site actuel d'IMT en ligne, notamment à l'occasion de colloques, de congrès, de foires et de salons régionaux de l'emploi. Le Ministère poursuit sa collaboration avec Septembre éditeur et l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle, et aussi 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.

29. 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.

30. La seconde enquête sur la satisfaction, qui devait avoir lieu en 2018, a été reportée à 2019 afin de permettre d'apprécier la situation après l'implantation du Carrefour de l'emploi et de la formation.

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

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

Outre le site d'information sur le marché du travail, accessible au grand public, le Ministère considère que des interventions directes auprès de sa clientèle en matière d'information sur le marché du travail peuvent également avoir un effet sur l'insertion professionnelle. Ainsi, plus de 150 000 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, ou ont été accompagnées sur une base individuelle pour apprendre à consulter le site d'information sur le marché du travail, auquel elles ont accès dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi ou des bureaux de Services Québec. Les personnes et les entreprises ont également accès au site Placement en ligne, dont les résultats sont présentés à la page 60.

## 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	Résultat	Résultat	Résultat	Atteinte de la cible
		2015-2016	2016-2017	2017-2018	
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 2018-2019	53,4 %	53,1 %	53,5 %	À surveiller

Le Ministère vise à accroître son action auprès des petites entreprises, la taille ciblée étant les entreprises de 6 à 99 employées et employés. En 2017-2018, cette catégorie compte pour 53,5 % des entreprises auprès desquelles le Ministère est intervenu. Par ailleurs, 35,0 % des entreprises aidées ont entre 0 et 5 employées et employés; ces microentreprises, qui sont fort nombreuses dans l'économie, peuvent également tirer profit d'un soutien, mais souvent de façon regroupée sur la base de problématiques communes.

Le Ministère a développé un outil qui permet au personnel de prendre davantage en compte l'information sur le marché du travail (perspectives d'emploi, salaires, données du secteur d'activités de l'entreprise, etc.) afin de soutenir l'intervention auprès de l'entreprise. Cet outil favorise, s'il y a lieu, des activités de démarchage. Entré en vigueur au cours de l'année, il devrait permettre de répondre aux besoins de plus de petites entreprises.

Les 6 222 petites entreprises aidées ont bénéficié de l'ensemble des mesures de soutien qu'offre le Ministère. Cependant, elles ont bénéficié davantage d'un soutien à la mise en place des fonctions ressources humaines ou d'une aide pour améliorer ces fonctions (diagnostic, coaching)<sup>31</sup>.

#### Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi en 2017-2018

Taille (nombre d'employées et d'employés)	Nombre d'entreprises
0 à 5	4 073 (35,0 %)
6 à 99	6 222 (53,5 %)
100 et plus	991 (8,5 %)
Inconnue	343 (3,0 %)
Total des entreprises aidées	11 629 (100 %)

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

31. On trouve des informations complémentaires sur les entreprises aidées dans la section portant sur les résultats du Plan d'action 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

## ORIENTATION 3

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

Le Ministère contribue au maintien d'un bon climat social au Québec. Un tel climat se caractérise notamment par des relations du travail harmonieuses. Celles-ci favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleuses et travailleurs à l'égard de leur environnement de travail. 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	Résultat 2015 <sup>b</sup>	Résultat 2016 <sup>b</sup>	Résultat 2017 <sup>b</sup>	Atteinte de la cible
3.1.1 Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail <sup>a</sup>	95 % annuellement	96 %	59 %	96 %	Cible 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 Le résultat porte sur l'année civile.

Le Ministère a examiné les règlements de toutes les conventions collectives signées (1 570) durant l'année 2017 dans tous les secteurs d'activité économique, conventions qui déterminent les conditions de travail de 107 205 salariées et salariés. Les règlements intervenus sans arrêt de travail représentent 95,6 % des conventions collectives signées et touchent 96 035 personnes salariées.

En 2017, parmi les conventions collectives signées sans arrêt de travail, 81,1 % l'ont été au terme d'une négociation directe et 18,9 % après un recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail. Plus précisément, 283 des 342 interventions des services de médiation-conciliation ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage, ce qui contribue au maintien de relations de travail harmonieuses au sein des entreprises.

En comparaison avec l'année 2016, où le résultat était de 59 %, on observe une augmentation de 37 points de pourcentage en ce qui concerne les conventions collectives qui ont été conclues sans arrêt de travail. Cette augmentation s'explique par le fait que l'année 2016 a été marquée par la signature des conventions collectives du secteur public, lesquelles ont été signées majoritairement à la suite d'arrêts de travail.

En plus de contribuer au maintien de relations du travail harmonieuses en facilitant la conclusion de conventions collectives sans arrêt de travail, le Ministère se charge, comme le prévoit le plan annuel de gestion des dépenses, de traiter les demandes de permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, de délivrer ces permis et de les renouveler. Au cours de l'année 2017-2018, 31 permis ont été délivrés.

## 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Atteinte de la cible
3.2.1 Délai moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale	17 jours	18 jours	12 jours	13 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 2017-2018 a été de 13,2 jours.

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

## ORIENTATION 4

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

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

#### AXE D'INTERVENTION

- La détermination du salaire minimum

#### OBJECTIF 4.1

Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum

INDICATEUR	Cible	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Atteinte de la cible
4.1.1 Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio supérieur à 0,48	0,47	0,47	0,47	Progresse bien

Au Québec, depuis 2002, la méthode utilisée pour la révision du salaire minimum visait principalement à maintenir entre 0,45 et 0,47 le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen. En janvier 2017, le gouvernement du Québec a annoncé un plan visant une hausse progressive du salaire minimum sur quatre ans, hausse qui permettra d'atteindre, en 2020, un ratio équivalent à 50 % du salaire horaire moyen, sans l'excéder. L'objectif est d'assurer une rémunération équitable aux salariées et salariés qui reçoivent le salaire minimum et de maintenir l'incitation au travail sans nuire à la compétitivité des entreprises. Considérant que le rehaussement du ratio est progressif et prévisible, les impacts peuvent être anticipés par les entreprises.

Pour l'année 2017-2018, le ratio s'est situé en moyenne à 0,47. Ce résultat est identique à celui des deux dernières années. Selon une estimation effectuée par le Secrétariat du travail, ce ratio était de 0,51 en Ontario pour l'année 2017-2018.

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

Comme le prévoit le plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère, afin de connaître les tendances émergentes ainsi que les besoins des partenaires et de la clientèle du domaine du travail, et de mener les actions appropriées, a notamment produit cinq analyses d'impact réglementaire, a entamé ou produit 19 analyses comparatives et a élaboré 23 projets de loi, décrets, règlements, projets de règlements, arrêtés ministériels et avis, ou participé à leur élaboration, en 2017-2018. 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 rendu neuf avis et a entamé ou poursuivi l'élaboration de six autres.

Le 20 mars 2018, la ministre responsable du Travail a déposé le projet de loi n° 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail.

## ORIENTATION 5

### Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

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

#### AXE D'INTERVENTION

- La participation accrue des prestataires au marché du travail

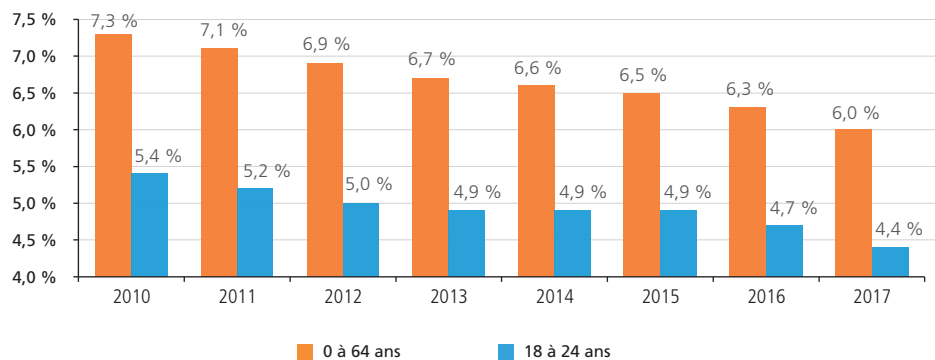
#### OBJECTIF 5.1

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

INDICATEUR	Cible	Résultat 2015 <sup>a</sup>	Résultat 2016 <sup>a</sup>	Résultat 2017 <sup>a</sup>	Atteinte de cible
5.1.1 a Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans)	De 4,9 % en 2014 à 4,5 % en 2018	4,9 %	4,7 %	4,4 %	Progresse bien
5.1.1 b Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	De 6,6 % en 2014 à 6,0 % en 2018	6,5 %	6,3 %	6,0 %	Progresse bien

a Le résultat porte sur l'année civile.

#### ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE AU QUÉBEC, DE 2010 À 2017<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 6,0 % en 2017, son niveau le plus bas des 40 dernières années, atteignant même un creux historique de 5,9 % pour quelques mois à partir de novembre 2017. En sept ans, il a fléchi de 1,3 point de pourcentage, et, suivant la même tendance, les programmes d'assistance sociale comptent 38 513 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.

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 2017-2018, on dénombre, parmi les personnes visées par la stratégie, plus de 6 500 nouveaux demandeurs, plus de 11 000 prestataires ayant terminé une participation et près de 19 000 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 4,4 % en 2017. 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 et 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 et ayant été admis à l'aide financière de dernier recours en 2017-2018, plus de 6 500 ont participé à des activités d'emploi 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	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 2019	ND	ND	15 %	À surveiller

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a été dévoilé le 10 décembre 2017. Ce plan, élaboré à la suite d'une consultation publique, prévoit des investissements de près de 3 milliards de dollars, dont 94,5 % constituent de nouvelles sommes.

Le Ministère coordonne la mise en œuvre du Plan, en collaboration avec 17 autres ministères et organismes gouvernementaux. Il est responsable de 20 mesures et actions et collabore à la réalisation de 5 mesures et actions supplémentaires.

Au 31 mars 2018, soit trois mois seulement après le lancement du Plan, trois mesures dont le Ministère est responsable étaient déjà complétées.

Les premiers jalons pour l'introduction d'un revenu de base pour les Québécoises et les Québécois ayant des contraintes sévères à l'emploi (mesure 1) ont ainsi été posés. À cette fin, le gouvernement a déposé, le 14 mars 2018 à l'Assemblée nationale, le projet de loi 173 – Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.

Aussi, l'augmentation progressive des prestations accordées dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours (mesures 1 et 2) a débuté le 1<sup>er</sup> février 2018, à la suite des modifications apportées au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles.

Tous les travaux nécessaires à l'entrée en vigueur du Programme objectif emploi, prévue le 1<sup>er</sup> avril 2018, ont été réalisés en 2017-2018 (mesure 5).

En parallèle à la réalisation de ces trois mesures, plusieurs démarches ont été entreprises en vue de la mise en œuvre des autres mesures et actions du plan d'action sous la responsabilité du Ministère. Les travaux se poursuivent selon l'échéancier prévu.

## 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	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 2019	ND	ND <sup>a</sup>	ND	ND

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

La progression de cet indicateur fait référence à la mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental en action communautaire et en action bénévole. Le plan d'action projeté initialement n'avait pas encore été adopté au 31 mars 2018, puisque le Ministère a privilégié une réponse distincte pour faire connaître ses priorités liées à l'action communautaire et celles en lien avec l'action bénévole.

Concernant l'adoption d'un plan d'action gouvernemental en action communautaire, le gouvernement a confirmé son intention d'aller de l'avant lors du dévoilement, en décembre 2017, du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Dans le cadre de ce dernier plan, la mesure 19.2 prévoit le rehaussement du financement destiné aux organismes qui offrent des services individuels à la population. Cette mesure s'inscrira dans la perspective d'un prochain plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, dont les travaux d'élaboration se poursuivent.

Quant à la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022, elle a été dévoilée le 5 décembre 2016. Cette stratégie, qui est assortie d'un budget global de 1,5 million de dollars, s'articule autour de deux orientations : consolider et reconnaître l'action bénévole au Québec. En mars 2017, la mise en œuvre de cette stratégie a été confiée au Réseau de l'action bénévole du Québec (interlocuteur privilégié du Ministère). Un plan de travail favorisant une mise en œuvre progressive des mesures prévues, a été adopté en octobre 2017.

En plus de coordonner le déploiement de cette stratégie gouvernementale, le Ministère est responsable du prix Hommage bénévolat-Québec, dont la 20<sup>e</sup> édition s'est tenue le 25 avril 2017.

## 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Atteinte de la cible
7.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action	100 % des actions prévues au 31 mars 2019	ND	ND	46 %	À surveiller

Le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, approuvé par les autorités gouvernementales en février 2017, prévoit l'intégration progressive de la prestation de services au comptoir de divers ministères et organismes dans 95 bureaux de Services Québec répartis dans 86 villes. Il prévoit aussi d'analyser les perspectives de regroupement de centres d'appels et de simplifier les services en ligne.

Les travaux liés au déploiement de Services Québec comportent différents chantiers menés simultanément avec de nombreux partenaires. Ces travaux portent, entre autres, sur la prise en charge des services au comptoir, sur la prise en charge des services téléphoniques, sur le regroupement des grands registres et sur le déploiement des bureaux.

Le Plan d'affaires de Services Québec prévoit également la mise en place du projet « service d'authentification gouvernemental » et du projet « service québécois de l'identité et de l'adresse » afin d'offrir des services simplifiés aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire. Il s'agit de la nouvelle solution gouvernementale « Accès UniQc ». Cette solution permettra d'authentifier et de vérifier l'identité de la citoyenne, du citoyen ou de l'entreprise qui souhaite bénéficier d'une prestation de services intégrée offerte par le gouvernement du Québec, simplifiant ainsi ses interactions avec l'État, et ce, dans un esprit de déclaration unique (« dites-le une seule fois »).

Au 31 mars 2018, plusieurs actions relatives au déploiement de Services Québec ont été réalisées :

- Un total de 43 bureaux de Services Québec avait été déployé, soit 17 de plus qu'à la même période l'année dernière.
- Le 14 février dernier, le Conseil des ministres a approuvé la réalisation des deux dossiers d'affaires finaux des projets « Service d'authentification gouvernemental » et « Service québécois de l'identité et de l'adresse » en vue de mettre en place la solution gouvernementale « Accès UniQc », sous la responsabilité de Services Québec.
- Entreprises Québec et la Zone entreprise ont fait l'objet d'une annonce gouvernementale en novembre 2017 et d'une campagne de promotion.
- Avec le projet de régionalisation des services du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, annoncé en décembre 2017, des services en immigration destinés aux entreprises, aux municipalités et aux organismes communautaires seront déployés graduellement sur tout le territoire, par l'intermédiaire du réseau de Services Québec. Des conseillères ou conseillers de ce ministère seront ainsi répartis dans une vingtaine de bureaux de Services Québec, centres locaux d'emploi et directions régionales de Services Québec.

- Des offres de services relatives à la prise en charge par Services Québec des activités des centres d'appels du ministère de la Famille et du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion ont été déposées auprès de ces partenaires à l'hiver 2017.
- Les projets « Faire face au décès d'un proche » et « Devenir et être parent », sous la gouverne de Services Québec, ont été annoncés par le gouvernement en mars 2018 dans le cadre des projets retenus pour la révision des programmes. La simplification des démarches administratives pour les personnes qui font face au décès d'un proche, ainsi que pour les parents, est au cœur de ces projets.
- Le 1<sup>er</sup> mars 2018, la nouvelle solution infonuagique de suivi des demandes de la clientèle a été mise en place, permettant de transférer aux partenaires les demandes reçues dans le cadre d'Entreprises Québec et qui nécessitent une expertise particulière.
- Depuis le 26 mars 2018, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle de Services Québec prend en charge la saisie et le transfert des plaintes faites par l'entremise de la ligne téléphonique Québec 511 du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Le déploiement de Services Québec contribue à préserver l'offre de service ainsi que les emplois de qualité en région, tout en engendrant des gains de performance et d'efficacité pour le gouvernement.

## 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	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 2019	Actions non réalisées	20 %	40 %	Progresse bien

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

La réorganisation de la structure administrative du Ministère, ralentie par l'adoption tardive de modifications législatives en 2016, a entraîné le report des quatre étapes restantes du plan d'action; la première étape, la réalisation d'un portrait de la culture organisationnelle, a été effectuée en 2016-2017.

Au cours de la dernière année, le Ministère a complété la deuxième étape de son plan d'action ministériel, soit l'exercice sur les valeurs organisationnelles au regard de sa mission et de sa vision renouvelées. Il a de plus entamé la troisième étape de ce plan d'action, avec l'adoption de deux valeurs ministérielles distinctives – la qualité des services et l'équité – et a amorcé les actions de diffusion et d'appropriation des valeurs retenues.

**AXE D'INTERVENTION**

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

**OBJECTIF 8.2**

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

INDICATEUR	Cible	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Atteinte de la cible
8.2.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017	100 % au 31 mars 2018	35 %	77 %	82 %	Cible non atteinte

Prenant comme assise 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 opportunités d'amélioration identifiées à la suite d'un diagnostic du système des pratiques de gestion produit par le Mouvement québécois de la qualité à l'aide du référentiel QUALmètre. Les opportunités portent sur la planification stratégique, l'attention accordée aux ressources humaines, à la gestion de l'information et au fonctionnement opérationnel.

Sur les 17 actions prévues au Plan d'action en amélioration continue, 14 ont été complétées.

À l'égard de l'attention accordée au fonctionnement opérationnel, soulignons les travaux réalisés afin de consolider une culture d'amélioration continue prenant assise sur les principes de la gestion Lean. La réalisation de projets d'amélioration à l'aide de la méthode Lean Six Sigma s'est poursuivie et plus de 1 600 personnes y ont été formées en 2017-2018.

Deux des trois actions non complétées sont liées au développement de l'intranet ministériel. Considérant les priorités ministérielles, l'échéancier des travaux liés à l'organisation de l'information dans l'intranet a été révisé jusqu'en mars 2019. La troisième action non complétée a été réalisée à 90 %. Le développement tardif du dernier volet a rendu la mise en œuvre de ce dernier moins pertinente dans le cadre du Plan d'action en amélioration continue.

## 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	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	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	53 %	89 %	100 %	Cible atteinte

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

La stratégie ministérielle élaborée et adoptée au cours de l'année 2014-2015 a défini les approches qui permettent de maintenir à niveau les actifs en ressources informationnelles. La stratégie vise également à 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 trois actions prévues pour l'exercice 2017-2018 ont été réalisées, notamment l'élaboration de la vision cible de l'architecture d'entreprise, ce qui a permis d'améliorer la situation du Ministère au regard des trois axes visés par la stratégie. Au total, 28 actions sur 28 ont été réalisées, soit un taux d'atteinte de 100 % comparativement à 89 % pour l'année 2016-2017.

# RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2017-2018 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<sup>32</sup>.

La présente section porte sur les résultats du Ministère pour 2017-2018 en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Au cours de l'année, les services aux personnes sans emploi, aux travailleuses et travailleurs et aux entreprises ont été accessibles dans les centres locaux de toutes les régions du Québec.

### Services de main-d'œuvre et d'emploi

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 du secteur 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 et 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.

Le secteur 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 (RLRO, 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.

## Approche partenariale

### Concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable

Pour accomplir son mandat, le Ministère, par l'entremise du secteur 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.

32. La loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail prévoit maintenant que le rapport des activités du Ministère doit comporter un volet en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

## Organismes communautaires œuvrant en employabilité et 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.

## Concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de son action, le Ministère 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 prévoient les mesures actives d'emploi qui peuvent être financées par des sommes provenant du gouvernement fédéral et le transfert de 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 visant la participation des personnes handicapées au marché du travail.

## Ressources au service des personnes et des entreprises

### Ressources humaines

Les services destinés aux individus et aux entreprises sont offerts dans les 17 directions régionales et les centres locaux d'emploi ou bureaux de Services Québec. Aux fins de reddition de comptes, nous distinguons le personnel selon les services rendus. Les services de main-d'œuvre et d'emploi ont pu compter en 2017-2018 sur un effectif de 1 762 équivalents temps complet<sup>33</sup> en plus du personnel affecté notamment aux salles multiservices.

Services	ETC*
Main-d'œuvre et emploi	1 762
Autres (salles multiservices, placement étudiant)	416

\* Équivalents temps complet.

33. 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.

### Mesures et services directs<sup>34</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 1 080,5 millions de dollars. De cette somme, des dépenses de 633,7 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 113,0 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 51,8 millions de dollars, soit 34,0 millions pour l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et 17,8 millions pour l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi.

---

34. 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 2017-2018

Le niveau des cibles de résultats retenu en 2016-2017 a été reconduit en 2017-2018. Cela s'explique par la relative constance des principaux paramètres permettant d'établir le niveau de cibles au moment de la planification<sup>35</sup>. Comme on l'a vu dans la section sur l'évolution du contexte socioéconomique, le marché du travail a évolué favorablement au cours de l'année et a contribué à l'insertion en emploi des chômeuses et chômeurs tout en soulevant des défis en matière de gestion des ressources humaines.

### ORIENTATION 1

Approfondir la connaissance des déséquilibres du marché du travail tant quantitatifs que qualitatifs

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	898 962	163 %

### ORIENTATION 2

Favoriser l'insertion en emploi des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	282 500	294 830	104 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	27 000	21 247	79 %
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	142 600	167 834	118 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % <sup>a</sup>	53,8 %	107 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	51 049	102 %
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 % <sup>a</sup>	48,9 %	109 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

35. Le niveau des cibles 2017-2018 a été établi, comme à chaque cycle annuel, en fonction de la situation observée en novembre de l'année précédente (en l'occurrence, novembre 2016).

### ORIENTATION 3

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

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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	161 390	118 %
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>a</sup>	50 900	68 779	135 %
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\$	327,5 M\$	136 %

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.

### ORIENTATION 4

#### Intervenir auprès des clientèles des programmes de l'assistance sociale, dont celles qui bénéficient du Programme objectif emploi, dans une perspective d'accompagnement vers l'emploi

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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	91 812	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>a</sup>	37 778	86 %
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>	38,4 %	91 %
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\$	138,7 M\$	103 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

### ORIENTATION 5

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

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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> )	6 379 <sup>b</sup> (5 874 PAMT <sup>a</sup> )	99 %

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

b On compte 5 874 nouveaux participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail sous la responsabilité des services publics d'emploi du Ministère et 505 aux autres stratégies sous celle des comités sectoriels de main-d'œuvre.

## ORIENTATION 6

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

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	10 500	11 629	111 %

Les orientations 7 et 8 du Plan d'action 2017-2018 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 25-29).

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

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 2017. La situation face à l'emploi est mesurée à brève échéance (environ trois mois).

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2017-2018<sup>36</sup>

### ORIENTATION 1

#### Approfondir la connaissance des déséquilibres du marché du travail tant quantitatifs que qualitatifs

L'information sur le marché du travail comporte des dimensions quantitatives et qualitatives. Il peut s'agir, entre autres, de descriptions de professions, de perspectives professionnelles, de salaires et autres données relatives aux conditions de travail, ainsi que de listes de programmes de formation. L'information sur le marché du travail joue un rôle micro dans la mesure où elle soutient la décision de différents acteurs sur le plan individuel, mais aussi macro en influençant l'offre de services de formation ou en orientant les efforts pour attirer une main-d'œuvre pouvant provenir de l'extérieur du Québec. Les entreprises du Québec doivent plus que jamais se préoccuper de la gestion de la relève tout en composant avec l'évolution rapide des technologies.

À cet égard, le secteur Emploi-Québec actualise en continu le contenu de ses diverses productions pour en assurer la pertinence. On trouve à la page 39 du présent rapport des données sur l'évolution de l'achalandage de son site IMT en ligne. L'indicateur qui suit témoigne pour sa part du recours à son site de placement en ligne, lequel aide à la fois les personnes en recherche d'emploi et les entreprises en recherche de main-d'œuvre.

#### Services de placement

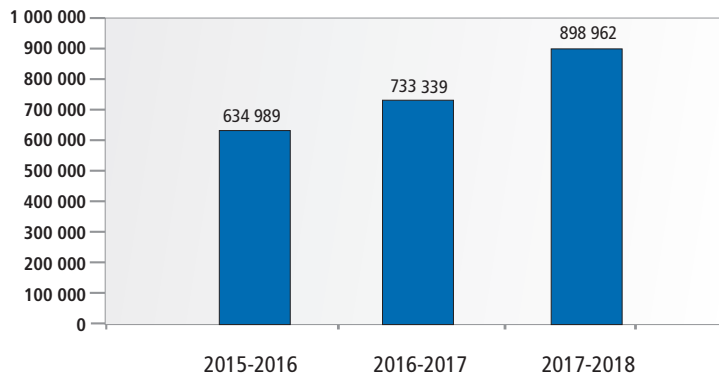
INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	898 962	163 %

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 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 898 962 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. Ce niveau, qui constitue un nouveau sommet historique, témoigne de la dynamique du marché du travail. 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.

36. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 4, page 169.

### 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 publié 35 530 postes vacants et quelque 510 offres de stage. On estime à 47 500 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 18 % des entreprises du Québec<sup>37</sup>. Les emplois affichés touchent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité.

Le site fournit aussi aux chercheuses et chercheurs d'emploi l'occasion de signaler leur disponibilité. 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.

## ORIENTATION 2<sup>38</sup>

### Favoriser l'insertion en emploi des personnes faisant partie de 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 de personnes âgées de 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.

37. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de quelque 256 000 entreprises au Québec.

38. Cette orientation est la cinquième dans le Plan d'action 2017-2018 d'Emploi-Québec. L'ordre a été changé afin de faciliter la présentation des résultats.

## Participant·es et participant·s aux interventions

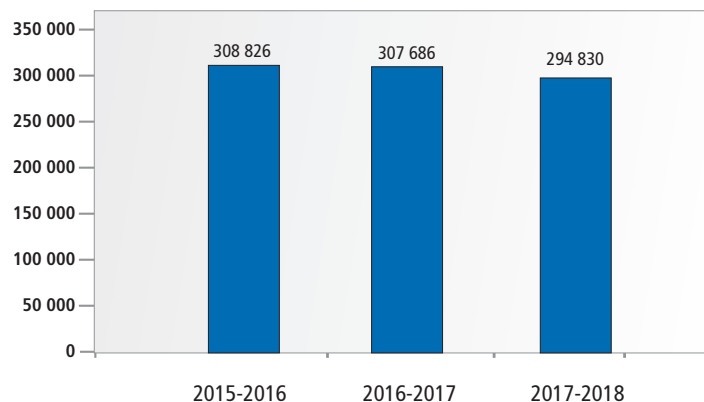
INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participant·s aux interventions des services publics d'emploi	282 500	294 830	104 %

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)<sup>39</sup>.

Plus de 294 800 personnes ont amorcé leur démarche au cours de l'exercice 2017-2018. La cible a donc été atteinte à 104 %. Comme on le verra plus loin, la baisse du nombre de participant·es et participant·s cette année est due essentiellement au fait que les personnes les plus près du marché du travail effectuent leurs démarches de façon autonome, en raison du contexte favorable.

Environ les deux tiers des nouveaux participant·s 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.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANT·S AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

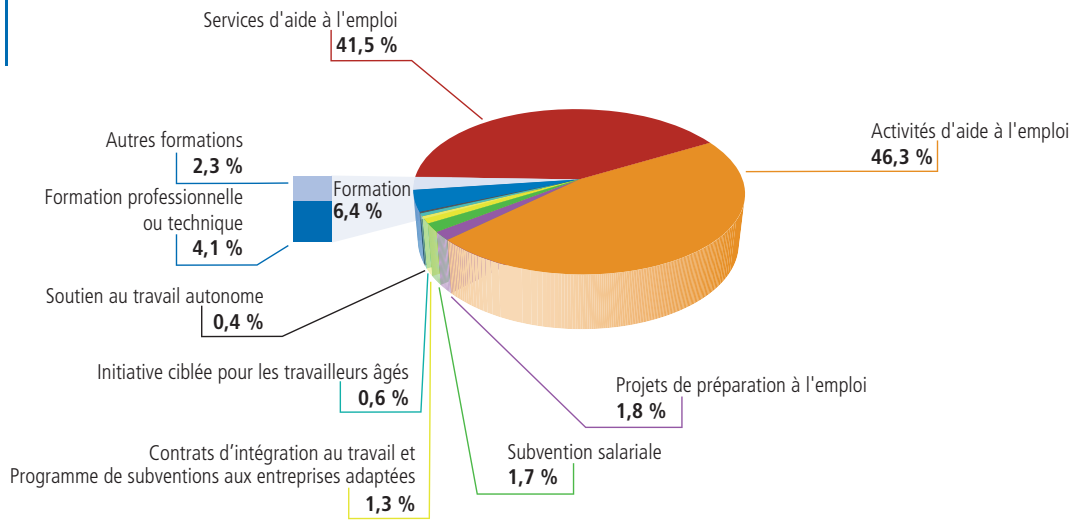


Source : Statistiques officielles du Ministère.

Comme le montre l'examen des indicateurs portant sur des sous-groupes de participant·es et de participant·s, 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.

39. Cet indicateur porte sur la clientèle en général et non pas exclusivement sur les personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail. On sait que la grande majorité des personnes aidées comporte une ou plusieurs de ces caractéristiques (ex. : jeunes, travailleurs expérimentés, personnes immigrantes, personnes handicapées, autochtones).

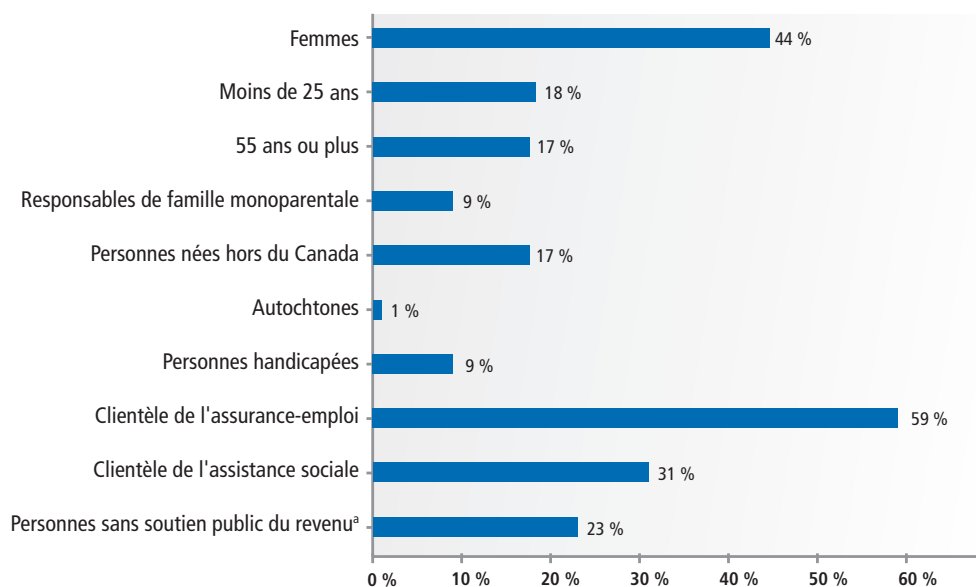
### NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



Source : Statistiques officielles du Ministère.

La population à 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 17 % en 2017-2018. 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 66,0 % en 2015-2016 à 67,8 % en 2017-2018, une augmentation de 1,8 point de pourcentage. Les pourcentages affichés dans le graphique de la page suivante illustrent les caractéristiques des personnes aidées. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre, ce qui signifie, par exemple, qu'une femme de moins de 25 ans sera comptabilisée respectivement dans ces deux catégories. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des participantes et des participants et peuvent donc comporter une marge d'erreur.

### PROPORTION DE NOUVELLES PARTICIPANTES ET NOUVEAUX PARTICIPANTS SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES



Source : Statistiques officielles du Ministère.

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

### Formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Plus de 40 900 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 27 800 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, 79 % 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, relatif au nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base.

## Taux de réussite des formations soutenues

Les formations soutenues 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 64,0 % en ce qui concerne les formations que ces personnes ont suivies grâce au soutien du Ministère.

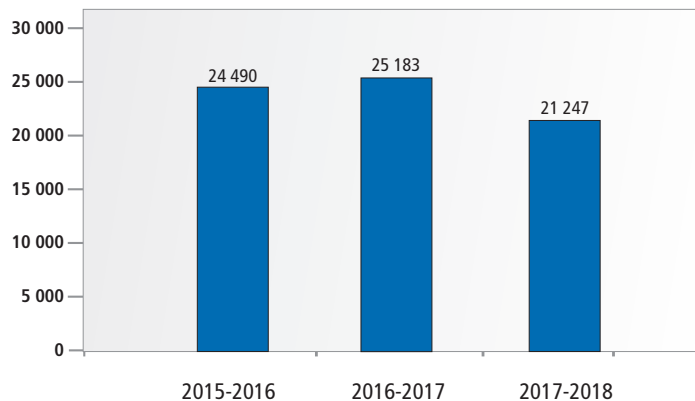
INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	27 000	21 247	79 %

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 quelque 21 200 nouveaux participants en 2017-2018. Bien qu'on observe une baisse du nombre de personnes aidées par ces formations, les efforts consentis demeurent significatifs<sup>40</sup>. La mobilisation de la clientèle en vue d'un retour aux études demeure un défi, l'expérience de la formation initiale ayant été difficile pour plusieurs. Par ailleurs, l'attractivité de la formation passe par une diversification accrue des modes et lieux de formation. Ce à quoi le Ministère souhaite répondre en collaboration avec les partenaires du marché du travail et le réseau de l'éducation.

La plupart des personnes aidées ont reçu de la formation professionnelle de niveau secondaire (49 % des cas), ou encore, 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 (18 % 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.

40. Les montants consentis globalement à ces formations demeurent constants par rapport à 2016-2017 et sont même en hausse par rapport à 2015-2016. Ils tiennent compte des coûts reliés à la participation (durée, allocation d'aide, etc.).

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

Quelque 13 600 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 (53 %) comptaient entre 6 et 99 employées et employés. Les entreprises de 0 à 5 employées ou employés représentaient 34 % des cas. Les autres entreprises avaient plus de 100 employées et employés.

Conformément à la répartition des entreprises dans l'économie québécoise, il s'agissait surtout d'entreprises du secteur des services (68 % des cas) alors que les entreprises du secteur de la transformation (c'est-à-dire la construction et la fabrication) représentaient 23 % des cas. Les autres étaient des entreprises du secteur primaire.

## Insertion professionnelle

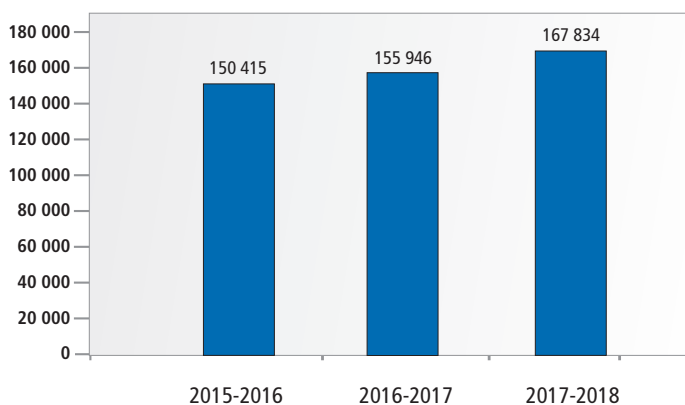
INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	142 600 <sup>a</sup>	167 834	118 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

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, quelque 167 800 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 118 % par rapport à la cible fixée. Les résultats ont bien progressé au cours des dernières années.

### 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.

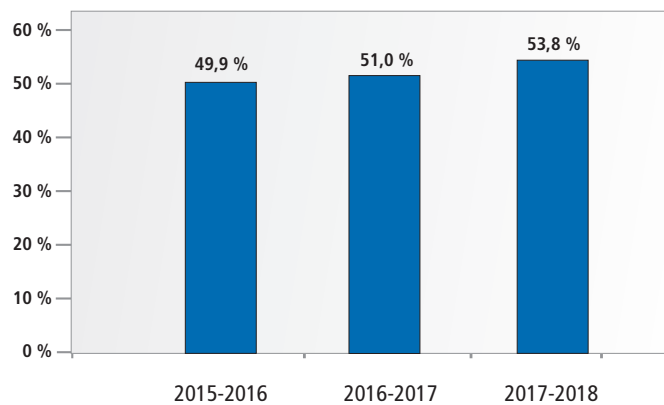
## Taux d'emploi

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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>	53,8 %	107 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

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-ci 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, quelque 167 800 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 53,8 %. Ce résultat confirme la tendance à la hausse des dernières années et dépasse la cible. Le contexte favorable du marché du travail permet en général de tirer davantage profit de la situation grâce à l'aide offerte par les services publics d'emploi.

### 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>41</sup> varie de 32,2 % à 63,4 % selon qu'il s'agit, 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 52,3 % pour les femmes et à 55,0 % pour les hommes.

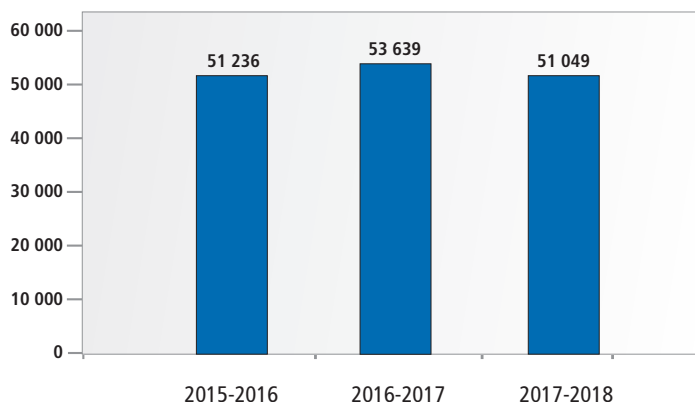
## Personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	51 049	102 %

41. À l'intérieur de la période des 12 mois qui suivent, le taux d'emploi s'améliore de plusieurs points de pourcentage. Par ailleurs, une partie des personnes décident de poursuivre des études sans le soutien du Ministère. Bien que dans une moindre mesure, il arrive également que les personnes qui ont bénéficié d'une aide cessent leurs démarches d'emploi en raison de problèmes de santé ou de responsabilités familiales.

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 quelque 51 050 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'emploi du Ministère en 2017-2018, ce qui a permis d'atteindre entièrement la cible.

#### 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 13,0 % (cette part était de 8,7 % pour la clientèle en général). Quelque 1 900 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.

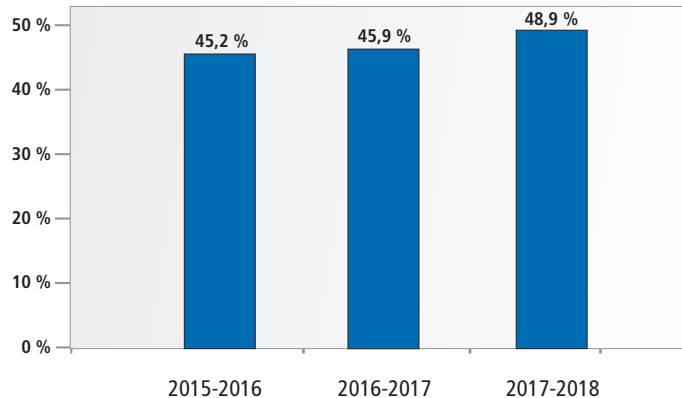
### Taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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>	48,9 %	109 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

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, 25 900 ont occupé un emploi dans un court laps de temps, ce qui représente un taux d'emploi de 48,9 %. Les résultats découlant des interventions se sont donc améliorés de 3,7 points de pourcentage depuis 2015-2016.

**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.

### ORIENTATION 3

#### 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, tel qu'abordé dans l'orientation 1, 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 indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre entièrement les cibles fixées.

#### Participant·es et participant·s de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participant·es aux interventions des services publics d'emploi, participant·s de l'assurance-emploi <sup>a</sup>	136 500	161 390	118 %

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.

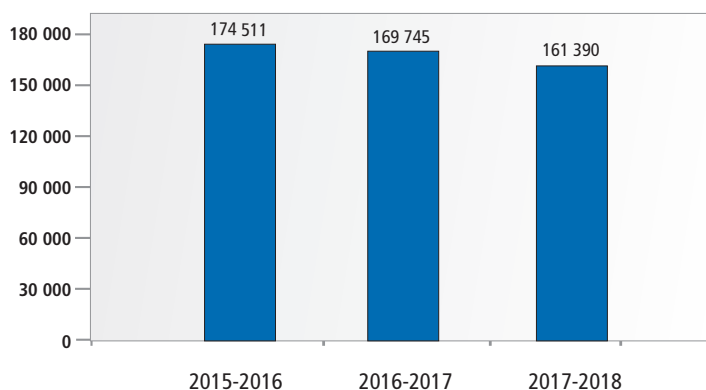
On entend par participant·e de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, chapitre 23)<sup>42</sup>. Sont aussi considérées comme participant·es 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.

42. À noter que l'allocation d'aide à l'emploi pour les participant·s a été augmentée en 2017-2018. Par ailleurs, la période d'admissibilité à l'assurance-emploi a été élargie.

Cet indicateur montre combien de ces personnes ont commencé dans l'année à bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi<sup>43</sup>. On a dénombré en 2017-2018 quelque 161 400 nouveaux participants, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 118 %. L'aide à la formation est demeurée importante, puisque près de 17 600 personnes ont été soutenues dans l'amélioration de leurs compétences de base ou spécialisées. En contrepartie, les résultats continuent d'être élevés, notamment en raison des prestataires qui ont déjà les compétences requises pour occuper l'emploi qu'ils visent et qui ont plutôt besoin d'aide dans leurs démarches de recherche d'emploi. Cette aide peut porter sur la rédaction d'un curriculum vitae, les méthodes de recherche d'emploi ainsi que le placement assisté.

Les services publics 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 20 % ont bénéficié d'une aide vers l'emploi<sup>44</sup>. Tout en étant nettement supérieur à la cible, le volume de nouveaux participants est en baisse par rapport aux années précédentes. Cela s'explique notamment par la forte demande de main-d'œuvre, qui fait en sorte que certains prestataires ne sollicitent aucune aide directe pour se trouver un emploi. Ces personnes ont plutôt recours aux services en ligne (information sur le marché du travail, placement). En parallèle, mais dans une moindre mesure, l'élargissement de la période d'admissibilité à l'assurance-emploi a permis de rejoindre des personnes un peu plus éloignées du marché du travail. Ces personnes nécessitent généralement une aide plus soutenue.

#### 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.

### Insertion professionnelle des participantes et participants de l'assurance-emploi<sup>45</sup>

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>a</sup>	50 900	68 779	135 %

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.

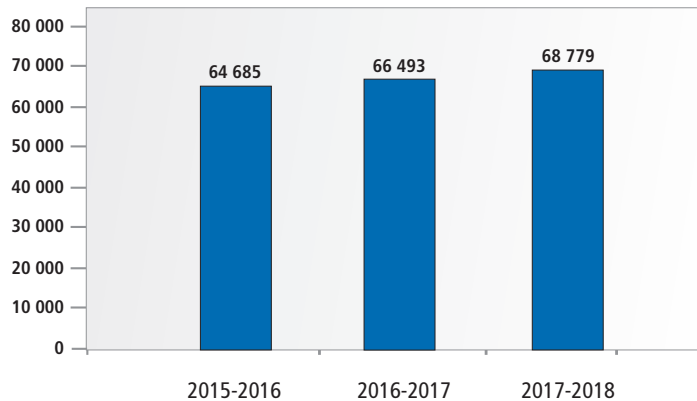
43. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

44. Le pourcentage est calculé sur 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.

45. 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.

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 2017-2018, un total de 68 779 personnes sont retournées au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi<sup>46</sup>, ce qui s'est traduit par un taux d'atteinte de la cible de 135 %.

#### 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.

### Prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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\$	327,5 M\$	136 %

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.

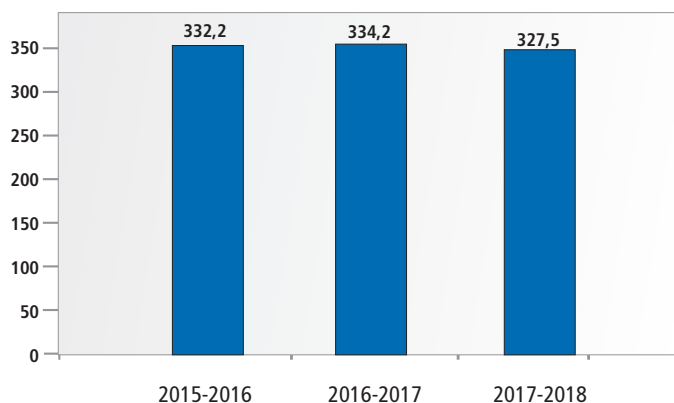
L'intervention des services publics d'emploi a une incidence positive sur les dépenses de prestations du programme d'assurance-emploi. Le montant économisé est estimé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison de leur retour au travail à la suite d'un soutien vers l'emploi<sup>47</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 par l'assurance-emploi en 2017-2018 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 327,5 millions de dollars, ce qui représente 136 % de la cible.

46. Ces données proviennent d'échanges d'information entre le Ministère et Service Canada.

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

### 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.

## ORIENTATION 4

Intervenir auprès des clientèles des programmes de l'assistance sociale, dont celles qui bénéficient du Programme objectif emploi, dans une perspective d'accompagnement vers l'emploi

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 70 sanctionné) a été adoptée en novembre 2016. Cette loi est venue modifier trois lois administrées par le Ministère, notamment la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. En novembre 2017, les modifications apportées au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles ont été adoptées. Puis, le Programme objectif emploi est entré en vigueur en avril 2018.

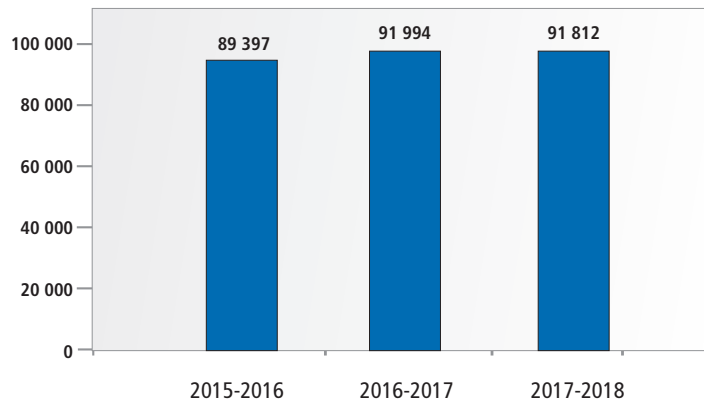
Pendant la période ayant précédé l'entrée en vigueur de ce programme, les clientèles des programmes d'assistance sociale ont continué de bénéficier d'une attention particulière. Le Ministère a pour objectif d'aider les personnes défavorisées sur le plan de l'emploi à surmonter les obstacles auxquels elles se heurtent et à acquérir les compétences nécessaires pour s'intégrer en emploi, et ainsi devenir financièrement autonomes.

### Aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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	91 812	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 2017-2018, on dénombre parmi cette clientèle quelque 91 800 personnes qui ont participé à une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à un taux d'atteinte de la cible de 90 %. Ce résultat doit être apprécié en tenant compte de l'évolution des caractéristiques socioéconomiques de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Par exemple, parmi les adultes prestataires sans contraintes à l'emploi, la proportion des personnes de 55 ans et plus, qui était de 5,9 % en mars 2015, s'élevait à 9,5 % en mars 2018; la part des personnes qui reçoivent de l'aide depuis quatre années consécutives ou plus est passée de 34,7 % à 37,1 %.

**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.

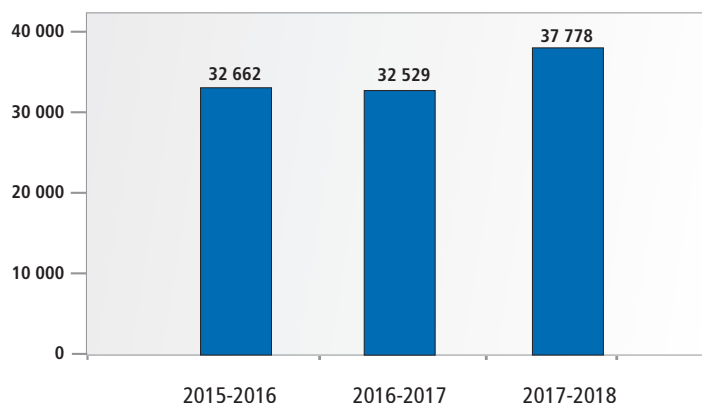
**Intégration à l'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale**

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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>	37 778	86 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

En 2017-2018, plus de 37 700 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. Le taux d'atteinte de la cible en 2017-2018 se situe à 86 %. Bien que la cible soit partiellement atteinte, il s'agit du meilleur résultat des dernières années, qui se traduit par une hausse de la proportion de ces prestataires aidés qui réussissent à occuper un emploi (prochain indicateur).

**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.

## Taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

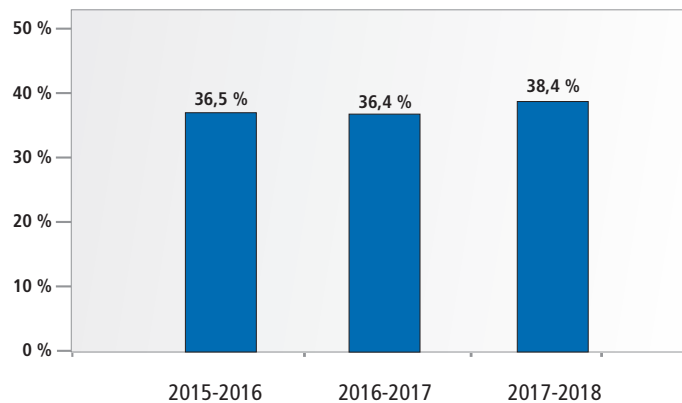
INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	42,0 % <sup>a</sup>	38,4 %	91 %

a Pour plus de détails, on consultera la note sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 59.

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 37 700 ont occupé un emploi, si bien que le taux d'emploi des participants s'établit à 38,4 % en 2017-2018.

La progression positive du taux d'emploi dans les dernières années s'explique notamment par les signaux encourageants du marché du travail. Ainsi, malgré l'éloignement de certains participants, les employeurs leur offrent des occasions plus nombreuses d'occuper rapidement un emploi adapté à leurs compétences et expériences à la suite de l'aide reçue.

**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.

**Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours**

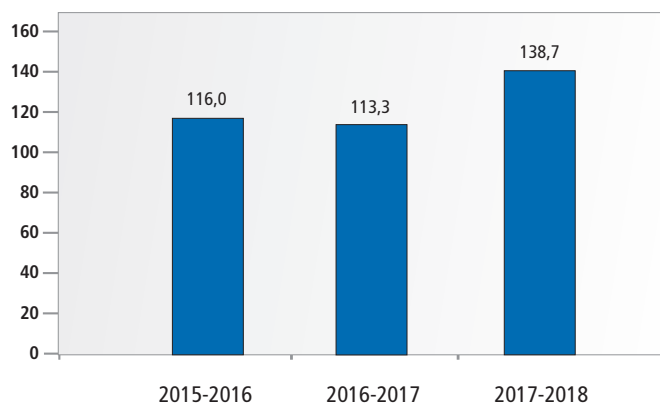
INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	135,2 M\$	138,7 M\$	103 %

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 permis d'éviter le versement de prestations. 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>48</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 permis d'éviter des dépenses de près de 139 millions de dollars au chapitre de l'aide financière de dernier recours, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 103 %.

48. 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.

### ÉVOLUTION DES 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



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

## ORIENTATION 5<sup>49</sup>

### 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, à l'aide de ses travaux sur l'information sur le marché du travail ainsi que 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'année, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre en emploi ont touché près de 108 000 travailleuses et travailleurs employés par plus de 7 700 entreprises. 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.

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

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	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> )	6 379 <sup>b</sup> (dont 5 874 PAMT <sup>a</sup> )	99 %

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

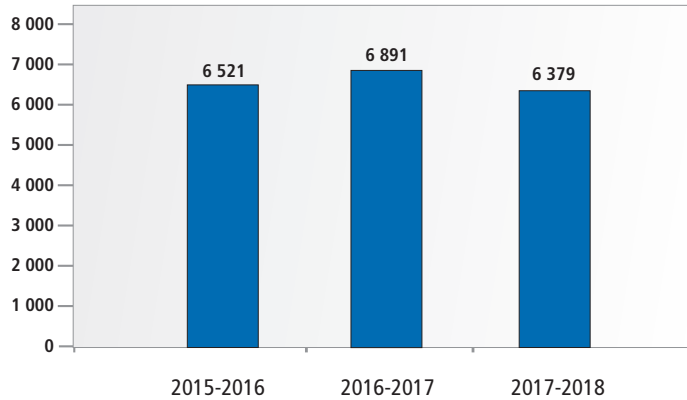
b On compte 5 874 nouveaux participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail sous la responsabilité des services publics d'emploi du Ministère et 505 aux autres stratégies sous celle des comités sectoriels de main-d'œuvre.

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 ou 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.

49. Cette orientation est la deuxième dans le Plan d'action 2017-2018 d'Emploi-Québec. L'ordre a été modifié pour faciliter la présentation des résultats.

Le nombre de nouveaux participants en 2017-2018 a atteint 6 379, ce qui correspond à 99 % de la cible.

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



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 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 rejoint le plus de travailleurs : cuisinière ou cuisinier; mécanicienne industrielle ou mécanicien industriel; opératrice ou opérateur de machines industrielles – secteur des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine; coiffeuse ou coiffeur; assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur; soudeuse ou soudeur; préposée ou préposé d'aide à domicile; préposée ou préposé au service des mets et boissons; ouvrière ou ouvrier en 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 : conseillère vendeuse ou conseiller vendeur; démonteuse ou démonteur de véhicules routiers; coiffeuse ou coiffeur; opératrice ou opérateur de machines industrielles – secteur des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine; assembleuse ou assembleur en électronique ainsi que peintre en production.

Le Ministère administre la qualification dans les métiers réglementés et délégués (ex. : remplissage sous pression de bouteilles et de véhicules, traitement des eaux). En 2017-2018, le Ministère a fait passer des examens de qualification, a inscrit quelque 3 100 nouveaux apprenties et apprentis et a émis 6 200 nouveaux certificats en lien avec ces métiers.

## ORIENTATION 6

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

La présente orientation traite des services destinés à aider les entreprises et leur main-d'œuvre. 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. Celles 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.

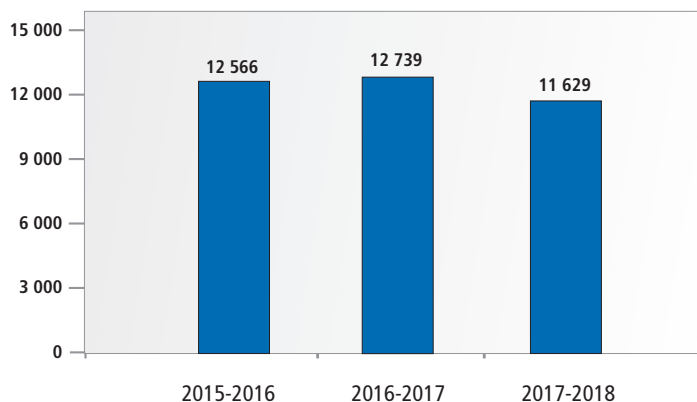
## Entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	10 500	11 629	111 %

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 2017-2018 s'élève à 11 629, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 111 %. Malgré la baisse du nombre d'entreprises aidées par rapport aux années antérieures, les montants consacrés au soutien étaient du même ordre qu'en 2016-2017, voire supérieurs à 2015-2016. En plus de viser la pleine atteinte de la cible, le nombre d'entreprises rejointes varie d'année en année afin d'intervenir le plus adéquatement possible en fonction, notamment, de l'étendue et de la complexité des besoins observés.

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

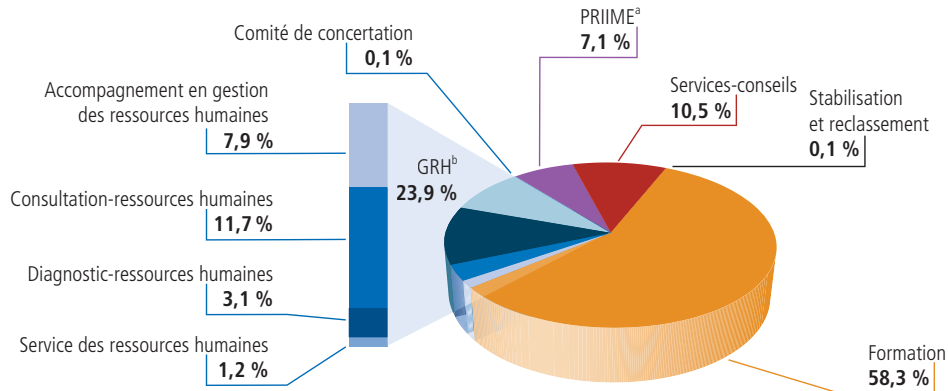


Source : Compilation spéciale du Ministère.

Plus de la moitié (57 %) des interventions menées auprès des entreprises l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Cette proportion est de 24 % 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 11 % des interventions auprès des entreprises. Conformément à la Loi sur les normes du travail<sup>50</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.

50. 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.

## 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.

Comme il a déjà été indiqué (voir page 41), 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 (22 %) et du secteur primaire (environ 6 %) <sup>51</sup>.

### Amélioration continue des services

Les orientations 7 (offres de services adaptées) et 8 (amélioration de la performance) ne font pas l'objet d'indicateurs ciblés dans le plan d'action annuel. Cependant, le Ministère ainsi que ses partenaires de services examinent en continu les façons d'adapter les services aux besoins du marché du travail du Québec et de ses régions. Pour n'en nommer que deux qui ont eu cours en 2017-2018, pensons, d'une part, aux travaux menant à la mise en place du Programme objectif emploi (s'adresse aux personnes qui demandent pour la première fois de l'aide financière de dernier recours). D'autre part, l'actualisation des services aux entreprises visait à mieux répondre aux nouveaux défis des employeurs et de la main-d'œuvre en emploi. Ces deux éléments sont abordés précédemment dans ce rapport (voir section Faits saillants).

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

# RÉSULTATS 2017-2018

## RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU CENTRE DE RECOUVREMENT

### Recouvrement des créances

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

### Recouvrement automatisé

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

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

### Recouvrement effectué par le personnel

Si la personne débitrice ne reçoit plus de prestations, le personnel du Centre communique avec 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 ainsi que les saisies de biens meubles et immeubles.

## Résultats du Centre de recouvrement

La présente section rend compte des résultats à l'égard des principaux objectifs du Centre pour l'année 2017-2018. Le choix des cibles s'appuie sur les résultats des années antérieures, sur les prévisions de facturation et sur la capacité de recouvrement du Centre. Pour des précisions sur le sens de certains termes, un glossaire est présenté à l'annexe 5 de ce rapport.

### Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Somme recouvrée	130,2 M\$	136,2 M\$	130,5 M\$	133,8 M\$

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

Les sommes recouvrées par le Centre ont augmenté de 4,4 % par rapport à l'exercice 2016-2017 et elles ont été supérieures de 6,0 millions de dollars par rapport à la cible. Cette augmentation s'explique principalement par le recouvrement automatisé supérieur à l'année précédente.

### Limiter l'augmentation du solde du compte débiteur

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Solde du compte débiteur	768,3 M\$	769,3 M\$	734,3 M\$	686,3 M\$
Taux de variation du compte débiteur	4,6 %	4,8 %	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.

#### EXPLICATION DES ÉCARTS AU 31 MARS 2018 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2016-2017	2017-2018	Écart	Prévisions 2017-2018	Écart
<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril</b>	686,3	734,3		734,3	
<b>Facturation</b>					
Réclamations	159,8	152,5	(7,3)	149,1	
Intérêts et frais	23,1	25,0	1,9	23,8	
Annulation de créances	(8,6)	(12,2)	(3,6)	(6,5)	
<b>Facturation nette</b>	174,3	165,3	(9,0)	166,4	(1,1)
<b>Recouvrement net</b>	(130,5)	(136,2)	5,7	(130,2)	6,0
<b>Radiation nette</b>	4,2	5,9	1,7	(2,2)	8,1
<b>Solde de fermeture au 31 mars</b>	734,3	769,3		768,3	
<b>Écart</b>		35,0		34,0	
<b>Variation du solde du compte débiteur</b>		4,8 %		4,6 %	

L'évolution et la composition du solde du compte débiteur en 2017-2018 sont présentées à l'annexe 6.

La variation du solde du compte débiteur au 31 mars 2018 est de 4,8 %, alors que la cible annuelle a été établie à 4,6 %.

La facturation nette a été de 1,1 million de dollars inférieure à la prévision alors que le recouvrement net a été supérieur de 6,0 millions de dollars à la prévision. Toutefois, bien que ces deux éléments aient pour effet de faire diminuer le solde du compte débiteur, la cible n'a pas été atteinte en raison des résultats de la radiation nette inférieure à la prévision.

### Taux de recouvrement global

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Taux de recouvrement global	14,5 %	15,1 %	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 2017, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'année 2017-2018.

Malgré une augmentation du recouvrement net de 5,7 millions de dollars et une diminution de 9,0 millions de dollars de la facturation nette, le taux de recouvrement global du Ministère obtenu en 2017-2018 est légèrement inférieur à celui observé en 2016-2017 en raison de l'augmentation du solde du compte débiteur.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances du Ministère est supérieur à la cible de 0,6 point de pourcentage. En effet, les sommes recouvrées ont été supérieures de 6,0 millions de dollars aux prévisions initiales de 130,2 millions de dollars.

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

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Somme recouvrée	9,9 M\$	10,8 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 2018 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Le résultat de l'exercice 2017-2018 indique une augmentation de 1,0 million de dollars des sommes recouvrées par rapport à 2016-2017. Ce résultat est attribuable à l'augmentation du recouvrement par le personnel, qui est passé de 7,4 millions de dollars à 7,7 millions de dollars, et à celle du recouvrement automatisé, qui est passé de 2,6 millions de dollars à 3,3 millions de dollars.

Par rapport à la cible, les sommes recouvrées ont été supérieures de 0,9 million de dollars, notamment en raison d'une facturation nette de 2,1 millions de dollars supérieure à la prévision.

L'annexe 6 présente en détail l'évolution du solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale en 2017-2018.

## Maintenir le coût par dollar recouvré

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016
Coût par dollar recouvré	11,5 ¢ ou moins	11,3 ¢	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. 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 augmenté de 0,4 ¢ en 2017-2018 par rapport à 2016-2017 en raison, principalement, de l'indexation de certaines dépenses de fonctionnement, dont le coût des loyers ainsi que de la rémunération des employés de la fonction publique à la suite du règlement de certaines conventions collectives.

# RÉSULTATS 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 2017) et elles sont comparées avec celles de l'année 2016.

Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale <sup>a</sup>	2017	2016	Variation
Nombre de demandes de prestations	129 725	133 069	- 2,5 %
Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins <sup>b</sup>	97,0 %	96,1 %	+ 0,9 pp
Délai moyen de traitement (en jours ouvrables)	4,9	5,7	- 14,0 %
Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne <sup>b</sup>	91,4 %	90,1 %	+ 1,3 pp
Volume des visites sur le site Web	2 978 137	2 782 623	+ 7,0 %
Nombre d'appels traités	496 351	557 868	- 11,0 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes <sup>b</sup>	77,0 %	75,7 %	+ 1,3 pp
Nombre de prestataires servis	207 175	211 530	- 2,1 %
Nombre de nouveaux prestataires	126 719	128 344	- 1,3 %
Prestations versées (en milliers de dollars)	1 928 841	1 956 034	- 1,4 %

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

a Pour un complément d'information, on peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2017* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse [www.cgap.gouv.qc.ca](http://www.cgap.gouv.qc.ca).

b La variation 2017/2016 est exprimée en points de pourcentage (pp).

L'année 2017 a été marquée par une diminution des naissances au Québec de 2,9 % par rapport à 2016. Celles-ci sont passées de 86 400 en 2016 à 83 900 en 2017. Le nombre de demandes de prestations du Régime québécois d'assurance parentale étant directement influencé par le nombre de naissances, une baisse de 2,5 % a été observée en 2017.

L'augmentation du pourcentage de demandes de prestations transmises en ligne, qui représente 91,4 % de toutes les demandes de prestations au Régime, est l'un des facteurs qui explique l'augmentation du pourcentage de demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins (97,0 %), ainsi que la réduction de 14 % du délai moyen de traitement, le faisant passer de 5,7 à 4,9 jours.

# 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. À la suite de l'ajout de nouveaux volets de mission au Ministère et des travaux d'harmonisation en découlant, une nouvelle déclaration a été produite au cours de l'année 2017-2018 et rendue publique dès le début de l'année 2018-2019.

### Engagements

#### Délais de service

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	Résultat	Résultat
	au 31 mars 2018	au 31 mars 2017	au 31 mars 2016
Proportion des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables <sup>a</sup>	85,6 %	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 2017-2018, le pourcentage des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables a été de 85,6 %, soit une progression globale de 5,3 points de pourcentage par rapport au 31 mars 2016. La dernière année affiche une stabilité du rendement de cet indicateur malgré une faible baisse de 0,5 point de pourcentage comparativement à l'année antérieure. Dans la dernière année, diverses mesures ont été mises en place afin d'optimiser la prestation de services relative au traitement des courriels reçus.

#### 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	Résultat	Résultat
	au 31 mars 2018	au 31 mars 2017	au 31 mars 2016
Proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes <sup>a</sup>	73,6 % <sup>b</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 service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, au Centre de communication avec la clientèle ou au Centre de recouvrement.

<sup>b</sup> Le résultat obtenu au 31 mars 2018 n'est pas comparable à ceux du 31 mars 2017 et du 31 mars 2016 considérant l'ajout d'un centre d'appels au calcul.

Le résultat de 2017-2018 quant à la proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes est de 73,6 %. Considérant qu'en 2017-2018 un centre d'appels s'est ajouté au calcul effectué pour cet engagement, il est inadéquat de comparer ce résultat à celui des deux dernières années. 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 la bonification des outils de travail des agentes et agents. En 2017-2018, l'intégration de nouvelles responsabilités est un facteur qui a contribué à augmenter la durée des appels pour certaines clientèles, ce qui nécessite une période d'ajustement pour revenir à la performance organisationnelle attendue. De plus, dans l'optique d'augmenter l'accessibilité aux services, des ajustements ont été apportés aux paramètres des outils de gestion des appels entrants de certains centres d'appels. Bien que favorables en termes d'accessibilité aux services, ces modifications ont eu des impacts à la baisse sur le nombre d'appels pris en charge dans un délai de trois minutes.

#### 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 2018	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	93,6 %	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. En 2017-2018, 93,6 % des demandes d'aide sociale ou de solidarité sociale ont été traitées dans le délai prévu, soit un résultat comparable à celui de 2016-2017 et une progression de 1,9 point de pourcentage par rapport à 2015-2016.

#### 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 2017 <sup>a</sup>	Résultat au 31 décembre 2016 <sup>a</sup>	Résultat au 31 décembre 2015 <sup>a</sup>
Proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées dans un délai de dix jours ouvrables	97,0 %	96,1 %	97,1 %

a Données concernant l'année civile.

En 2017, la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale qui ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables a atteint 97,0 %, soit une augmentation de 0,9 point de pourcentage par rapport à l'année 2016 et un résultat comparable à celui de 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. De plus, on observe en 2017 une augmentation de la proportion des demandes transmises en ligne, ce qui influence favorablement les délais de traitement des demandes.

**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.

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017	Résultat au 31 mars 2016
Proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	82,4 %	64,2 %	62,0 %
Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	99,4 %	99,3 %	95,6 %

La proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables est de 82,4 % en 2017-2018, soit une augmentation globale de 20,4 points de pourcentage depuis le 31 mars 2016. Cette progression remarquable est issue, entre autres, d'une réorganisation des processus de travail en matière de traitement des demandes en 2017.

En ce qui concerne le changement de la mention du sexe, la proportion des demandes traitées dans un délai de 90 jours ouvrables s'est améliorée globalement de 3,8 points de pourcentage depuis le 31 mars 2016.

**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.

INDICATEUR	Résultat au 31 mars 2018	Résultat au 31 mars 2017	Résultat 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)	99,6 %	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)	99,5 %	99,6 %	99,7 %

La proportion des demandes traitées dans un délai de dix jours ouvrables est stable avec des résultats de 99,6 % en 2017-2018. Pour les demandes traitées en mode accéléré, soit dans un délai de trois jours ouvrables, les résultats restent stables et tout aussi exemplaires, puisque le pourcentage oscille entre 99,5 % et 99,7 % pour les années de référence couvertes.

**Évaluation de la satisfaction de la clientèle**

*Sondage de satisfaction de la clientèle de Services Québec*

Deux sondages de satisfaction couvrant les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens liés à la qualité des services ont été réalisés en novembre 2016 et entre le 18 septembre 2017 et le 19 octobre 2017 auprès de la clientèle de 22 bureaux de Services Québec déployés entre le 31 mai 2016 et le 30 avril 2017. Les clients sondés ont accordé une note excellente à l'égard de la qualité des services reçus, soit 9,7 lors du sondage de 2016 et 9,2 en 2017 sur une échelle de 10 points. Le respect et l'aiguillage de la clientèle vers les bons services sont les deux aspects qui ont été les plus appréciés lors des deux sondages. Le degré de satisfaction globale de la clientèle est également très bon, soit 9,4 en 2016 et 8,8 en 2017. Les résultats obtenus lors des deux sondages confirment un haut niveau de qualité des services et de satisfaction globale de la clientèle des bureaux de Services Québec.

### *Sondage de satisfaction de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale*

Un sondage de satisfaction a été réalisé entre le 16 octobre et le 20 novembre 2017 auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Il visait à mesurer la satisfaction de la clientèle et à mettre en perspective les résultats avec ceux obtenus lors du sondage national réalisé en 2012. Les résultats montrent que la clientèle est très satisfaite à l'égard des services reçus, soit une note moyenne de 9,1 sur une échelle de 10 points. La méthodologie ayant été modifiée en 2017 pour obtenir une mesure plus fine de la satisfaction, les résultats ne peuvent être comparés. Toutefois, les résultats obtenus en 2017 tendent à confirmer un maintien du haut degré de satisfaction de la clientèle observé en 2012 et de même, un maintien de la proportion élevée de clients se disant très satisfaits.

### Confidentialité et protection des renseignements personnels

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

### Recours

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

### Formuler une plainte

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

**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.

INDICATEUR	Résultat	Résultat	Résultat
	au 31 mars 2018	au 31 mars 2017	au 31 mars 2016
Proportion des plaintes dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables après la réception	98,7 %	98,5 %	96,9 %
Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables	97,9 %	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 2017-2018, la proportion des plaintes reçues dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables s'établit à 98,7 %, ce qui représente un résultat similaire à celui de 2016-2017 et un gain global de 1,8 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016. La proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables est relativement stable, oscillant entre 97,1 % et 98,3 % pour les périodes visées et se situant à 97,9 % en 2017-2018.

En 2017-2018, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a consolidé les processus mis en place à la suite de l'implantation du projet Lean Six Sigma au cours des deux années précédentes, ce qui contribue à l'obtention de résultats élevés.

## Amélioration de la qualité des services

L'amélioration de la qualité des services constitue une préoccupation majeure du gouvernement du Québec, qui s'est fixé comme objectif d'offrir des services accessibles et simplifiés, et ce, en réponse aux attentes et aux besoins des usagers, des citoyennes et citoyens, et des entreprises. Le développement d'un guichet multiservice, mandat confié au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, vise à répondre à cette préoccupation. À ce chapitre, divers projets d'amélioration des services ont été amorcés ou poursuivis au sein du Ministère en 2017-2018, prolongeant 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 tout en plaçant la cliente ou le client au cœur des décisions et en organisant le travail en fonction des besoins de ces derniers d'abord. Les résultats sont présentés à la page 52 (voir l'objectif 8.2).

### Formation du personnel

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

Les efforts consacrés au développement des compétences au cours de l'année 2017-2018 sont importants. Ainsi, le Ministère a poursuivi la mise en place de différents processus visant à soutenir, à coordonner et à optimiser l'utilisation des ressources affectées à la formation afin que le développement des compétences soit arrimé à ses priorités et à ses besoins.

Outre les formations axées sur le savoir-être qui sont offertes par la Direction générale des ressources humaines, certains modules de formation ont été 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, avec le déploiement de Services Québec, à l'accueil des usagers des services gouvernementaux.

À cet effet, le recours aux nouvelles technologies d'apprentissage est privilégié, que ce soit pour de nouvelles formations ou pour la mise à jour de formations existantes. L'accès accru à des classes virtuelles ainsi qu'à des autoformations pour l'ensemble du personnel a permis de former un plus grand nombre de personnes. Dès lors, l'accès à la formation est plus efficient.

L'utilisation du système de gestion des apprentissages a progressé en fonction des différentes phases de déploiement du système depuis son lancement, il y a près de trois ans. Celui-ci est utilisé pour compiler une part importante des données de formation destinées à la reddition de comptes, pour gérer la logistique de formation et pour produire diverses informations de gestion. En début d'année, près de 90 % du personnel avait accès à ce système. Progressivement, ce nombre a atteint 100 % en cours d'année.

# ACTIONS

## DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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 le Plan stratégique 2015-2018 (prolongé au 31 mars 2019), ce plan d'action témoigne de l'engagement du Ministère à l'égard du développement durable et présente les mesures envisagées pour contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales. Bien que la plupart des actions du Plan soient nouvelles, certaines ont été reconduites de l'ancien plan 2009-2015 afin de maintenir les efforts en quête de meilleurs résultats. Enfin, certaines actions visent à mettre en œuvre la recommandation formulée par le Vérificateur général du Québec dans son rapport de juin 2014 au sujet de l'application par le Ministère de la Loi sur le développement durable.

La présente section décrit les résultats obtenus à l'égard des 26 actions prévues dans le cadre du Plan d'action de développement durable 2016-2020 du Ministère.

### Plan d'action de développement durable du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2016-2020

#### ACTION 1

Élaborer et mettre en œuvre la deuxième phase de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Indicateur	Cible
Date du lancement de la deuxième phase de la Stratégie nationale	2018
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.1 : Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	
Résultat recherché 38 : Augmentation de la participation des personnes les plus vulnérables à des activités de développement qui facilitent leur accès au travail	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
Résultats 2017-2018	
Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Les travaux d'élaboration de la Stratégie nationale se sont poursuivis au cours de l'année 2017-2018.	

## ACTION 2

### Favoriser l'insertion professionnelle des personnes sous-représentées par un accompagnement des entreprises

Indicateur	Cible
Proportion des personnes rencontrant des obstacles qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi	Avoir augmenté la proportion d'ici 2020

#### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 2.1 : Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables

Résultat recherché 21 : Mise en œuvre de mesures pour appuyer le développement d'entreprises d'économie sociale dans des secteurs contribuant à la transition vers une économie verte et responsable, notamment dans les secteurs de la protection de l'environnement, de la préservation de la biodiversité et de la gestion responsable des ressources naturelles

Activité incontournable 4 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

- 1.1 Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre
- 1.2 Accroître l'importance des stages en milieu de travail
- 1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail
- 1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail
- 2.1 Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient

#### Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

La situation des personnes rencontrant des obstacles face à l'emploi s'est améliorée en 2017, à la suite de l'intervention du Ministère visant leur insertion en emploi. La proportion des personnes qui occupent un emploi à brève échéance après leur participation à une mesure d'intégration au marché du travail est passée de 45 % en 2014 à 48,6 % en 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

#### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 2.4 : Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable

Résultat recherché 28 : Développement des compétences liées aux filières vertes, au développement durable et placement de la main-d'œuvre

Résultat recherché 29 : Promotion des formations universitaires, collégiales, professionnelles et continues en cette matière

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

- 1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail
- 1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail

#### Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : À surveiller

Pour 2017-2018, le site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne) a enregistré 3 075 921 visites, une baisse de 15 % par rapport à 2014-2015 (l'année de référence).

La campagne sur les emplois d'avenir volet grand public a été lancée en février 2018. Elle mène vers un site informationnel sur les métiers d'avenir et des liens sont prévus entre ce site et IMT en ligne.

## ACTION 4

Améliorer la prise en compte des spécificités culturelles autochtones dans le cadre des mesures d'intégration du marché du travail

Indicateur	Cible
Date de l'adoption et de la mise en œuvre d'une stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits	Adoption et mise en œuvre de la stratégie en 2017

### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Activité incontournable 3 : Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable

Autres liens avec la démarche gouvernementale de développement durable :

Objectif 4 de l'Agenda 21 de la culture : Reconnaître la spécificité culturelle des nations amérindiennes et de la nation inuite ainsi que l'apport de leurs cultures, leurs savoirs et leurs traditions à la construction de l'identité culturelle québécoise. Favoriser la connaissance, la sauvegarde, la transmission et la mise en valeur de ces cultures au sein de leurs communautés et auprès de l'ensemble de la population québécoise

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

### Résultats 2017-2018

■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

La Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits (2017-2022) a été lancée le 13 juin 2017.

La mise en œuvre du plan d'action de la Stratégie inclut un projet en partenariat avec le Conseil du patronat du Québec, mis en place en 2017, aux fins de la sensibilisation des employeurs à l'intégration des personnes autochtones (d'une durée de trois ans).

## ACTION 5

Élaborer et mettre en œuvre le troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Indicateur	Cible
Date du lancement du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Automne 2017

### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

Résultat recherché 40 : Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

### Résultats 2017-2018

■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a été rendu public le 10 décembre 2017. Des investissements de près de 3 milliards de dollars permettront la mise en œuvre des 43 mesures et actions d'ici 2023. Le Ministère coordonne la mise en œuvre du Plan, en collaboration avec 17 autres ministères et organismes gouvernementaux. Il est responsable de 20 mesures et actions et collabore à la réalisation de 5 mesures et actions supplémentaires.

## 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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte	
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 selon 2 orientations et 10 mesures. Le Ministère assure 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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Les travaux en vue de l'élaboration d'un deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire sont en cours.	
Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, lancé le 10 décembre 2017, a annoncé le rehaussement de 50,7 millions de dollars de l'enveloppe destinée au financement des organismes soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Une partie de ce financement vise à soutenir davantage les organismes qui offrent des services individuels à la population et s'inscrit dans la perspective de ce deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire.	

**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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Les travaux de mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire sont en cours et s'inscriront dans la perspective du prochain plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire.	

**ACTION 9****Poursuivre les activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec** OVT <sup>52</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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Autres liens avec la démarche gouvernementale de développement durable :	
Objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires :	
■ Soutenir l'entrepreneuriat privé et collectif	
■ Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée	
Liens avec le plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail	
5.1 Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Le Ministère a collaboré à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en économie sociale 2015-2020. Il a notamment poursuivi sa contribution à la première phase du projet visant à former, d'ici 2020, 4 500 préposées et préposés travaillant dans des entreprises d'aide à domicile. Au 31 mars 2018, plus de 2 000 préposées et préposés avaient entrepris le programme de formation.	
Le Ministère a également participé aux travaux du comité de coordination nationale pour le développement d'un créneau d'insertion socioprofessionnelle au sein des entreprises collectives. Ce créneau vise à favoriser l'insertion des personnes éloignées du marché du travail au sein des entreprises d'économie sociale. De plus, le Ministère a soutenu des initiatives du milieu qui visent à améliorer les conditions de travail, notamment au sein des entreprises d'économie sociale.	

52 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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	
Résultat recherché 40 : Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte	
Le 13 novembre 2017, le Comité d'experts sur le revenu minimum garanti a déposé son rapport final, qui contient 23 recommandations s'intégrant dans une vision d'ensemble de ce que serait un système de soutien du revenu transformé et amélioré.	
Certaines de ces recommandations ont été prises en compte dans l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, diffusé le 10 décembre 2017.	

## 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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Résultat recherché 39 : Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	
Liens avec le plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
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 du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio entre 0,45 et 0,47 (taux du salaire minimum/taux de salaire horaire moyen)
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	
Résultat recherché 40 : Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
4.1 Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
Le 1 <sup>er</sup> mai 2017, le salaire minimum a augmenté de 0,50 \$ pour atteindre 11,25 \$ l'heure et celui des salariées et salariés au pourboire a augmenté de 0,25 \$ pour atteindre 9,45 \$ l'heure.	
Le ratio moyen pour l'année 2017-2018 était estimé à 0,47.	

**ACTION 13****Mettre en place une entente intersectorielle permettant d'assurer des milieux de travail sécuritaires**

Indicateur	Cible
Date de la conclusion d'une entente entre la Direction de la gestion immobilière et la Direction de la santé, du développement des personnes et de l'organisation, indiquant les critères rendant nécessaires des consultations en matière de sécurité lors de l'aménagement des espaces	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
<b>Liens et contribution gouvernementale</b>	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 5.2 : Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	
Résultat recherché 43 : Mesures et actions visant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité dans les milieux de vie, y compris la lutte contre l'intimidation	
Résultat recherché 44 : Mesures et actions destinées à atténuer ou à gérer de façon optimale les risques pour les personnes qui sont associés à l'activité humaine	
<b>Résultats 2017-2018</b>	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte	
L'entente intersectorielle permettant d'assurer des milieux de travail sécuritaires a été ratifiée le 26 mars 2018. Cette entente précise les critères et les modes de consultation.	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien	
L'entente conclue le 26 mars 2018 contient les critères qui guideront tous les futurs aménagements d'espaces. À noter que plusieurs initiatives de consultations en matière de sécurité lors d'aménagements d'espaces se sont concrétisées avant l'entrée en vigueur de l'entente.	

## ACTION 14

Renforcer les interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois OVT

Indicateur	Cible
Date du déploiement de Services Québec	Déploiement sur tout le territoire en 2020
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 6.2 : Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	
Résultat recherché 49 : Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable	
Activité incontournable 5 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial	
Autres liens avec la démarche gouvernementale de développement durable :	
Objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maintenir des services de proximité dans les milieux ruraux, urbains ou nordiques</li> <li>■ Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée</li> </ul>	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
7.1 Développer une vision et un plan d'action quant au déploiement d'un guichet multiservice	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2017-2018	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien</li> </ul>	
<p>Au cours de l'exercice 2017-2018, les travaux menés ont permis de poursuivre la réalisation du Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec. Ce plan prévoit notamment que la prestation de services au comptoir de divers ministères et organismes sera progressivement intégrée dans 95 bureaux de Services Québec répartis dans 86 villes.</p> <p>Au 31 mars 2018, 43 bureaux sont déployés. Chacune des régions administratives du Québec compte maintenant au moins un bureau de Services Québec sur son territoire et le déploiement est déjà complet dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.</p> <p>Le déploiement de Services Québec contribuera au maintien de l'offre de services de proximité et à la pérennisation d'emplois de qualité en région.</p>	

## ACTION 15

Adopter un nouveau processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable

Indicateur	Cible
Date de l'adoption d'un nouveau processus de prise en compte des principes de développement durable	Automne 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	
Résultat recherché 10 : Mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes	
Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2017-2018	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien</li> </ul> <p>Une partie des travaux prévus dans le cadre de cette action a été entamée en 2016-2017. Ces travaux ont mené à la mise en œuvre en 2017-2018 d'un nouveau processus qui implique une prise en compte bonifiée des principes de développement durable dans le cadre de l'élaboration des dossiers d'affaires.</p>	

## ACTION 16

Offrir une formation sur la prise en compte des principes de développement durable et valoriser la démarche de développement durable du Ministère

Indicateur	Cible
Date de 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
Élaboration et mise en œuvre du plan de communication	2016

### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Résultat recherché 16 : Formation sur les pratiques en matière de développement durable

Résultat recherché 17 : Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les ministères et organismes et à l'extérieur de l'administration publique

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

8.1 Consolider une culture d'organisation forte

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

### Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Non disponible

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.

- Niveau d'atteinte de la cible : Non disponible

Aussi, la formation des personnes pourra être appréciée après la diffusion de l'autoformation en ligne.

- Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

Les travaux ont progressé en 2017-2018 à la suite de la réception des paramètres gouvernementaux en cette matière. Une ébauche de plan de communication a été élaborée.

## ACTION 17

Établir l'arrimage des stratégies de développement durable et du développement de la culture philanthropique

Indicateur	Cible
Date du dépôt d'un rapport par le Comité Entraide aux autorités du Ministère	30 juin 2017

### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Résultat recherché 10 : Mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes

Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable

Liens avec le plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

8.1 Consolider une culture d'organisation forte

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

### Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

Des efforts ont été faits pour inclure la dimension sociale du développement durable dans certaines communications auprès des organisations dans le cadre de la campagne d'Entraide. Des travaux de rédaction du rapport sont en cours.

## ACTION 18

Réduire le nombre d'échanges postaux entre le Ministère et les prestataires d'une aide financière de dernier recours

Indicateur	Cible
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

### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

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

### Résultats 2017-2018

■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

Le courriel sécurisé, qui est un moyen de communication permettant à des entreprises, des organismes, des partenaires externes, des fournisseurs, des prestataires (pour des situations bien précises), etc., d'échanger de l'information de façon confidentielle et sécuritaire avec le Ministère, a été mis en place. Cet outil est une solution de rechange, pour la transmission d'information, à la poste, au fax ou au dépôt de documents en personne.

Par ailleurs, des travaux sont en cours de finalisation pour rendre disponible un deuxième moyen de communication qui concerne la déclaration mensuelle. Ce moyen sera implanté au 1<sup>er</sup> avril 2018.

■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

L'abolition de la déclaration mensuelle diminuera le courrier transmis par les prestataires au Ministère dès le mois d'avril 2018.

## ACTION 19

Automatiser les opérations de la campagne de sollicitation Entraide – secteurs public et parapublic

Indicateur	Cible
Date de l'implantation du nouveau système de dons en ligne	2018

### Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

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

### Résultats 2017-2018

■ Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

Une soumission a été reçue à la suite de la publication de l'appel d'offres public en lien avec l'acquisition d'une solution en infonuagique pour la gestion de la campagne d'Entraide. Les démarches sont en cours avec le Centre de services partagés du Québec afin de procéder au banc d'essai et à la signature du contrat avec le soumissionnaire.

## ACTION 20

Améliorer l'efficacité de la gestion des demandes de soutien financier au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Indicateur	Cible
Date de l'implantation du nouveau système pour le traitement des demandes de soutien financier	Printemps 2016
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
9.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services	

### Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

Le système de traitement des demandes de soutien financier utilisé par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales depuis le printemps 2016 a été remplacé en 2017-2018 à la suite d'un appel d'offres. La première année d'utilisation du nouveau système a permis l'implantation de la majorité des programmes de soutien financier du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (les volets Promotion des droits et Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et le Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire), de même que le traitement des candidatures reçues dans le cadre des prix Hommage bénévolat-Québec.

Ce nouveau système est une solution infonuagique assurant la transmission électronique des formulaires et des documents. Ainsi, il permet d'atteindre les objectifs suivants : optimisation des processus, limitation significative de l'utilisation du papier dans le traitement des demandes, économies liées à une réduction des coûts de fournitures, d'impression et de frais postaux, et économie d'espace de classeurs.

## ACTION 21

Gérer de manière efficace l'occupation des locaux

Indicateur	Cible
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
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	

Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

Au courant du dernier exercice financier, le délai de conservation des dossiers fermés des prestataires de l'aide financière de dernier recours a été réduit de 15 ans à 8 ans. Par la suite, des travaux pour la destruction de boîtes contenant les dossiers fermés depuis plus de 8 ans ont été amorcés. Toutefois, ces travaux ne sont pas suffisamment avancés pour qu'on constate une variation significative du nombre de boîtes entreposées au Centre de conservation des documents.

- Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

Des travaux ont été entamés pour diminuer le ratio du nombre de classeurs utilisés pour la gestion des dossiers actifs des prestataires de l'aide financière de dernier recours.

## ACTION 22

### Augmenter le nombre de véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel

Indicateur	Cible
Nombre de nouveaux véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel	Avoir augmenté le nombre de véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel d'ici 2020

Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 2 : Réduction, d'ici 2020, de 9 % des émissions de gaz à effet de serre des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 2 : Transport et déplacements des employés

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Progresse bien

Le Ministère est très engagé dans la mise en œuvre de la Politique d'acquisition gouvernementale pour les véhicules légers. Sa flotte de véhicules est composée de 50 véhicules et le nombre de véhicules écoénergétiques connaît une belle progression, passant de 1 véhicule en 2016-2017 à 6 véhicules en 2017-2018.

## ACTION 23

### Sensibiliser le personnel aux déplacements écoresponsables

Indicateur	Cible
Date de diffusion de la capsule Opter pour un déplacement écoresponsable	Septembre 2016

Liens et contribution gouvernementale

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 3 : Réalisation, par 90 % des ministères et organismes, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 2 : Transport et déplacements des employés

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

Résultats 2017-2018

- Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

L'action a été réalisée le 19 septembre 2016 avec le dépôt de la capsule présentant la fiche *Optez pour un déplacement écoresponsable*. De plus, la sensibilisation s'est poursuivie en 2017-2018 avec la diffusion d'une nouvelle capsule le 19 septembre 2017 dans le cadre des Rendez-vous de la mobilité durable.

**ACTION 24****Optimiser la gestion du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie**

Indicateur	Cible
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

**Liens et contribution gouvernementale**

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

Résultat recherché 6 : Mise en œuvre, par 70 % des ministères et organismes, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative

Domaine d'intervention 4 : Technologies de l'information et des communications

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

**Résultats 2017-2018**

- Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

L'action a été réalisée avec l'adoption, le 21 novembre 2016, de la Politique ministérielle sur l'acquisition et l'utilisation des appareils d'impression et le déploiement du projet d'optimisation du parc d'impression et d'imagerie, qui a pris fin en mars 2017.

**ACTION 25****Améliorer la gestion des équipements obsolètes**

Indicateur	Cible
Date du lancement de la récupération des appareils électroniques obsolètes dans l'édifice sis au 425, rue Jacques-Parizeau et en faire la promotion dans les autres immeubles	Début de l'année 2016

**Liens et contribution gouvernementale**

Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :

Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Résultat recherché 1 : Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Domaine d'intervention 1 : Activités courantes de gestion administrative

Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :

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

**Résultats 2017-2018**

- Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte

L'action a été réalisée avec l'installation, au 425, rue Jacques-Parizeau, d'un électrobac le 12 janvier 2016, ainsi que la diffusion d'une capsule intranet le 17 février 2016 afin de promouvoir l'installation d'un tel bac dans les autres édifices occupés par le Ministère.

## ACTION 26

### Promouvoir l'adoption de pratiques écoresponsables lors de l'organisation d'événements

Indicateur	Cible
Date de diffusion des aide-mémoire sur l'organisation des événements écoresponsables	Février 2017
Liens et contribution gouvernementale	
Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :	
Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Résultat recherché 7 : Réalisation, par 50 % des ministères et organismes, de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables	
Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	
Domaine d'intervention 5 : Communications gouvernementales et organisation d'événements	
Liens avec les objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère :	
8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	
Résultats 2017-2018	
■ Niveau d'atteinte de la cible : Atteinte	
L'action a été réalisée en février 2017 avec le dépôt sur l'intranet des aide-mémoire sur l'organisation des événements écoresponsables.	

### 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).

# TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

## Évaluation

Le Ministère procède à des évaluations de mise en œuvre, de pertinence, d'efficacité, d'effets et d'efficience pour plusieurs dossiers majeurs. Au cours de l'année, trois rapports d'évaluation ont été publiés : le rapport d'évaluation de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés<sup>53</sup>, le rapport d'évaluation de l'offre de formation continue liée à la Stratégie québécoise de développement des ressources humaines en culture<sup>54</sup> ainsi que le rapport d'évaluation de l'efficacité des mesures et programmes d'Emploi-Québec financés par l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail visant les personnes handicapées<sup>55</sup>. D'autres évaluations sont en cours de réalisation ou d'approbation.

## Recherche

### Travaux du Ministère en matière de recherche

Le Ministère a produit plusieurs recensions d'écrits ou de rapports de recherche afin d'éclairer la prise de décision dans ses différents champs d'intervention. Il a aussi 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 de l'Action concertée sur les attitudes et les comportements des employeurs à l'égard de la diversité de la main-d'œuvre – le cas des personnes immigrantes et des Autochtones. Le Ministère a également signé une entente avec l'Université Laval pour la création de la Chaire de recherche sur l'intégration et la gestion des diversités en emploi. Cette chaire vise à soutenir un domaine de recherche où les enjeux économiques et sociaux associés à l'immigration et à la diversité en emploi représentent un défi crucial pour l'avenir du Québec.

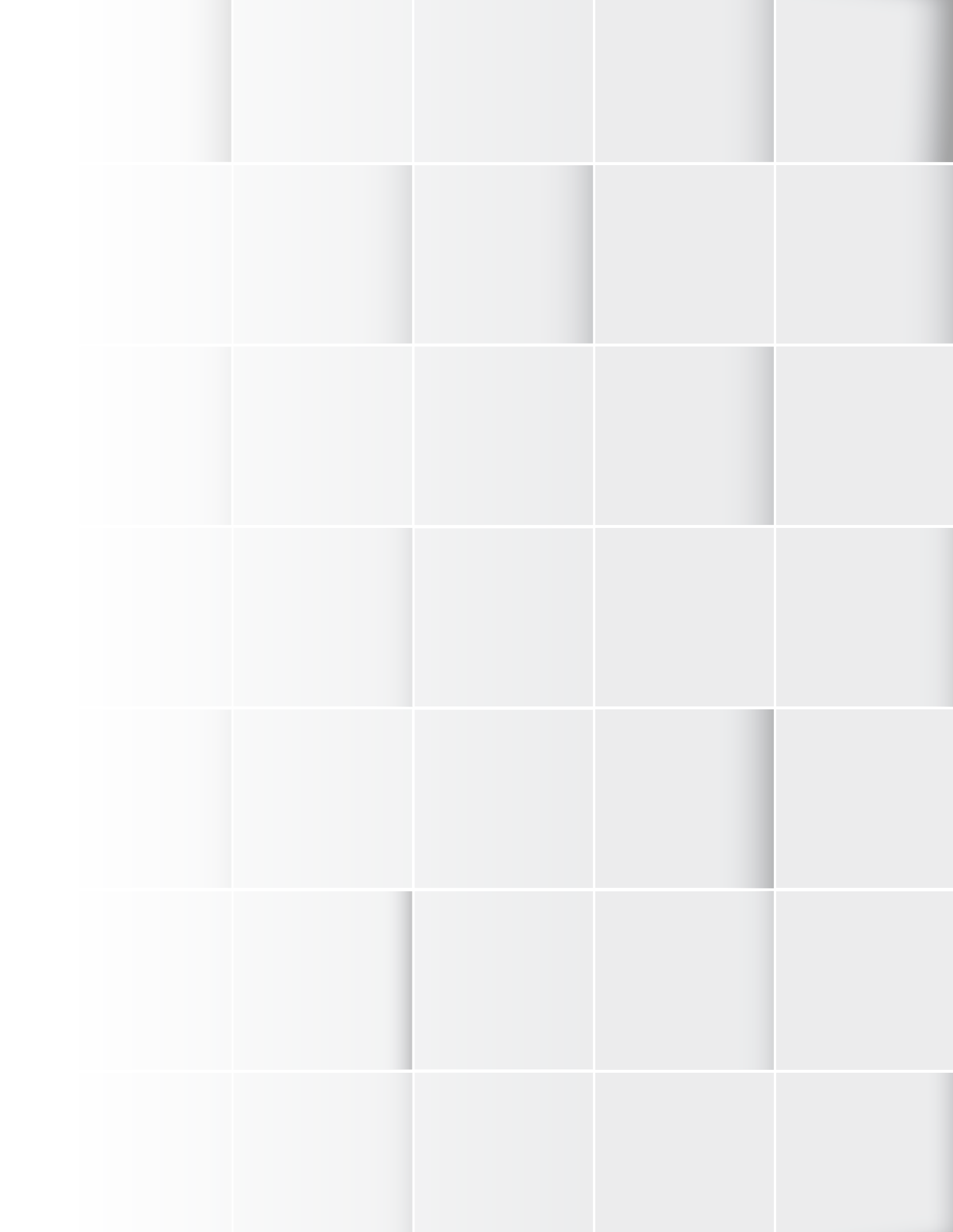
### Travaux du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, rattaché au Ministère, a dû reporter au printemps la parution de l'état de situation annuel sur la pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale. Cet ajustement découle de la publication, par Statistique Canada à la mi-mars, des données sur l'année 2016 relatives à l'un des principaux indicateurs de faible revenu et à l'indicateur habituel des inégalités de revenu. La disponibilité hâtive de ces nouvelles données a nécessité une mise à jour du document.

53. Rapport d'évaluation de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, entente 2014-2017 – Fonctionnement, pertinence et effets bruts de la cohorte de participants 2014-2015, [www.mtess.gouv.qc.ca/publication](http://www.mtess.gouv.qc.ca/publication).

54. Rapport d'évaluation de l'offre de formation continue liée à la Stratégie québécoise de développement des ressources humaines en culture – 2015-2016, [www.mtess.gouv.qc.ca/publication](http://www.mtess.gouv.qc.ca/publication).

55. Évaluation de l'efficacité des mesures et programmes d'Emploi-Québec financés par l'Entente Canada Québec sur le marché du travail visant les personnes handicapées, [www.mtess.gouv.qc.ca/publication](http://www.mtess.gouv.qc.ca/publication).



# 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 2017-2018, une proportion importante de l'effectif du Ministère, soit 85,9 % du personnel, a consacré ses efforts à la prestation de services publics.

Au 31 mars 2018, le Ministère comptait 6 304 employées et employés, dont 5 233 à statut régulier et 1 071 à statut occasionnel. Au 31 mars 2017, l'effectif du Ministère était de 6 070 personnes. Le Ministère affiche donc une augmentation de 3,9 % de son personnel régulier et occasionnel. Cette variation s'explique notamment par les nouvelles responsabilités qu'on lui a confiées en 2017-2018, tels le Registraire des entreprises et le Service d'immatriculation des armes à feu.

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

Catégorie d'emploi	2017-2018	2016-2017	Écart
Personnel d'encadrement	315	307	8
Personnel professionnel	1 563	1 517	46
Techniciens et techniciennes	3 122	2 977	145
Personnel de bureau	1 302	1 267	35
Personnel ouvrier	2	2	0
<b>Total</b>	<b>6 304</b>	<b>6 070</b>	<b>234</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. Elles excluent le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

### Heures rémunérées

En 2017-2018, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale avait une cible de 11 035 475 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 043 équivalents temps complet<sup>56</sup>.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, 10 799 232 heures ont été utilisées, ce qui correspond à 5 913 équivalents temps complet. Le Ministère respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées.

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

## HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ EN 2017-2018

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2017-2018	Heures rémunérées 2016-2017	Écart
Secteur des opérations	7 205 228	7 103 146	102 082
Unités centrales <sup>a</sup>	2 347 315	2 345 394	1 921
Secteur des registres de l'État <sup>b</sup>	562 325	350 529	211 796
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	35 759	36 029	(270)
Soutien au développement de la main-d'œuvre	50 313	53 070	(2 757)
Régime québécois d'assurance parentale	396 377	396 671	(294)
Secrétariat du travail	201 915	189 877	12 038
<b>Total d'heures rémunérées<sup>c</sup></b>	<b>10 799 232</b>	<b>10 474 716</b>	<b>324 516</b>
<b>Total transposé en ETC<sup>d</sup></b> (total d'heures rémunérées/1 826,3 heures)	<b>5 913</b>	<b>5 735</b>	<b>178</b>

Source : Compilation spéciale du Ministère

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

b Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017, le Registraire des entreprises est intégré aux activités du Ministère.

c 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.

d 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 2018, le Ministère dénombrait 299 départs à la retraite chez son personnel à statut régulier, ce qui représente une diminution de 11,8 % par rapport à 2016-2017.

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

Catégorie d'emploi	2017-2018	2016-2017
Cadres	24	29
Personnel professionnel	84	101
Fonctionnaires	191	209
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>339</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	2017-2018 <sup>b</sup>	2016-2017 <sup>b</sup>
Travail, Emploi et Solidarité sociale	11,3 %	10,9 %

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

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

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

### Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année 2017, le Ministère a consacré 1,74 % 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<sup>57</sup>.

#### NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	2017	2016
Cadres	1 216,6	425,2
Personnel professionnel	1 979,2	1 279,8
Fonctionnaires	16 611,5	8 293,6
Étudiants et stagiaires <sup>a</sup>	1 201,5	n.d.

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

a Lors des années précédentes, les étudiants et les stagiaires étaient comptabilisés dans la catégorie d'emploi des fonctionnaires.

#### ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Regroupement	2017	2016
Proportion de la masse salariale (%)	1,7	1,0
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,2	1,6
Somme allouée par personne (\$)	1 044,7	579,1

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

### Santé et sécurité des personnes au travail

Le Ministère poursuit quotidiennement ses actions afin d'offrir un milieu de travail favorable à la santé des personnes. À cet égard, il agit sur plusieurs plans. En matière de santé et de qualité de vie au travail, il a achevé son plan d'action ministériel 2015-2018. Ce dernier a donné lieu à plusieurs actions, dont notamment un rappel au personnel des dispositions, déjà prévues aux conventions collectives, qui favorisent la conciliation du travail et de la vie personnelle, la diffusion de capsules vidéo sur la civilité au travail ainsi que des mesures pour sensibiliser le personnel à adopter une posture adéquate.

D'autres actions de santé et de sécurité du travail ont également été déployées pour réduire ou éliminer les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées. À cette fin, le processus de la démarche d'intégration et la Politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité ont été revus. Également, une session de sensibilisation sur le harcèlement sexuel a été diffusée auprès des gestionnaires du Ministère afin d'agir en prévention pour maintenir un climat de travail sain.

57. Pour d'autres informations relatives à la formation du personnel, se reporter à la section Résultats du Ministère au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, à la page 89.

## Accès à l'égalité en emploi

En 2017-2018, 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 STATUT D'EMPLOI EN 2017-2018<sup>a</sup>

Statut d'emploi	Embauche totale 2017-2018	Communités culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible <sup>b</sup>	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	713	199	9	3	24	224	31,4 %
Occasionnel	781	153	1	5	14	171	21,9 %
Étudiant	362	49	4	1	6	58	16,0 %
Stagiaire	43	6	-	-	-	6	14,0 %

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

a Inclut les données du Secrétariat à la Capitale-Nationale.

b 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 STATUT D'EMPLOI RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE<sup>b</sup>

Statut d'emploi	2017-2018 (%)	2016-2017 (%)
Régulier	31,4	21,3
Occasionnel	21,9	23,3
Étudiant	16,0	17,8
Stagiaire	14,0	12,0

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

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

b Inclut les données du Secrétariat à la Capitale-Nationale.

**REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER**  
**RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2018<sup>a</sup>**

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>315</b>	<b>1 514</b>	<b>2 531</b>	<b>871</b>	<b>2</b>	<b>5 233</b>
Communautés culturelles	16 (5,1 %)	104 (6,9 %)	317 (12,5 %)	144 (16,5 %)	-	581 (11,1 %)
Autochtones	-	14 (0,9 %)	26 (1,0 %)	3 (0,3 %)	-	43 (0,8 %)
Anglophones	5 (1,6 %)	13 (0,9 %)	36 (1,4 %)	20 (2,3 %)	-	74 (1,4 %)
Personnes handicapées	3 (1,0 %)	13 (0,9 %)	57 (2,3 %)	49 (5,6 %)	-	122 (2,3 %)

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel et de l'environnement informationnel des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a Le taux de représentativité par catégorie 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 2017-2018 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2017-2018 (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2016-2017 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2016-2017 (%)
Communautés culturelle	581	11,1 %	369	7,8 %
Autochtones	43	0,8 %	41	0,9 %
Anglophones	74	1,4 %	68	1,4 %
Personnes handicapées	122	2,3 %	101	2,1 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel et de l'environnement informationnel des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

**EMBAUCHE DE FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2017-2018<sup>a</sup>**

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	532 / 713	617 / 781	280 / 362	26 / 43	1 455 / 1 899
Taux d'embauche	74,6 %	79,0 %	77,3 %	60,5 %	76,6 %

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

a Inclut les données du Secrétariat à la Capitale-Nationale.

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2018

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>a</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
<b>Effectif régulier total</b>	<b>315</b>	<b>1 514</b>	<b>2 531</b>	<b>871</b>	<b>2</b>	<b>5 233</b>
Nombre de femmes ayant un statut d'emploi régulier	194	939	2 030	770	0	3 933
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie	61,6 %	62,0 %	80,2 %	88,4 %	0,0 %	75,2 %

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 2017 (cohorte 2018)	Automne 2016 (cohorte 2017)
Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	8	17

	2017-2018	2016-2017
Nombre de nouvelles participantes et nouveaux participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	2	2

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

## Ressources budgétaires et financières

Un budget de dépenses de 4 228,4 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2017-2018. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 333,2 millions de dollars, soit 104,8 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique principalement par un transfert de 75 millions de dollars provenant du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cette dernière somme est répartie entre les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière.

Une somme totale de 20,6 millions de dollars a également été consentie au Ministère au cours de l'exercice financier 2017-2018. Elle a été affectée à de nouvelles mesures annoncées dans le cadre des discours sur le budget et du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, à la réalisation d'activités ayant pour but d'enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale, et enfin, au financement du Programme d'aide au respect des normes touchant le harcèlement au travail de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Les dépenses du Ministère en 2017-2018 ont été supérieures de 6,7 millions 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 2017-2018 <sup>a</sup>	Dépenses réelles 2017-2018 <sup>b</sup>	Dépenses réelles 2016-2017 <sup>c</sup>	Écart dépenses réelles	Variation (%)
Mesures d'aide à l'emploi	799 939,3	842 183,3	840 087,9	2 095,4	0,2
Mesures d'aide financière	2 917 948,1	2 949 953,4	2 965 306,0	(15 352,6)	(0,5)
Administration	493 078,6	515 906,7	500 276,1	15 630,6	3,1
Travail	17 447,2	25 167,5	20 812,9	4 354,6	20,9
<b>Total</b>	<b>4 228 413,2</b>	<b>4 333 210,9</b>	<b>4 326 482,9</b>	<b>6 728,0</b>	<b>-</b>

a Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2017-2018 – Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*, excluant le Programme 05 « Promotion et développement de la Capitale-Nationale », qui relève maintenant du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2017-2018. 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 2016-2017* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, certaines dépenses ont été reclassées ou redressées pour les présenter selon la structure des dépenses de 2017-2018, et ce, afin de les rendre comparables.

### Mesures d'aide à l'emploi

Le budget des dépenses 2017-2018 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 799,9 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 842,2 millions de dollars. L'écart de 42,3 millions de dollars s'explique principalement par un transfert annuel de 23,0 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants, et par l'ajout 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 2,1 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2016-2017 et 2017-2018 s'explique principalement par l'indexation des mesures d'aide à l'emploi destinées aux personnes handicapées.

## Mesures d'aide financière

Alors que le budget des dépenses 2017-2018 des mesures d'aide financière était de 2 917,9 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 2 950,0 millions de dollars. L'écart de 32,1 millions de dollars s'explique principalement par un transfert de 52,0 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants, compensé en partie par le transfert aux mesures d'aide à l'emploi d'un budget de 24,9 millions de dollars provenant de la provision pour la réalisation de projets favorisant la conversion des prestations d'aide financière en mesures d'aide à l'emploi.

Spécifiquement pour les programmes d'aide financière de dernier recours – et malgré l'indexation des prestations versées, les bonifications des prestations découlant, depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 et l'arrivée massive des demandeurs d'asile –, les dépenses ont diminué de 22,2 millions de dollars entre 2016-2017 et 2017-2018, et ce, en raison de la diminution du nombre de prestataires.

Précisons qu'au cours de l'exercice financier 2017-2018, une somme de 2 857,7 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, 25,9 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, 3,9 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,2 million de dollars. Enfin, le Ministère a alloué 23,5 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets d'inclusion économique et de participation sociale.

## Administration

En 2017-2018, le budget destiné aux activités liées à l'administration était de 493,1 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 515,9 millions de dollars. L'écart de 22,8 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2017-2018 s'explique principalement par des ajouts budgétaires consentis dans le cadre du discours sur le budget 2017-2018 et du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 ainsi que par des budgets additionnels de 9,0 millions de dollars provenant de l'Entente sur le développement du marché du travail et de 7,3 millions de dollars associés au crédit au net en lien avec les activités de recouvrement du Ministère.

L'augmentation de 15,6 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2016-2017 et 2017-2018 s'explique notamment par l'indexation salariale de 1,75 % en 2017-2018, par des dépenses additionnelles relatives à l'arrivée massive des demandeurs d'asile, par la hausse de la tarification du Tribunal administratif du Québec ainsi que par l'augmentation de la contribution du Ministère au Fonds des biens et des services, notamment pour le déploiement de Services Québec.

Les dépenses se répartissent comme suit<sup>58</sup> :

- 288,2 millions ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales que dans les régions, ainsi qu'à la prestation de services directs à la population et aux entreprises;
- 77,9 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;
- 149,8 millions ont été consacrés à la direction du Ministère, aux développements et aux partenariats de Services Québec, aux services à la gestion et aux ressources informationnelles, à la solidarité sociale et à l'analyse stratégique, au recouvrement, à la révision et à la conformité ainsi qu'aux registres de l'État.

58. Comparativement aux données présentées au *Rapport annuel de gestion 2016-2017*, le Ministère a révisé sa méthodologie afin de mieux représenter la répartition des coûts. Il estime que ces changements n'ont pas eu d'effet sensible sur les coûts d'administration présentés pour 2017-2018.

## Travail

En 2017-2018, le budget de dépenses du programme Travail était de 17,4 millions de dollars et les dépenses réelles se sont élevées à 25,2 millions de dollars. L'excédent de 7,8 millions des dépenses réelles sur le budget de dépenses est principalement attribuable à :

- des dépenses de 6,4 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 pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus du ministère des Finances en cours d'exercice 2017-2018;
- des dépenses de 3,0 millions de dollars pour la mise en place du Programme d'aide à la sensibilisation des salariés et des travailleurs autonomes, y compris les artistes et les travailleurs de la culture, en matière de harcèlement sexuel au travail. Le budget du programme Travail a été majoré de 1,7 million de dollars provenant de réaménagements budgétaires au Ministère;
- des dépenses de 1,0 million de dollars pour le financement du Programme d'aide au respect des normes touchant le harcèlement au travail de 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 pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus du ministère des Finances en cours d'exercice 2017-2018.

L'augmentation des dépenses réelles de 4,4 millions de dollars comparativement à 2016-2017 s'explique principalement par une dépense de 3,0 millions de dollars pour la mise en place du Programme d'aide à la sensibilisation des salariés et des travailleurs autonomes, y compris les artistes et les travailleurs de la culture, en matière de harcèlement sexuel au travail, et de 1,0 million de dollars pour le financement du Programme d'aide au respect des normes touchant le harcèlement au travail. Ces sommes ont été transférées à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité 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, les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle, et la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements d'état civil. Les fonds spéciaux suivants sont administrés par le Ministère.

### *Fonds d'aide à l'action communautaire autonome*

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus proviennent principalement des contributions versées par le Ministère ainsi que par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie. En 2017-2018, les revenus du Fonds ont été de 23,1 millions de dollars, tandis que les dépenses ont été de 22,6 millions de dollars. L'excédent de 509 058 \$ est reporté à l'exercice suivant.

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

	Prévisions 2017-2018 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2017-2018 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2016-2017	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	22 819,7	23 061,6	23 034,8	26,8	0,1
Dépenses	23 252,9	22 552,5	22 376,8	175,7	0,8
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(433,2)</b>	<b>509,1</b>	<b>658,0</b>	<b>(148,9)</b>	

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

b Données provenant des états financiers 2017-2018.

*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 déficit de 10,5 millions de dollars en 2017-2018. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2018 atteint 43,2 millions de dollars.

L'augmentation de 23,5 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2016-2017 et 2017-2018 s'explique principalement par la nouvelle Entente Canada-Québec destinée au secteur forestier ainsi que par les mesures du discours sur le budget 2017-2018 visant à augmenter l'offre de services publics d'emploi. Ces mesures concernent notamment le développement des compétences, l'apprentissage et la gestion de la main-d'œuvre ainsi que la francisation des immigrants.

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

	Prévisions 2017-2018 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2017-2018 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2016-2017	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	1 047 934,7	1 070 013,7	1 059 446,4	10 567,3	1,0
Dépenses	1 054 793,6	1 080 530,8	1 056 985,1	23 545,7	2,2
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(6 858,9)</b>	<b>(10 517,1)</b>	<b>2 461,3</b>	<b>(12 978,4)</b>	

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

b Données provenant des états financiers 2017-2018.

*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 2017-2018, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 23,5 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,2 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 13,0 millions, dont plus de 12,7 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

Compte tenu de la date de lancement du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (décembre 2017) et des travaux pour la conclusion des prochaines Alliances pour la solidarité, il n'a pas été possible de procéder aux versements prévus pour celles-ci en 2017-2018, ce qui a entraîné un excédent de 10,7 millions de dollars pour cette même année. Cet excédent est reporté au prochain exercice financier et sera intégré à la répartition régionale pour la poursuite des Alliances pour la solidarité.

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

	Prévisions 2017-2018 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2017-2018 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2016-2017	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	21 539,2	23 727,5	11 134,1	12 593,4	113,1
Dépenses	21 578,1	13 026,9	11 427,6	1 599,3	14,0
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(38,9)</b>	<b>10 700,6</b>	<b>(293,5)</b>	<b>10 994,1</b>	

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

b Données provenant des états financiers 2017-2018.

*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 14,8 millions de dollars sont composées de 13,1 millions en amortissement, de 0,9 million de dollars pour des dispositions d'immobilisations corporelles et de 0,8 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 11,6 millions de dollars en 2017-2018.

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 2017-2018 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2017-2018 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2016-2017	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	22 626,1	14 772,8	12 513,6	2 259,2	18,1
Dépenses	22 626,1	14 772,8	12 513,6	2 259,2	18,1
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

b Données provenant des états financiers 2017-2018.

*Fonds des biens et des services*

Le Fonds des biens et des services est affecté au financement des activités liées à la réalisation de la mission confiée au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, laquelle consiste à offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur 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, du Registraire des entreprises de même que les services offerts à des ministères et organismes.

En 2017-2018, le Ministère a versé 65,5 millions de dollars à ce fonds, dont les revenus se composent aussi de 21,7 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 18,6 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, de citoyennes et citoyens ainsi que d'entreprises privées.

Le Fonds affiche des dépenses de 93,0 millions de dollars en 2017-2018, soit 52,7 millions en rémunération et 40,3 millions en fonctionnement. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2018 atteint 46,2 millions de dollars. L'augmentation des revenus et des dépenses réels comparativement à 2016-2017 s'explique principalement par l'intégration au 1<sup>er</sup> avril 2017 du Registraire des entreprises.

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

	Prévisions 2017-2018 <sup>a</sup>	Sommes réelles 2017-2018 <sup>b</sup>	Sommes réelles 2016-2017 <sup>c</sup>	Variation sommes réelles	Variation (%)
Revenus	98 320,2	105 759,4	81 239,5	24 519,9	30,2
Dépenses	102 320,2	92 990,5	69 207,8	23 782,7	34,4
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(4 000,0)</b>	<b>12 768,9</b>	<b>12 031,7</b>	<b>737,2</b>	

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

b Données provenant des états financiers 2017-2018.

c Comparativement aux données réelles présentées au *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, certains chiffres des états financiers ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2017-2018.

### *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 2017-2018 de la Commission des partenaires du marché du travail<sup>59</sup>.

### **Coût des services**

Le Ministère évalue le coût et l'évolution de certains des services qu'il rend. Ces coûts<sup>60</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).

### *Facteurs généraux*

Certaines augmentations du coût des services en 2017-2018 s'expliquent par une indexation de certaines dépenses de fonctionnement et par une hausse de la rémunération des employés de la fonction publique à la suite du règlement de certaines conventions collectives combinée à des variations de volume de clientèle, de services rendus ou de dossiers traités.

Les facteurs de variation du coût de revient spécifiques à chaque service se retrouvent sous chacun des tableaux suivants le cas échéant.

59. Les états financiers du Fonds sont rendus publics lorsque 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.cpmt.gouv.qc.ca](http://www.cpmt.gouv.qc.ca).

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

**COÛT PAR SERVICE PUBLIC D'EMPLOI RENDU**

Service	Coût par	2017-2018 (\$)	2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	368	346	22	6,4
Services aux entreprises	entreprise aidée	1 973	1 873	100	5,3
Services de placement	poste vacant et candidature signalée	11	11	0	0

Les variations pour les services aux individus et les services aux entreprises s'observent dans un contexte de changements. Dans les deux cas, de nouvelles façons de faire ont été introduites en 2017-2018 nécessitant des périodes de formation pour une large portion du personnel. Ce facteur est combiné au renouvellement de personnel à la suite de départs à la retraite qui entraînent également une période de formation à la tâche et de rodage.

Dans le cas des services aux individus, la hausse a été légèrement plus élevée en 2017-2018 en raison des efforts consacrés à la mise en place du Programme objectif emploi. Ce programme, qui prenait effet le 1<sup>er</sup> avril 2018, est issu de l'adoption de la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (RLRQ 2016, chapitre 25).

Quant au coût des services aux entreprises, qui affichait une tendance à la baisse au cours des dernières années, particulièrement en raison du recours à des services regroupés, il a subi une légère hausse en 2017-2018, qui s'explique notamment par l'implantation d'une approche d'intervention renouvelée ayant sollicité le personnel au cours de l'année dans diverses activités d'appropriation.

Le coût des services de placement, qui a été à la baisse au cours des dernières années en raison d'une croissance de leur achalandage, se stabilise en 2017-2018. Ces services sont essentiellement offerts en ligne.

**COÛT PAR DEMANDE POUR LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE**

Service	Coût par	2017-2018 (\$)	2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Attribution initiale	demande d'aide financière	333	314	19	6,1
Gestion des dossiers actifs	dossier actif	415	392	23	5,9

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

Service	Coût par	2017-2018 (\$)	2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Révision	dossier finalisé	387	354	33	9,3
Représentation au Tribunal administratif du Québec	dossier finalisé	1 262	1 314	(52)	(4,0)

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, une hausse du nombre de dossiers finalisés combinée à l'optimisation des processus de finalisation des dossiers ont contribué à une diminution de ce coût unitaire.

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

Service	Coût par	2017-2018 (\$)	2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Plaintes	plainte	164	147	17	11,6

L'accroissement de la complexité de certaines catégories de dossiers dont la gestion a été confiée à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est un facteur complémentaire aux facteurs généraux évoqués plus haut et qui contribue à l'augmentation du coût des services.

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

Service	Coût par	2017-2018 (\$)	2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Créances du Ministère et de l'assurance parentale	dollar recouvré	0,113	0,109	0,004	3,7

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

Service	Coût par	2017-2018 (\$)	2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Prestations d'assurance parentale	personne ayant reçu un versement	144	138	6	4,3

## 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 2017 ET LE 31 MARS 2018**

	Nombre	Valeur (\$)
Avec une personne physique <sup>a</sup>	28	1 676 130
Avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>b</sup>	842	296 445 975
Total des contrats de services	870	298 122 105

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

a Que cette personne soit dans les affaires ou non.

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

### Gestion et contrôle 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 2017 au 31 mars 2018, 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 2017-2018, cette cible a été établie en heures rémunérées et a été transposée en équivalents temps complet<sup>61</sup>.

Le Conseil du trésor a fixé au Ministère une cible de 11 035 475 heures, ce qui correspond à 6 043 équivalents temps complet. Le Ministère a respecté la cible fixée.

#### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018

Catégorie <sup>a</sup>	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Total transposé en ETC (4) = (3) / 1826,3 h	Nombre d'employées et employés
1. Personnel d'encadrement	567 601	0	567 601	311	315
2. Personnel professionnel	2 717 799	11 561	2 729 360	1 494	1 563
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	7 468 002	30 232	7 498 234	4 106	4 424
6. Agentes et agents de la paix	0	0	0	0	0
7. Personnel ouvrier, personnel d'entretien et de service	4 030	7	4 037	2	2
<b>Total en heures</b>	<b>10 757 432</b>	<b>41 800</b>	<b>10 799 232</b>		
<b>Total transposé en ETC (Total des heures/1 826,3 h)<sup>b</sup></b>	<b>5 890</b>	<b>23</b>	<b>5 913</b>		

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

- a Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujétiées à la Loi sur la fonction publique. Les données excluent également le personnel des cabinets.
- b Le total transposé en équivalents temps complet est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

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

## Ressources informationnelles

Les investissements du Ministère en ressources informationnelles en 2017-2018 ont visé principalement à :

- permettre la mise en œuvre de programmes ou de mesures découlant de l'adoption de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires;
- simplifier les démarches administratives de la clientèle et améliorer l'expérience client;
- soutenir le déploiement de Services Québec;
- améliorer la performance administrative;
- réduire la désuétude technologique.

Ainsi, des travaux importants ont dû être réalisés pour améliorer les systèmes de l'aide financière de dernier recours et des services publics d'emploi à la suite de l'adoption de la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (2016, chapitre 25), et pour bonifier la prestation mensuelle d'aide financière découlant du plan d'action gouvernemental visant l'inclusion économique et la participation sociale.

Le Ministère a également réalisé les travaux visant la création du Fichier d'immatriculation des armes à feu, pour le compte du ministère de la Sécurité publique, conformément à la Loi sur l'immatriculation des armes à feu (2016, chapitre 15).

De plus, une solution de gestion et de suivi des demandes de la clientèle a été déployée, ce qui permet notamment d'assurer la fluidité des interventions de Services Québec et des autres organismes publics offrant des services aux entreprises sous la bannière « Entreprises Québec ».

Les efforts pour contrer la désuétude technologique se sont poursuivis au cours de la période. Ainsi, les travaux visant à faire évoluer les applications utilisant des langages de programmation désuets, soit VB6 et .NET 2.0, vers un langage plus moderne et à assurer la continuité des services à la clientèle des domaines d'affaires concernés par ces applications, se sont poursuivis. Également, les travaux prévus dans la stratégie visant à contrer la désuétude et à assurer l'évolution des services 2014-2018 ont été complétés.

De nombreuses améliorations aux applicatifs du Ministère ont été réalisées. Parmi celles-ci, on retrouve un changement à clicSÉCUR permettant de soutenir la mise en place du Carnet de santé du Québec ainsi que des travaux concernant les versements anticipés de la prime au travail. Par ailleurs, d'autres travaux préparatoires à l'introduction des services mobiles pour le Régime québécois d'assurance parentale ont été effectués.

En 2017-2018, le bilan des réalisations des projets du Ministère se présente globalement comme suit : deux projets sont terminés, treize sont en cours en fin d'exercice, un est suspendu et deux ont été abandonnés.

### COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2017-2018 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Catégories de coûts	Capitalisables prévus (investissements)	Capitalisables réels (investissements)	Non capitalisables prévus (dépenses)	Non capitalisables réels (dépenses)
Activités d'encadrement	0,0	0,0	7 620,9	7 959,6
Activités de continuité	13 589,2	8 433,3	93 475,9	92 269,5
Projets	4 410,8	3 203,4	1 602,7	2 933,7
<b>Total</b>	<b>18 000,0</b>	<b>11 636,7</b>	<b>102 699,5</b>	<b>103 162,8</b>

Les écarts s'expliquent principalement par une révision de l'ordonnancement des travaux en cours d'année en vue de répondre aux impératifs ministériels, notamment pour assurer le soutien à la mise en œuvre du Programme objectif emploi, ainsi que par la réalisation de plusieurs travaux d'analyse et de planification pour assurer l'amélioration de la prestation de services. Dans ce contexte, des travaux ont été reportés aux années subséquentes.

#### LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2017-2018

Liste des projets	Avancement (%)
Désuétude technologique VB6 (langage de programmation)	28 %
Non-conversion des dépôts directs en chèque du versement mensuel de l'aide financière de dernier recours	100 %
Gestion et suivi des demandes de la clientèle – Traçabilité	100 %
Remplacement du processus de déclaration mensuelle	86 %
Programme objectif emploi	70 %

#### LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2017-2018 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Liste des projets	Ressources humaines prévues <sup>a</sup>	Ressources humaines utilisées <sup>a</sup>	Ressources financières prévues <sup>b</sup>	Ressources financières utilisées <sup>b</sup>
Désuétude technologique VB6 (langage de programmation)	292,7	451,3	1 190,6	276,7
<i>Deux éléments expliquent cet écart. D'une part, des travaux ont été reportés au prochain exercice financier en raison de la priorisation de projets ministériels. D'autre part, certains travaux informatiques, qui devaient initialement être effectués par des ressources externes, ont été confiés à des ressources internes. *</i>				
Non-conversion des dépôts directs en chèque du versement mensuel de l'aide financière de dernier recours	147,6	285,6	72,4	82,5
<i>Certains éléments externes au projet ont amené le Ministère à suspendre les travaux et à reporter la mise en œuvre du projet. L'arrêt temporaire des travaux a fait en sorte que des efforts additionnels, notamment pour l'implantation du projet, ont dû être déployés. *</i>				
Gestion et suivi des demandes de la clientèle – Traçabilité	157,0	74,2	87,9	60,4
<i>Un ajustement a été effectué sur le plan des travaux imputables au projet et l'envergure des travaux s'est avérée moins importante que prévu. Par ailleurs, il n'a pas été nécessaire d'utiliser la marge de manœuvre prévue initialement. *</i>				
Remplacement du processus de déclaration mensuelle	206,0	178,7	187,8	94,8
<i>Le projet a pu tirer profit d'un ajustement du calendrier de réalisation d'un autre projet ministériel pour synchroniser les livraisons et ainsi réduire les efforts et les coûts. *</i>				
Programme objectif emploi	649,7	1 551,9	623,7	695,6
<i>À la suite de l'adoption du projet de loi, le Ministère a accéléré la cadence pour être en mesure de répondre aux obligations légales afférentes. Des travaux supplémentaires ont également été réalisés afin d'optimiser le cheminement de la clientèle selon la méthodologie LEAN. La marge de manœuvre a été utilisée à cet effet, sans impact sur le budget total estimé du projet. *</i>				

\* Explication sommaire des écarts.

a Les coûts des ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

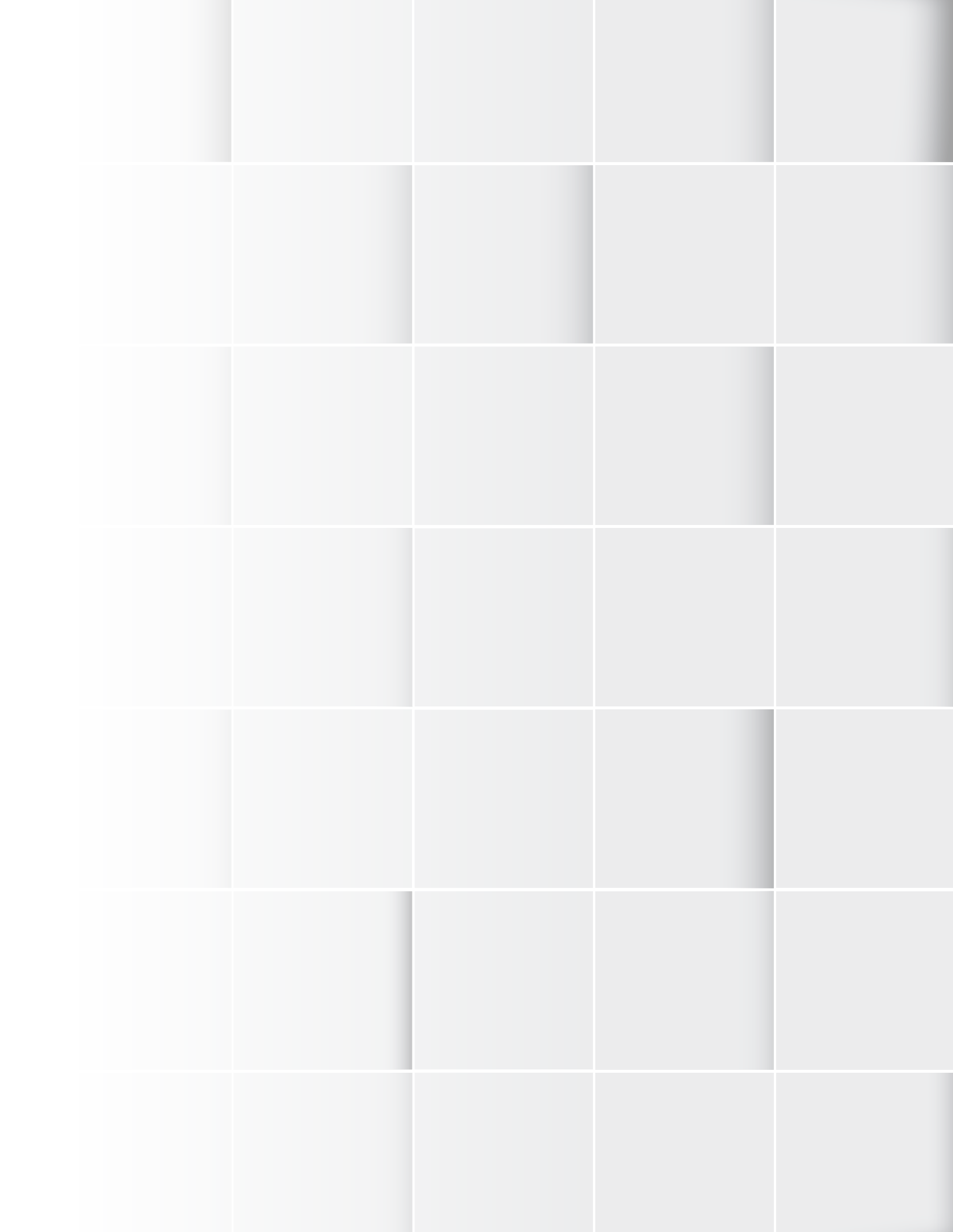
b Les coûts des ressources financières comprennent les services externes, les autres services internes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

## 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 sont contrôlés afin de maintenir leur conformité en matière d'accessibilité. De plus, pour l'ensemble des sites sous la responsabilité du Ministère, des correctifs et améliorations sont effectués régulièrement.

En 2017-2018, trois nouveaux 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; Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales) pour cibler les faiblesses et appliquer les corrections en matière d'accessibilité. Une refonte du site intranet a aussi été effectuée, ce qui a accru son accessibilité.

Le Ministère continue également d'améliorer les ressources et outils mis à la disposition de son personnel pour se conformer aux standards d'accessibilité. La Direction des communications continue de remplir son rôle d'expert-conseil en accessibilité, donne de la formation sur le sujet et bonifie la section intranet informative pour accompagner les employées et employés qui produisent du contenu pour ses différents sites Web et intranet.



# EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017-2018 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 et analyse avec diligence les plaintes reçues. Le personnel informe la personne plaignante du résultat des vérifications effectuées et, le cas échéant, des modalités de recours.

Le tableau ci-après présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère au cours de l'exercice financier 2017-2018 et illustre la variation comparativement aux deux dernières années.

### NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES PAR VOLET DE MISSION

Volet	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
Aide financière de dernier recours	4 330	4 574	4 516	- 5,3
Services publics d'emploi	850	892	840	- 4,7
Recouvrement	940	929	847	1,2
Régime québécois d'assurance parentale	242	276	300	- 12,3
Directeur de l'état civil	258	245	285	5,3
Révision et recours administratifs	71	129	121	- 45,0
Services Québec	115	123	79	- 6,5
Autres ministères et organismes, ou organisations privées <sup>b</sup>	602	458	280	31,4
Opérations spéciales <sup>c</sup>	56	13	4	330,8
Entraide	10	4	4	150,0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	2	3	0	- 33,3
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	2	7	0	- 71,4
<b>Total</b>	<b>7 478</b>	<b>7 653</b>	<b>7 276</b>	<b>- 2,3</b>

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

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

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

## Constats généraux

- On observe une diminution de 2,3 % de l'ensemble des plaintes traitées par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle entre les exercices 2016-2017 et 2017-2018 comparativement à une hausse de 5,2 % entre les exercices 2015-2016 et 2016-2017.
- Plus de 80 % des plaintes traitées par le Ministère concernent trois volets de mission : l'aide financière de dernier recours (57,9 %), le recouvrement (12,6 %) et les services publics d'emploi (11,4 %).
- Le volet Autres ministères et organismes, ou organisations privées, est celui qui, toutes proportions gardées, affiche la hausse la plus importante, en nombre de plaintes. Le déploiement de Services Québec comme porte d'entrée des services gouvernementaux fait en sorte qu'il y a une augmentation significative d'une nouvelle clientèle. Conséquemment, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle reçoit de plus en plus de plaintes qui relèvent de la mission d'autres ministères (ex. : un citoyen qui souhaite déposer une plainte à la suite d'un accident d'automobile). Un effort important est consenti pour rediriger les plaignantes et les plaignants vers les ministères et les organismes concernés.

## Faits saillants par volet de mission

### Aide financière de dernier recours

Baisse de 5,3 % (de 4 574 à 4 330 plaintes traitées, soit 244 plaintes de moins)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>4 330</b>	<b>4 574</b>	<b>4 516</b>	<b>- 5,3</b>
<b>Aide financière de dernier recours (programmes)</b>	2 377	2 934	2 806	-19,0
<b>Qualité des services</b>	1 953	1 640	1 710	19,1
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	1 106	1 093	1 121	1,2
Qualité des services autres	847	547	589	54,8

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

On constate une diminution de 557 plaintes dans la catégorie « programmes » de l'aide financière de dernier recours entre 2016-2017 et 2017-2018. Ces plaintes portent principalement sur les obligations de la personne prestataire en cours d'aide, telles que la production des documents requis pour demeurer admissible à l'aide financière de dernier recours (412 plaintes, soit 17,3 %), sur l'admissibilité à certaines prestations spéciales (390 plaintes, soit 16,4 %), sur les ressources comptabilisées ayant une incidence sur le calcul des prestations (283 plaintes, soit 11,9 %) et sur l'établissement d'une réclamation (248 plaintes, soit 10,4 %).

Les plaintes portant sur la qualité des services offerts en matière d'aide financière de dernier recours ont connu une augmentation de 19,1 % (passant de 1 640 à 1 953) 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 (267 plaintes) ainsi que le délai pour rendre une décision lors du dépôt d'une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours (238 plaintes). Toutefois, mentionnons que ces dernières ne représentent que 0,2 % par rapport au nombre de ménages ayant déposé une nouvelle demande (107 640) au cours de l'exercice financier et que parmi les 4 330 plaintes traitées pour ce volet (aide financière de dernier recours), 11,2 % (483 plaintes) ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la part de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

## Services publics d'emploi

Baisse de 4,7 % (de 892 à 850 plaintes traitées, soit 42 plaintes de moins)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>850</b>	<b>892</b>	<b>840</b>	<b>- 4,7</b>
<b>Services publics d'emploi (programmes)</b>	631	673	666	- 6,2
<b>Qualité des services</b>	219	219	174	0,0
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	189	187	155	1,1
Qualité des services autres	30	32	19	- 6,3

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

Le nombre de plaintes à l'égard du volet « programmes » des services publics d'emploi a connu une baisse de 6,2 % (de 673 à 631 plaintes) entre 2016-2017 et 2017-2018 comparativement à une hausse de 1,1 % entre 2015-2016 et 2016-2017.

Quant aux plaintes sur la qualité des services, elles sont demeurées stables entre 2016-2017 et 2017-2018. Elles représentent 26 % du total des plaintes des services publics d'emploi. Les principaux motifs invoqués pour l'année 2017-2018 sont le manque de respect et de courtoisie (79 plaintes) et les délais de réponse aux appels téléphoniques (42 plaintes). Ces deux motifs sont à l'origine de 64,0 % des plaintes portant sur les engagements ministériels de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans le volet services publics d'emploi.

Rappelons que plus de 350 000 personnes et de 13 000 entreprises ont bénéficié d'une aide des services publics d'emploi dans l'année, respectivement dans leur démarche d'emploi et en matière de gestion des ressources humaines. La gestion de ces dossiers comporte pour la plupart des dimensions financières, des critères d'admissibilité et/ou des responsabilités des participants, qui peuvent soulever des insatisfactions. Des 850 plaintes traitées pour ce volet (services publics d'emploi), seulement 39 (4,6 %) ont mené à une recommandation de modification de la décision initiale en faveur du plaignant.

## Recouvrement

Hausse de 1,2 % (de 929 à 940 plaintes traitées, soit 11 plaintes additionnelles)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>940</b>	<b>929</b>	<b>847</b>	<b>1,2</b>
<b>Recouvrement (programmes)</b>	881	878	803	0,3
<b>Qualité des services</b>	59	51	44	15,7
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	31	38	29	- 18,4
Qualité des services autres	28	13	15	115,4

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

Les plaintes ayant trait au recouvrement (programmes) sont demeurées stables avec trois plaintes supplémentaires par rapport à l'exercice précédent (0,3 %). Ces plaintes se répartissent en trois motifs. Les plaintes concernant les certificats de recouvrement et les relevés de comptes sont les plus fréquentes (44,6 %). Suivent les plaintes relatives aux montants retenus ou au remboursement (34,4 %) et celles ayant trait à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre<sup>62</sup> (21,0 %).

Les plaintes relatives à la qualité des services ont également augmenté, passant de 51 en 2016-2017 à 59 en 2017-2018. Il est important de mentionner que les plaintes portant sur la qualité des services ne comptent que pour 6,3 % de toutes les plaintes attribuées au recouvrement. Proportionnellement au total des appels auxquels ont répondu (127 396) les préposées et préposés aux renseignements et les agentes et agents de recouvrement en 2017-2018, ces plaintes relatives à la qualité des services représentent 0,05 %.

62. 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 12,3 % (de 276 à 242 plaintes traitées, soit 34 plaintes de moins)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>242</b>	<b>276</b>	<b>300</b>	<b>-12,3</b>
<b>Régime québécois d'assurance parentale (programmes)</b>	170	198	206	-14,1
<b>Qualité des services</b>	72	78	94	-7,7
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	57	53	76	7,5
Qualité des services autres	15	25	18	-40,0

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

Les plaintes à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale (programmes) affichent une diminution de 14,1 % entre 2016-2017 et 2017-2018 comparativement à une baisse de près de 4 % entre 2015-2016 et 2016-2017. Les plaintes portent principalement sur l'établissement d'une réclamation (48 plaintes, soit 28,2 %) et sur l'admissibilité au régime (43 plaintes, soit 25,3 %). Relativement au nombre total de prestataires servis (207 175 personnes) par le Régime québécois d'assurance parentale, la proportion de plaignants ne représente qu'une personne sur 1 000.

Les plaintes sur la qualité des services sont également en baisse. Elles ont diminué de 7,7 %, passant de 78 à 72. Les principaux motifs invoqués par la clientèle sont la difficulté à obtenir une information précise et complète (28 plaintes) et les délais pour rendre une décision autre que l'acceptation initiale de la demande de prestations (13 plaintes). Les plaintes sur la qualité des services représentent 29,8 % du total des plaintes pour le volet Régime québécois d'assurance parentale.

## Directeur de l'état civil

Hausse de 5,3 % (de 245 à 258 plaintes traitées, soit 13 plaintes additionnelles)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>258</b>	<b>245</b>	<b>285</b>	<b>5,3</b>
<b>Directeur de l'état civil (programmes)</b>	229	209	251	9,6
<b>Qualité des services</b>	29	36	34	-19,4
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	29	35	33	-17,1
Qualité des services autres	0	1	1	-100,0

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

Le nombre de plaintes à l'égard des services du Directeur de l'état civil est en hausse de 5,3 % par rapport à la dernière année de référence alors qu'il était en baisse de 14,0 % entre 2015-2016 et 2016-2017. Entre 2016-2017 et 2017-2018, une augmentation de 9,6 % a été observée pour les plaintes « programmes ». Ces plaintes portent principalement sur la publicité du registre (66 plaintes, soit 28,8 %) et l'inscription (40 plaintes, soit 17,5 %).

Toutefois, notons que c'est peu de plaintes comparativement au nombre d'inscriptions et de traitements des demandes effectuées au cours de cette période de référence (environ 500 000).

Quant aux plaintes portant sur la qualité des services, elles ont diminué de 19,4 % en 2017-2018 et représentent 11,2 % du total des plaintes de ce volet.

Il est à noter que, depuis le 29 janvier 2018, même si le Directeur de l'état civil réalise la prise d'inventaire pour le Service d'immatriculation des armes à feu, le traitement des plaintes s'effectue en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, qui en est responsable selon l'entente convenue entre les deux ministères.

## Révision et recours administratifs

Baisse de 45,0 % (de 129 à 71 plaintes traitées, soit 58 plaintes de moins)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>71</b>	<b>129</b>	<b>121</b>	<b>-45,0</b>
<b>Révision et recours administratifs</b>	26	51	19	-49,0
<b>Qualité des services</b>	45	78	102	-42,3
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	6	15	11	-60,0
Qualité des services autres	39	63	91	-38,1

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

En 2017-2018, les plaintes portant sur les recours ont diminué, passant de 51 à 26, soit une diminution de 49,0 %. La diminution des délais en révision a influencé positivement la prestation de services. Le motif ayant connu la plus grande diminution est le maintien d'une décision à la suite d'une demande de révision ou d'un recours au Tribunal administratif du Québec (passant de 40 à 22 plaintes).

Bien qu'elles représentent 63 % du total des plaintes de ce volet, les plaintes portant sur la qualité des services ont diminué de façon importante avec une baisse de 42,3 % entre 2016-2017 et 2017-2018.

## Services Québec

Baisse de 6,5 % (de 123 à 115 plaintes traitées, soit 8 plaintes de moins)

	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Total du volet</b>	<b>115</b>	<b>123</b>	<b>79</b>	<b>-6,5</b>
<b>Services Québec (programmes)</b>	69	76	45	-9,2
<b>Qualité des services</b>	46	47	34	-2,1
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	41	46	33	-10,9
Qualité des services autres	5	1	1	400,0

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

Il y a eu une diminution de sept plaintes concernant le volet « programmes » de Services Québec entre 2016-2017 et 2017-2018. À cet égard, on a dénombré 26 plaintes touchant le Registraire des entreprises. Ce nombre est toutefois minime par rapport au nombre de transactions courantes liées au Registraire des entreprises, qui s'élève à plus d'un million de transactions annuellement. Quant au Service québécois de changement d'adresse, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a traité 15 plaintes.

Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 40 % du total des plaintes de Services Québec. Les plaintes liées au respect et à la courtoisie visent principalement le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Toutefois, notons que le Centre de relations avec la clientèle a reçu 1 335 670 appels pour l'exercice financier 2017-2018, ce qui représente une proportion d'une personne insatisfaite sur 100 000.

## Résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2017-2018 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>3 621</b>	<b>83,6</b>	<b>483</b>	<b>11,2</b>	<b>4</b>	<b>0,1</b>	<b>222</b>	<b>5,1</b>	<b>4 330</b>	<b>57,9</b>
Aide financière de dernier recours	2 096	88,2	159	6,7	4	0,2	118	5,0	2 377	31,8
Qualité des services	1 525	78,1	324	16,6	0	0,0	104	5,3	1 953	26,1
<b>Total Services publics d'emploi</b>	<b>752</b>	<b>88,5</b>	<b>39</b>	<b>4,6</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>59</b>	<b>6,9</b>	<b>850</b>	<b>11,4</b>
Services publics d'emploi	564	89,4	27	4,3	0	0,0	40	6,3	631	8,4
Qualité des services	188	85,8	12	5,5	0	0,0	19	8,7	219	2,9
<b>Total Régime québécois d'assurance parentale</b>	<b>192</b>	<b>79,3</b>	<b>22</b>	<b>9,1</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>28</b>	<b>11,6</b>	<b>242</b>	<b>3,2</b>
Régime québécois d'assurance parentale	136	80,0	19	11,2	0	0,0	15	8,8	170	2,3
Qualité des services	56	77,8	3	4,2	0	0,0	13	18,1	72	1,0
<b>Total Directeur de l'état civil</b>	<b>203</b>	<b>78,7</b>	<b>33</b>	<b>12,8</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>22</b>	<b>8,5</b>	<b>258</b>	<b>3,5</b>
Directeur de l'état civil	180	78,6	29	12,7	0	0,0	20	8,7	229	3,1
Qualité des services	23	79,3	4	13,8	0	0,0	2	6,9	29	0,4
<b>Total Services Québec</b>	<b>104</b>	<b>90,4</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>11</b>	<b>9,6</b>	<b>115</b>	<b>1,5</b>
Services Québec	64	92,8	0	0,0	0	0,0	5	7,2	69	0,9
Qualité des services	40	87,0	0	0,0	0	0,0	6	13,0	46	0,6
<b>Total Recouvrement</b>	<b>799</b>	<b>85,0</b>	<b>34</b>	<b>3,6</b>	<b>67</b>	<b>7,1</b>	<b>40</b>	<b>4,3</b>	<b>940</b>	<b>12,6</b>
Recouvrement	748	84,9	29	3,3	67	7,6	37	4,2	881	11,8
Qualité des services	51	86,4	5	8,5	0	0,0	3	5,1	59	0,8
<b>Total Recours</b>	<b>49</b>	<b>69,0</b>	<b>18</b>	<b>25,4</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>5,6</b>	<b>71</b>	<b>0,9</b>
Recours	21	80,8	4	15,4	0	0,0	1	3,8	26	0,3
Qualité des services	28	62,2	14	31,1	0	0,0	3	6,7	45	0,6
<b>Entraide</b>	<b>9</b>	<b>90,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>10</b>	<b>0,1</b>
<b>Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales</b>	<b>2</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>2</b>	<b>0,0</b>
<b>Opérations spéciales</b>	<b>50</b>	<b>89,3</b>	<b>4</b>	<b>7,1</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>3,6</b>	<b>56</b>	<b>0,7</b>
<b>Autres ministères et organismes ou organisations privées</b>	<b>586</b>	<b>97,3</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>16</b>	<b>2,7</b>	<b>602</b>	<b>8,1</b>
<b>Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>0,0</b>
Programme	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Qualité des services	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0
<b>Total général</b>	<b>6 368</b>	<b>85,2</b>	<b>635</b>	<b>8,5</b>	<b>71</b>	<b>0,9</b>	<b>404</b>	<b>5,4</b>	<b>7 478</b>	<b>100,0</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 de la plainte, tout en respectant les balises normatives ainsi que la Loi et son Règlement.

Ainsi, pour l'année 2017-2018, plus de 85 % de l'ensemble des plaintes traitées ont été réglées grâce à des explications supplémentaires fournies par le personnel du Ministère, et seulement 8,5 % (635 sur 7 478) des plaintes ont donné lieu à une recommandation de modification de la décision initiale. Ceci dénote que la majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère sont conformes.

Bien que le Ministère tienne grandement au respect de ses engagements envers la population, les plaintes portant sur la qualité des services ont enregistré une hausse de 4,3 points de pourcentage. De 28,1 % en 2016-2017, les plaintes de cette catégorie représentent, en 2017-2018, 32,4 % du total des plaintes traitées.

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

Dans le but de faire évoluer l'offre de services du guichet multiservice, le Ministère conclut des ententes de partenariat avec d'autres ministères et organismes. Ces ententes peuvent inclure, notamment, le traitement des plaintes.

Volet	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Variation <sup>a</sup> (%)
<b>Ministère de la Santé et des Services sociaux</b>	<b>150</b>	<b>112</b>	<b>87</b>	<b>33,9</b>
<b>Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports<sup>b</sup></b>	<b>13</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	-	-	-

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

a La variation concerne l'année 2017-2018 comparativement à 2016-2017.

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

Une entente a été conclue entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Ministère, permettant à ce dernier d'offrir, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, un service d'accompagnement aux citoyennes et citoyens qui souhaitent déposer une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux de leur région. Également, depuis le 26 mars 2018, le Ministère effectue la saisie et le transfert des plaintes reçues par l'entremise de la ligne Québec 511 pour le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

## Pistes d'amélioration

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

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

Voici les principales pistes d'amélioration retenues et appliquées pour l'exercice financier 2017-2018 :

### Processus administratifs

- Effectuer un rappel aux agentes et aux agents d'aide financière concernant les règles d'admissibilité au programme d'aide et d'accompagnement social « PAAS Réussir ».
- Pour les dossiers de prestataires dont la conjointe ou le conjoint a le statut d'étudiant, rappeler aux agentes et aux agents d'aide financière que ce statut ne leur donne pas automatiquement droit au carnet de réclamation.

### Manuel d'interprétation normative

- Préciser, dans l'outil des prestations spéciales utilisé par les agentes et les agents d'aide financière, la procédure de paiement des frais de transport dans le cas des ajustements de prothèses dentaires.
- Préciser, dans l'outil d'aide à la décision en ligne utilisé par les agentes et les agents d'aide financière, l'existence de la Politique ministérielle en matière de médias adaptés.
- Préciser, dans l'outil d'aide à la décision en ligne utilisé par les agentes et les agents d'aide financière, la terminologie utilisée dans les sections relatives à la prestation administrée par un tiers.

### Guide des mesures et des services publics d'emploi

- Préciser, dans le *Guide des mesures et des services publics d'emploi*, qu'un prestataire ayant des contraintes sévères à l'emploi peut être admissible au PAAS Réussir, même s'il n'est pas admissible à une aide financière aux études en raison de la contribution de ses parents.

### Communications

- Lorsqu'une entente de remboursement est conclue avec le Centre de recouvrement, s'assurer que les débiteurs sont clairement informés d'une possible retenue sur le crédit d'impôt pour solidarité.
- Préciser les renseignements contenus dans une lettre systémique, utilisée par le Directeur de l'état civil, pour faciliter et simplifier les démarches des citoyens.
- Lors de l'inscription d'un mariage au registre de l'état civil, en plus d'informer les époux, effectuer l'envoi d'une lettre de confirmation d'inscription du mariage au célébrant.

### Site Web du Directeur de l'état civil

Mettre à jour le site Web du Directeur de l'état civil afin d'ajouter les jours fériés et les dates de fermeture des bureaux.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017-2018 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 permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

## Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

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

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales vise à :
  - soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
  - soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat officiel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole;
  - soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
  - confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de service, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale<sup>63</sup> 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.

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

## Ressources financières

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

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2017-2018 totalisent 23,1 millions de dollars. En 2017-2018, une somme de 1,7 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale. L'excédent cumulé au 31 mars 2018 s'est établi à 4,2 millions de dollars, dont une somme de 161 255 \$ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

## Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2017-2018

En 2017-2018, 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 3 millions de dollars versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales et de la Francophonie, ce qui porte à 20,9 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2017-2018.

	2017-2018	2016-2017
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	17,9 M\$	17,9 M\$

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

## Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018, le Fonds a versé des contributions totalisant 17 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 313 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits<sup>64</sup> sont soutenus financièrement en vertu d'un protocole d'entente.

	2017-2018	2016-2017
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	17,0 M\$	17,0 M\$

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

64. En raison de l'application de certaines clauses du protocole d'entente, deux organismes n'ont pas reçu leur soutien financier en 2017-2018.

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

Au cours de l'année 2017-2018, une somme de 113 927 \$ 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 Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social<sup>65</sup>, ont reçu à eux trois une somme de 560 000 \$. Un de ces organismes a reçu, en plus, 200 000 \$ dans le cadre d'une entente de services.

	2017-2018	2016-2017
Contributions versées dans le cadre du volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales :		
■ Organismes sans port d'attache	0,1 M\$	0,1 M\$
■ Interlocuteurs privilégiés	0,6 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 Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2017-2018, une somme de 8 005 \$ 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.

	2017-2018	2016-2017
Contributions versées dans le cadre du volet Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	8 005 \$	41 280 \$

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

65. Ces organismes 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.

RÉPARTITION EN 2017-2018 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGIONS ADMINISTRATIVES (EN MILLIERS DE DOLLARS)<sup>a</sup>

Région administrative	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	553,6	21,3	-	574,9
Saguenay-Lac-Saint-Jean	801,8	-	-	801,8
Capitale-Nationale	1 510,6	113,4	-	1 624,0
Mauricie	729,9	-	-	729,9
Estrie	1 090,0	-	-	1 090,0
Montréal	6 173,8	683,0	8,0	6 864,8
Outaouais	515,2	8,8	-	524,0
Abitibi-Témiscamingue	494,5	6,2	-	500,7
Côte-Nord	337,6	-	-	337,6
Nord-du-Québec	40,6	-	-	40,6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	286,7	-	-	286,7
Chaudière-Appalaches	548,5	-	-	548,5
Laval	326,2	-	-	326,2
Lanaudière	797,4	-	-	797,4
Laurentides	570,4	-	-	570,4
Montérégie	1 586,6	15,1	-	1 601,7
Centre-du-Québec	607,0	26,1	-	633,1
<b>Total</b>	<b>16 970,4</b>	<b>873,9</b>	<b>8,0</b>	<b>17 852,3</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 2017-2018, des contributions totales d'un peu plus de 3 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international ainsi que du Programme d'éducation à la citoyenneté mondiale, qui relèvent de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

	2017-2018	2016-2017
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie	3,0 M\$	2,9 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 2018. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse [www.mtess.gouv.qc.ca](http://www.mtess.gouv.qc.ca).

### SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2018 ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)<sup>a</sup>

	Aide à l'action communautaire autonome (2018)	Aide humanitaire internationale (2018)	Total (2018)	Total (2017)
<b>Revenus</b>				
Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	19 718,0	–	19 718,0	19 718,0
Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie	–	3 101,7	3 101,7	3 101,7
Contribution du ministère de la Justice	240,0	–	240,0	215,0
Autres revenus	1,9	–	1,9	0,1
	<b>19 959,9</b>	<b>3 101,7</b>	<b>23 061,6</b>	<b>23 034,8</b>
<b>Charges</b>				
Transferts <sup>b</sup>	17 852,3	3 016,4	20 868,7	20 809,7
Charges d'exploitation et d'administration	1 589,7	94,1	1 683,8	1 567,1
	<b>19 442,0</b>	<b>3 110,5</b>	<b>22 552,5</b>	<b>22 376,8</b>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>517,9</b>	<b>(8,8)</b>	<b>509,1</b>	<b>658,0</b>
<b>Excédent cumulé au début</b>	<b>3 536,0</b>	<b>170,1</b>	<b>3 706,1</b>	<b>3 048,1</b>
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>4 053,9</b>	<b>161,3</b>	<b>4 215,2</b>	<b>3 706,1</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 (2018)	Aide humanitaire internationale (2018)	Total (2018)	Total (2017)
Promotion des droits	16 970,4	-	16 970,4	17 006,3
Organismes multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	113,9	-	113,9	115,3
Interlocuteurs privilégiés	560,0	-	560,0	560,0
Interlocuteurs privilégiés (entente de services)	200,0		200,0	200,0
Recherches et études	8,0	-	8,0	41,3
Aide humanitaire internationale	-	3 016,4	3 016,4	2 886,8
<b>Total des transferts</b>	<b>17 852,3</b>	<b>3 016,4</b>	<b>20 868,7</b>	<b>20 809,7</b>

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

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017-2018 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

## Contexte légal et administratif

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

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

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, rendu public le 10 décembre 2017, prévoit également la répartition des sommes issues du Fonds sur l'ensemble du territoire québécois, et ce, par la poursuite des Alliances pour la solidarité. Les orientations et les normes du Fonds adoptées le 2 juin 2010 ont été mises à jour pour qu'elles soient conformes aux orientations gouvernementales en matière de promesse et d'octroi de subventions.

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

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

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

Le Fonds soutient principalement :

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

## Ressources financières

Le Plan économique du Québec de mars 2017 a prévu l'attribution d'une somme de 129,5 millions de dollars sur cinq ans au Fonds, ce qui constitue une bonification du soutien financier accordé pour les démarches et les projets locaux et régionaux. Cette bonification amène la contribution du Ministère au Fonds pour 2017-2018 à 23,5 millions de dollars.

Ce soutien sera de nouveau bonifié par l'ajout de sommes supplémentaires de 3,0 millions de dollars pour 2018-2019 et 2019-2020, de 4,0 millions de dollars pour 2020-2021 et de 5,0 millions de dollars pour les deux dernières années du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Puisque ce dernier inclut un exercice financier supplémentaire comparativement au Plan économique de mars 2017, il faut inclure la base budgétaire de 10,6 millions de dollars du Fonds pour l'exercice 2022-2023, ce qui porte l'investissement total à plus de 160,1 millions de dollars pour la durée du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.

Par ailleurs, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5), les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits provenant du bingo qui excèdent les besoins prévus dans la demande de licence. En 2017-2018, le Fonds a enregistré des revenus de 42 784 \$ découlant de ce règlement.

Le Fonds a encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, représentant une somme de 102 540 \$ pour l'exercice 2017-2018.

Les autres revenus du Fonds reçus en 2017-2018 incluent également une somme de 42 935 \$ provenant de remboursements de subventions versées dans une année antérieure.

En 2017-2018, le Fonds a consacré 288 590 \$ à ses charges d'exploitation et d'administration.

Compte tenu de la date de lancement du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (décembre 2017) et des travaux pour la conclusion des prochaines Alliances pour la solidarité, il n'a pas été possible de procéder aux versements prévus pour celles-ci en 2017-2018, ce qui amène le surplus cumulé au 31 mars 2018 à 11,7 millions de dollars. Celui-ci est reporté au prochain exercice financier et sera intégré à la répartition régionale pour la poursuite des Alliances pour la solidarité.

### Contributions à des actions de portée régionale

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

Pendant la période qui s'écoule avant la signature des nouvelles Alliances, le gouvernement du Québec a annoncé le 26 juin 2017 des investissements afin de prolonger le soutien financier de six mois des projets locaux et régionaux ayant fait l'objet d'une aide financière dans le cadre de l'appel de projets 2016-2017. Des demandes de prolongation ont été reçues pour 223 projets. L'appel de projets excluait la région de Montréal en raison de la reconduction de l'entente avec la Ville de Montréal pour 2017-2018.

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, une somme totale de 12,7 millions de dollars a donc été versée pour soutenir des projets régionaux, dont 9 millions de dollars à la Ville de Montréal.

### Autres contributions

Par ailleurs, 5 000 \$ 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 2018. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse [www.mtess.gouv.qc.ca](http://www.mtess.gouv.qc.ca).

### SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2018 ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)<sup>a</sup>

	2018	2017
<b>Revenus</b>		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	23 539,2	10 639,2
Profits provenant des bingos	42,8	42,8
Autres revenus (incluant les revenus d'intérêts)	145,5	452,1
	<b>23 727,5</b>	<b>11 134,1</b>
<b>Charges</b>		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	12 738,3	11 111,6
Charges d'exploitation et d'administration	288,6	316,0
	<b>13 026,9</b>	<b>11 427,6</b>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>10 700,6</b>	<b>(293,5)</b>
<b>Excédent cumulé au début</b>	<b>971,9</b>	<b>1 265,4</b>
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>11 672,5</b>	<b>971,9</b>

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 2017-2018, les services de solidarité sociale ont reçu au total 701 demandes (comparativement à 588 en 2016-2017) faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. Du total des demandes reçues, 368 ont été acceptées (354 en 2016-2017) et 7 ont fait l'objet d'un désistement (13 en 2016-2017). L'aide totale accordée a été de 1,6 million de dollars (1,7 million en 2016-2017). Ce total inclut une aide remboursable de 377 676 \$ (684 194 \$ en 2016-2017). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 4 285 \$ (4 926 \$ en 2016-2017).

#### AIDE ACCORDÉE EN 2017-2018 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	36	175 500	4 875
Composition familiale	9	5 577	620
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	35	133 508	3 815
Personne tenue de loger	53	63 346	1 195
Perte d'argent	8	21 650	2 706
Prestation spéciale	48	43 892	914
Prestation spéciale - Désintoxication	73	303 715	4 160
Prévenu tenu de loger	11	25 152	2 287
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	6	9 559	1 593
Sans statut légal	46	381 852	8 301
Travailleur autonome	9	18 259	2 029
Valeur de résidence	34	394 908	11 615
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>1 576 920</b>	<b>4 285</b>

Source : Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale. En date du 4 avril 2018.

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 2017-2018, le Centre de recouvrement a traité 5 994 demandes d'exercice du pouvoir discrétionnaire comparativement à 5 554 en 2016-2017. De ce nombre, 3 698 ont été acceptées, comparativement à 3 422 en 2016-2017.

### TRAITEMENT DES DEMANDES D'EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE SELON LE MOTIF INVOQUÉ EN 2017-2018

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 des retenues sur les prestations	4 268	2 530	59,3
<b>Cas de violence</b>			
Remise de dette totale ou partielle	12	9	75,0
<b>Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles</b>			
Suspension ou annulation d'intérêts	1 365	1 067	78,2
Remise de dette totale ou partielle	144	4	2,8
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	38	2	5,3
<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	167	86	51,5
<b>Total</b>	<b>5 994</b>	<b>3 698</b>	<b>61,7</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 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 2017-2018, on dénombre 68 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, ce qui représente un coût total de 159 k\$.

### Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés a remplacé le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009. Il visait à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne pouvaient réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ce programme évitait ainsi aux personnes qui y étaient 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 avaient cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, pouvaient recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

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 a continué 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, et ce, jusqu'à ce que toutes les personnes concernées aient atteint l'âge de 60 ans. Pour l'exercice financier 2017-2018, on compte 17 adultes ayant reçu une aide financière par l'intermédiaire de ce programme, pour un coût total de 50 k\$.

### Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement visait à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui avaient été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'avaient pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évitait aux personnes qui y étaient admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Le programme a cessé progressivement de s'appliquer pour prendre définitivement fin le 30 juin 2017. Au cours de l'exercice financier 2017-2018, aucun ménage n'a reçu d'aide financière dans le cadre du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement.

## ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Cette section regroupe les actions accomplies par le Ministère en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a inscrit ses engagements envers la main-d'œuvre féminine dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021. Lancée le 29 juin 2017, sous la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine, cette stratégie comprend une actualisation de la politique Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait, et un plan d'action quinquennal en matière d'égalité et d'analyse différenciée selon les sexes.

Un plan de mise en œuvre des actions sous la responsabilité du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été élaboré, avec la collaboration du Comité consultatif Femmes. Globalement, les engagements du Ministère 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. Le Ministère s'est aussi engagé, conjointement avec le Secrétariat à la Condition féminine et la Commission de la construction du Québec, à mettre en place des initiatives pour accroître la présence des femmes en emploi dans le secteur de la construction. C'est ainsi qu'un appel de projets a été lancé en février 2018. Le Ministère collabore de même à la mise en œuvre de 10 autres actions de la Stratégie.

Les engagements du Ministère prennent aussi en compte les responsabilités qui lui sont dévolues dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024 de la Commission de la construction du Québec, soit : promouvoir la diversification des choix professionnels et s'assurer de la prise en compte, dans l'offre de service, des problématiques d'intégration et de maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins, dont ceux de la construction.

Par ailleurs, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) a été adoptée en 2002. L'article 7 mentionne que les actions qui y sont rattachées « doivent également, dans leur conception et leur mise en œuvre, viser à prendre en compte les réalités propres aux femmes et aux hommes, en appliquant notamment une analyse différenciée selon les sexes ».

Ainsi, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, lancé en 2010 et terminé le 9 décembre 2017, neuf mesures ont été considérées comme pertinentes pour l'application de l'analyse différenciée selon les sexes. Les effets distincts de ces mesures sur les réalités et les besoins différenciés des femmes et des hommes ont été pris en compte lors de leur mise en œuvre.

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a pris en compte l'analyse différenciée selon les sexes à toutes les étapes de travail, de la consultation publique à l'élaboration de la majorité des mesures et actions en passant par le contexte socioéconomique en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le Secrétariat à la condition féminine a accompagné le Ministère dans cette démarche de façon à simplifier et à adapter le processus de travail en fonction des réalités propres au Ministère et des enjeux en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. De plus, il est prévu que la mise en œuvre des mesures, l'élaboration des rapports d'activité ainsi que les évaluations du plan et de mesures et actions structurantes intègrent aussi l'analyse différenciée selon les sexes lorsque possible.

## ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Dans la poursuite de l'objectif visant à simplifier l'accès aux services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises, le rôle stratégique du Ministère exige que les personnes qui y travaillent adhèrent aux valeurs de l'organisation, de manière à préserver la confiance des citoyennes et des citoyens et à proposer une offre de service exemplaire.

Depuis plusieurs années, le Ministère a entrepris une démarche organisationnelle qui vise à orienter l'action en matière d'éthique, en bonifiant et soutenant la structure ministérielle qui lui donne légitimité et force. Cette démarche vise l'instauration d'une culture éthique forte, claire et appropriée pour l'ensemble du personnel. Elle a été actualisée au cours de la dernière année par la réalisation, notamment, des actions suivantes :

- Mise en œuvre d'une stratégie visant à mobiliser l'ensemble du personnel par l'actualisation des valeurs organisationnelles, qui s'est conclue par l'adoption de deux nouvelles valeurs distinctives et propres au Ministère ainsi que l'élaboration d'un énoncé des valeurs organisationnelles. Ces deux nouvelles valeurs – la qualité des services et l'équité – s'ajoutent aux cinq valeurs de l'administration publique québécoise.
- Renouveau de la démarche d'éthique organisationnelle afin d'instituer l'éthique au rang des priorités, qui s'est concrétisé par l'élaboration de la Stratégie ministérielle en matière d'éthique. Cette dernière propose une vision claire ainsi que des orientations et des axes d'intervention qui guideront l'action ministérielle.
- Élaboration du Plan d'action en matière d'éthique 2018-2021 proposant des mesures concrètes pour l'atteinte des objectifs de la Stratégie.
- Soutien-conseil organisationnel offert de façon continue et visant à assurer l'application rigoureuse du cadre déontologique, du guide ministériel *Agir avec intégrité et des valeurs organisationnelles*. Un accompagnement est également offert dans les démarches d'élaboration et de mise en œuvre d'initiatives en matière d'éthique et d'intégrité.
- Poursuite des efforts de promotion du cadre déontologique ministériel et de sensibilisation du personnel aux enjeux éthiques et à son rôle dans le maintien et le renforcement de la confiance des citoyennes et citoyens, des entreprises et des partenaires envers notre ministère.

En matière de gestion des ressources humaines, le processus d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé au sein du Ministère comporte un volet visant l'adoption de comportements conformes au cadre déontologique et aux principes qui sous-tendent la dimension éthique. En effet, tout employé est invité, dès son arrivée en poste, à signer la Déclaration relative aux principes d'éthique et règles déontologiques et à prendre connaissance des différents documents précisant les devoirs et les normes d'éthique et de discipline qu'il est tenu de respecter.

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère applique soigneusement sa politique linguistique, adoptée en février 2015. Conformément à cette politique, il encourage l'utilisation d'un français correct et conforme au bon usage dans tous les textes destinés à la publication ou à la diffusion publique, qui sont toujours soumis à la révision linguistique. Il accorde en effet une attention particulière à la révision linguistique et à la traduction en anglais, lorsque requis, des documents (lettres, rapports, stratégies, etc.) qu'il produit. Il veille aussi à l'emploi 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 maintient son offre de séances d'information sur mesure. Il a également produit plusieurs avis linguistiques pour répondre à diverses questions concernant l'application de la politique linguistique.

# 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 2017-2018, 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 une entente de collecte de renseignements personnels.

## Accès aux documents

Au cours de l'année 2017-2018, le Ministère a reçu 303 demandes d'accès, dont 285 ont été traitées, et ce, dans un délai moyen de 28 jours. Parmi les demandes traitées, 40 % l'ont été dans un délai de 20 jours et moins, 24 % dans un délai de 21 à 30 jours, tandis que 36 % des demandes l'ont été hors délai. Concernant la nature des demandes traitées, 49 % portaient sur des renseignements personnels alors que les autres concernaient des documents administratifs.

Toujours parmi les demandes traitées, 34 % ont été acceptées en totalité, 37 % ont été acceptées en partie et 10 % ont été refusées en totalité. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des tiers ainsi que la présence d'avis ou de recommandation. De plus, les désistements de la part des requérants, les décisions à l'effet que la totalité de la demande est irrecevable ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics ainsi que celles à l'effet qu'aucun document visé par la demande n'est détenu représentent 19 % des cas comptabilisés.

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, dans 29 % 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, cinq ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

**BILAN DES DEMANDES REÇUES ET TRAITÉES EN 2017-2018**

Nombre total de demandes reçues	303
---------------------------------	-----

**NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS (2017-2018)**

Délais de traitement	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière		
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	
0 à 20 jours	51	61	2
21 à 30 jours	28	40	1
31 jours et plus	65	36	1
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>137</b>	<b>4</b>

Source : Direction adjointe du Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général.

**NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE (2017-2018)**

Décision rendue	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)	
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)		
Acceptée (entièrement)	51	46	0	Dispositions de la Loi invoquées
Partiellement acceptée	40	64	1	22, 23, 24, 29, 31, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40,
Refusée (entièrement)	14	11	3	41, 53, 86.1, 87, 88, 88.1
Autres <sup>a</sup>	39	16	0	1, 42, 48, désistement

Source : Direction adjointe du Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général.

a Sont comptabilisés dans « Autres » les situations de refus en totalité parce que la demande est irrecevable ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics, les décisions à l'effet qu'aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que les cas de désistement de la part des requérants.

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	5

Source : Direction adjointe du Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général.

## DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale applique la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, c. D-11.1). Cette loi vise à faciliter la divulgation dans l'intérêt public d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et à établir un régime général de protection contre les représailles. Cette loi offre la possibilité aux employés d'un organisme public de faire une divulgation au sein de celui-ci ou auprès du Protecteur du citoyen.

Une personne du Ministère a été nommée à titre de responsable du suivi des divulgations. Son mandat consiste, de façon indépendante, objective et impartiale, à recevoir les divulgations, à vérifier si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard du Ministère, et, le cas échéant, à en faire rapport à la sous-ministre en vue de l'application de mesures correctrices, s'il y a lieu.

Divers moyens de communication ont été mis en place pour permettre aux employés du Ministère de divulguer des actes répréhensibles de façon anonyme ou non, et ce, en toute confidentialité. Ainsi, ils peuvent entrer en communication avec la personne responsable du suivi des divulgations par courrier, par messagerie électronique à l'aide d'une boîte courriel réservée aux divulgations, ou encore, par téléphone par l'entremise de deux numéros (appels locaux et appels interurbains sans frais) dédiés aux divulgations.

En conformité avec l'article 25 de cette loi, le Ministère déclare avoir mis fin au traitement d'une divulgation, en application du paragraphe 3 de l'article 22, pour l'année financière 2017-2018. En effet, cette divulgation ne respectait pas les critères de recevabilité d'une divulgation exigés par la Loi.

## 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 s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire<sup>66</sup>.

À ce jour, le Ministère compte trois familles de biens et services tarifés qui sont visés par cette politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée, les services de l'état civil et ceux du Registraire des entreprises.

### Programmes de qualification professionnelle réglementée

Les personnes qui exercent certaines professions, par exemple les opératrices et opérateurs en eau potable, les mécaniciennes et mécaniciens de machines fixes et les électriciennes et électriciens des secteurs autres que celui de la construction, sont soumises à des exigences gouvernementales. La tarification touche, entre autres, l'inscription à l'apprentissage et la délivrance d'une carte d'apprenti, l'inscription à l'examen de qualification et la délivrance d'un certificat ainsi que le renouvellement d'un certificat ou d'une carte d'apprenti.

#### BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2017-2018

<b>Famille de biens et services tarifés</b>	Programmes de qualification professionnelle réglementée
<b>Revenus de tarification perçus en 2017-2018</b>	1 850 k\$
<b>Coûts des biens et services fournis en 2017-2018</b>	3 997 k\$
<b>Niveau de financement atteint</b>	46 %
<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 1 156 k\$, soit 29 % 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.

#### Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 30 novembre 2015.

66. 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.

## Services de l'état civil

Les services de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements d'état civil (naissance, mariage, union civile, décès), les demandes de changement de nom et les demandes de changement de la mention du sexe.

### BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2017-2018

Famille de biens et services tarifés	Certains services de l'état civil
Revenus de tarification perçus en 2017-2018	18 589 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2017-2018	20 309 k\$
Niveau de financement atteint	92 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir le coût total des services de l'état civil
Méthode de fixation des tarifs	Par décret du gouvernement
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 <sup>er</sup> avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRO, chapitre A-6.001)

### Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût total des différents produits et services de l'état civil.

### Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

En 2017-2018, les revenus pour les services de l'état civil ont connu une baisse par suite du changement dans les habitudes des citoyennes et des citoyens, qui optent davantage pour la prestation de services électronique afin d'obtenir certains services. En parallèle, une indexation de certaines dépenses et une hausse de la masse salariale ont été observées, 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 a été effectuée le 17 novembre 2010.

## Services du Registraire des entreprises

Les services du Registraire des entreprises visés par une tarification comprennent, entre autres, les déclarations et les droits annuels d'immatriculation relativement à la constitution des personnes morales en vertu des lois québécoises, l'immatriculation des entreprises exerçant leurs activités au Québec et les déclarations de mise à jour des renseignements (radiation, dissolution, liquidation, correction, etc.).

### BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2017-2018

Famille de biens et services tarifés	Certains services du Registraire des entreprises
Revenus de tarification perçus en 2017-2018	71 123 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2017-2018	23 762 k\$
Niveau de financement atteint	299 %
Niveau de financement visé par la tarification	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)
Méthode de fixation des tarifs	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 <sup>er</sup> janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

### Niveau de financement visé par la tarification

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises sont fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises et les recettes sont redistribuées au Fonds consolidé du revenu du Québec, qui est sous la responsabilité du ministre des Finances. Pour ces recettes, le Parlement a droit d'allocation.

### Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises étant fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises, la différence entre les niveaux de financement visé et atteint n'est donc pas liée aux coûts des biens et services fournis, mais au respect de cette loi. Le niveau de financement visé n'y est pas défini.

### Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 16 mars 2010.

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi ses efforts pour la réalisation de nombreuses mesures dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif, lequel vise à réduire le fardeau et à simplifier l'accès aux services pour les entreprises. 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 2018, le projet de loi est à l'étape de l'étude détaillée en commission parlementaire.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter un règlement visant à déterminer les travaux de construction qui, lorsqu'ils sont exécutés bénévolement et conformément à certaines conditions, ne sont pas assujettis à la 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). Ce règlement doit permettre aux personnes qui souhaitent s'impliquer bénévolement au bénéfice de leur communauté, de le faire tout en assurant la qualité des travaux exécutés.</li> </ul>	Réalisé	En vigueur depuis le 23 novembre 2017, le Règlement sur les travaux bénévoles de construction (RLRQ, chapitre R-20, r. 14.2) s'applique aux secteurs résidentiel, institutionnel et commercial. Il est estimé qu'il se traduirait en gains pour l'ensemble des entreprises québécoises de moins de 10 employés, qui pourraient dorénavant faire exécuter certains travaux par des bénévoles.
<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) portant sur 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>	Réalisé	Les outils révisés servant à faire une demande de certificat de qualité des initiatives de formation sont en ligne depuis mars 2018.
<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>Poursuivre les démarches en vue d'arrimer de nouveaux ministères et organismes au parcours « Démarrer une entreprise ». Il s'agit, pour les entreprises, d'une démarche d'inscription simplifiée et intégrée pour l'immatriculation au Registraire des entreprises, l'inscription aux fichiers fiscaux et l'inscription à ClicSÉCUR-Entreprises.</li> </ul>	En cours de réalisation	Ce service comprend également l'inscription à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et donne la liste des formalités à effectuer auprès des ministères et organismes qui ne sont pas encore arrimés à ce service.

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 » 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.

Notons également que le Ministère a participé aux consultations portant sur les projets de modification réglementaire de l'Ontario dans le cadre des mesures concernant l'harmonisation de la réglementation avec cette province.

En 2017-2018, les travaux de mise en place d'Entreprises Québec se sont poursuivis. Entreprises Québec s'inscrit dans la vision d'affaires de Services Québec et se veut la porte d'entrée des services gouvernementaux destinés aux entreprises, que ce soit par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire du site Web.

Entreprises Québec vise, d'une part, à faciliter, pour les entreprises, l'accès à l'ensemble des services gouvernementaux et, d'autre part, à simplifier leurs démarches administratives dans leurs relations avec l'État. Ce site Web vise donc à répondre aux besoins de cette clientèle d'affaires, en fonction de ses particularités, sans qu'elle ait à se questionner pour savoir à quelle porte frapper. La clientèle peut ainsi choisir le moment où elle transige avec l'État tout en n'ayant pas à répéter les informations (« le dire une seule fois »), diminuant ainsi le fardeau administratif.

Pour ce faire, Entreprises Québec offre la prestation de services de première ligne (téléphone, courriel, web) en vue de répondre aux demandes et aux besoins des entreprises.

Lorsque requis, il renvoie les demandes nécessitant une expertise particulière aux ministères et organismes partenaires.

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, 127 581 demandes, soit 125 526 appels et 2 055 courriels, ont été traitées par l'équipe des renseignements généraux – entreprises du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. De ce nombre, 1 103 ont été acheminées pour prise en charge par les partenaires initiaux, dont 895 vers le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 48 vers le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, 25 vers Investissement Québec, 132 vers Info-entrepreneurs et 3 vers le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. De plus, 28 402 appels ont été transférés aux partenaires par interconnexion téléphonique.

La mise à jour constante des informations du site Web Entreprises Québec s'est également poursuivie. On y retrouve, entre autres, l'outil de recherche « Ressources + », qui permet de trouver les diverses ressources offertes aux entreprises par les ministères et organismes du gouvernement du Québec. Il peut s'agir d'aide financière, d'aide professionnelle, de conseils et d'outils, de formations, de formulaires ainsi que de services en ligne. Au total, environ 1 500 programmes et services sont catégorisés dans ces sept types de ressources. Le site Web propose également le service en ligne PerLE, en partenariat avec le gouvernement fédéral, qui permet d'obtenir la liste des permis, licences et certificats requis par le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités qui y ont adhéré, lors du démarrage ou de l'exploitation d'une entreprise.

Les travaux sur la Zone entreprise, le volet sécurisé et transactionnel du site Web Entreprises Québec, se sont aussi poursuivis au cours de la dernière année. Aux ministères et organismes partenaires initiaux que sont le Registraire des entreprises, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et Revenu Québec, se sont ajoutés la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation.

Les services actuels de la Zone entreprise sont :

- changer d'adresse;
- démarrer une entreprise;
- accéder aux services en ligne des ministères et organismes;
- obtenir l'aide à la gestion du renouvellement des obligations;
- consulter « Le gouvernement vous parle ».

Au 31 mars 2018, plus de 48 000 entreprises étaient inscrites à la Zone entreprise. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018, 478 changements d'adresse avaient été complétés, de même que 635 parcours complets de démarrage. Toujours à propos du service « Démarrer une entreprise », 3 217 dossiers ont été traités avec succès à l'étape du Registraire des entreprises (immatriculation) et 1 436 dossiers l'ont été chez Revenu Québec (inscription aux fichiers fiscaux).

Au cours de la dernière année, pour la Zone entreprise, une stratégie de partenariat et une structure de gouvernance ont été approuvées. De plus, des démarches ont été menées en vue d'accroître le nombre de ministères et d'organismes partenaires et d'ajouter de nouveaux services.

Des démarches ont également été amorcées en vue d'intégrer pleinement de nouveaux ministères et organismes partenaires au processus de prise en charge de demandes en deuxième ligne d'Entreprises Québec.

Par ailleurs, les efforts pour augmenter l'adhésion au service PerLE se sont poursuivis. Pour l'exercice 2017-2018, 16 municipalités ont signé une entente avec le Ministère afin d'adhérer à ce service, ce qui porte à 213 le nombre total de municipalités partenaires, représentant près de 67,1 % de la population du Québec. Les contacts avec les municipalités continuent et plusieurs autres ont signifié leur intention d'adhérer au service au cours de l'année 2018-2019.

En réponse à l'objectif de réduction du coût des formalités administratives qui est, pour les entreprises, de 30 % au cours de la période 2004-2018, les travaux menés à la Commission des partenaires du marché du travail ont déjà permis une réduction de 70,2 %, passant de 272 109 \$ en 2004 à 81 191 \$ en 2016 (en valeur constante de 2004)<sup>67</sup>. Ceux à la Commission de la construction du Québec ont entraîné une réduction de 50 %, passant de 6 384 925 \$ en 2004 à 3 180 725 \$ en 2016, et enfin, ceux de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, une réduction de 29,5 %, passant de 15 449 386 \$ en 2004 à 10 886 571 \$ en 2016.

Au cours des prochaines années, des réductions de coûts additionnelles pour les entreprises sont à prévoir, grâce à la Zone entreprise et à ses services intégrés « Changer d'adresse » et « Démarrer une entreprise ».

67. Ces chiffres (figurant 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) ont été calculés à l'aide d'un extranet, au ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, à partir de données fournies par la Commission des partenaires du marché du travail.

## ACCES CONSTRUCTION

### Lutte contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des obligations légales dans le secteur de la construction

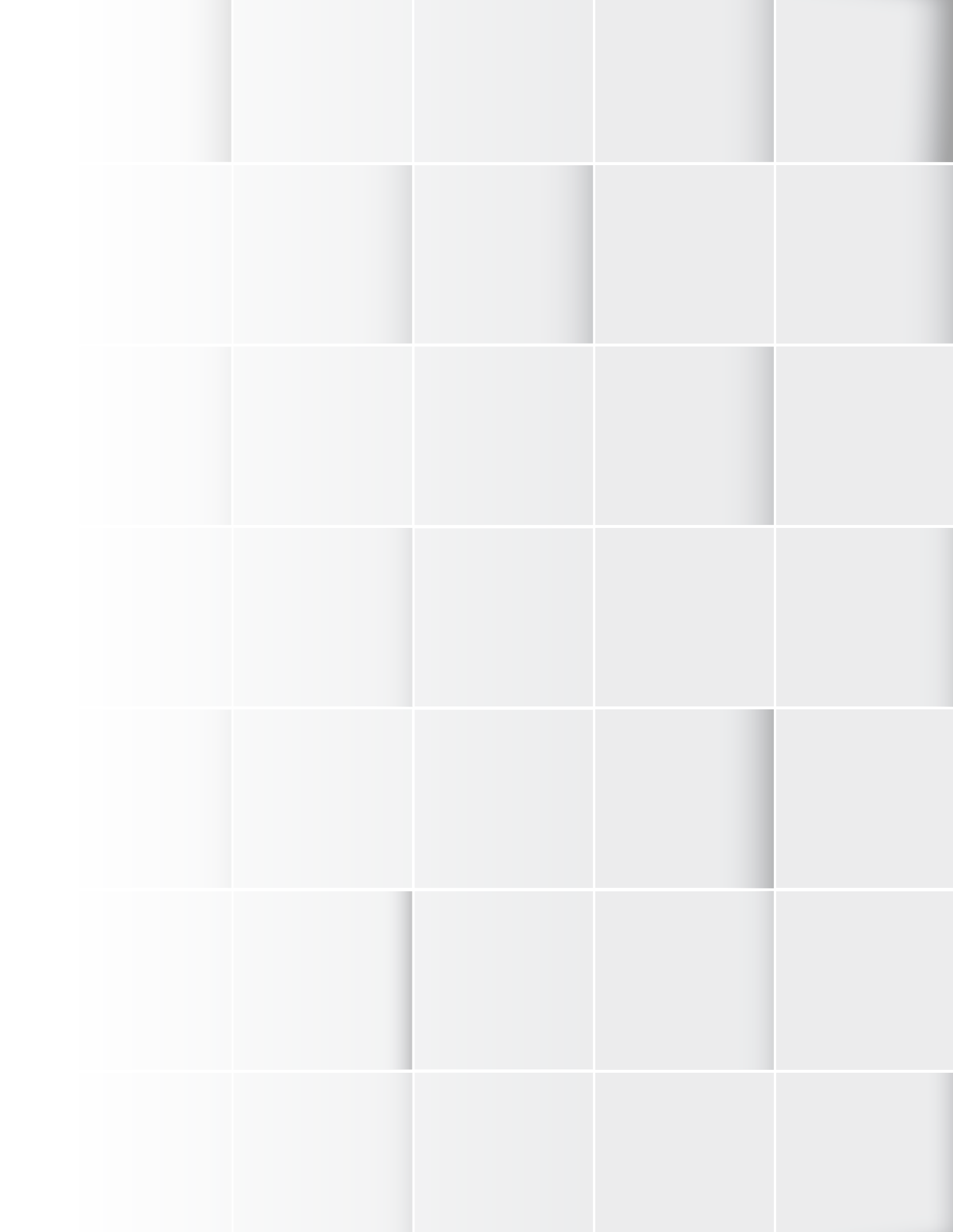
La mission du comité ACCES construction (Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction) est de contribuer, par des actions concertées, à accroître la conformité des entrepreneurs, des employeurs et des travailleurs du secteur de la construction à l'égard des diverses obligations légales auxquelles ils sont assujettis. À cette fin, ACCES construction a pour mandat d'établir les orientations et les priorités d'action de la lutte contre les économies souterraines, d'assurer et d'optimiser l'échange d'information entre les membres du comité, et de découvrir les stratagèmes d'évasion fiscale et de non-respect des obligations légales.

Le comité regroupe des représentants de la Commission de la construction du Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du ministère des Finances, du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Régie du bâtiment du Québec et de Revenu Québec.

En tant que membre actif du comité ACCES construction, le Ministère est responsable de coordonner les travaux du comité directeur. À ce titre, il doit notamment contribuer, en collaboration avec les autres ministères et organismes membres d'ACCES construction, à l'atteinte des cibles fixées annuellement.



# ANNEXES



# ANNEXE 1

## 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 aux 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 Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (projet de loi 70 sanctionné) comprend une habilitation pour exclure, par règlement, les revenus de succession uniquement dans le cas du Programme de solidarité sociale.

Par conséquent, le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles a été modifié afin, entre autres, d'exclure les revenus de succession pour les prestataires du Programme de solidarité sociale, jusqu'à concurrence de 950 \$ par mois, et ainsi de compléter le processus entamé dans ce dossier.

De plus, 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, indexé annuellement, est de 212 129 \$ depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017.

Le Ministère considère que les recommandations du Protecteur du citoyen ont été prises en compte dans le cadre de ces travaux.

### Rapport annuel 2015-2016 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2015-2016, le Protecteur du citoyen recommandait à l'égard des mesures de recouvrement entreprises par le Ministère alors qu'un prestataire exerce ses recours en révision ou devant le Tribunal administratif du Québec, que le Ministère corrige les lacunes dans sa gestion des recours, et ce, dans un délai d'un an.

Le Ministère souscrit aux recommandations. À cet égard, il a produit et a 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. La dernière mesure du plan d'action sera réalisée en 2018.

## Rapport annuel 2016-2017 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2016-2017, le Protecteur du citoyen recommande au Ministère de revoir son cadre d'analyse afin que des dettes remboursées pendant une longue période (et parfois remboursées en totalité si ce n'était des intérêts) puissent être radiées par l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Le Ministère est sensible à la situation financière de sa clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours, et c'est pourquoi il analyse actuellement des mesures visant à diminuer l'endettement et à éviter le surendettement des personnes ayant des dettes envers lui.

À cet égard, en décembre 2017, un calendrier de réalisation des travaux a été soumis au Protecteur du citoyen. Le Ministère prévoit déterminer s'il doit apporter des modifications au cadre d'analyse de façon à apprécier les circonstances exceptionnelles requises pour l'exercice du pouvoir discrétionnaire en tenant compte des facteurs proposés par le Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen recommande également de ne plus appliquer le délai de carence pour l'obtention du carnet de réclamation dans le cas des prestataires de l'aide financière de dernier recours qui deviennent admissibles à une rente d'invalidité de Retraite Québec.

Le Ministère a pris connaissance de la problématique à l'égard de la perte de certains avantages du carnet de réclamation lorsqu'une personne prestataire devient inadmissible à une aide financière de dernier recours parce qu'elle bénéficie d'une rente d'invalidité de Retraite Québec. Il s'engage à analyser la problématique et ses impacts et à assurer un suivi auprès du Protecteur du citoyen à cet égard.

## ANNEXE 2

# ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

La réalisation du Plan d'action de la gestion des risques 2015-2017 s'est poursuivie au sein des différentes directions concernées du Ministère, au cours de l'année 2017-2018.

Un bilan des actions 2015-2017 a été présenté au comité exécutif du Ministère. Cet exercice a notamment permis d'évaluer la performance des contrôles mis en place sur les deux années couvertes par le Plan d'action pour gérer les risques stratégiques ciblés.

De plus, au cours de la dernière année, des travaux visant l'actualisation du profil des risques stratégiques du Ministère ont été réalisés. Le Comité ministériel de gestion des risques a procédé à la mise à jour des fiches ministérielles pour les risques stratégiques dans le but d'élaborer, par la suite, le Plan d'action de la gestion des risques 2018-2020.

## ANNEXE 3

# 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 ainsi que du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2018 (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);
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)<sup>68</sup>;
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)<sup>69</sup>;
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)<sup>70</sup>;
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)<sup>71</sup>;
- Code du travail (RLRQ, chapitre C-27);
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2);
- Loi sur l'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001);
- Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1);
- Loi sur le ministère du Travail (RLRQ, chapitre M-32.2);
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1);
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)<sup>72</sup>;
- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)<sup>73</sup>;
- Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (RLRQ, chapitre R-8.2);
- Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal (RLRQ, chapitre R-8.3)<sup>74</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);

68. 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 mécontentements relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

69. 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 mécontentement.

70. 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 mécontentements relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

71. 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 mécontentement.

72. 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.

73. 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.

74. 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.

- Loi sur la restructuration des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur universitaire (RLRQ, chapitre R-26.2.1)<sup>75</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>76</sup>;
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)<sup>77</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);
- Loi sur les clubs de chasse et de pêche\* (RLRQ, chapitre C-22);
- Loi sur les clubs de récréation\* (RLRQ, chapitre C-23);
- Loi sur les compagnies\* (RLRQ, chapitre C-38);
- Loi sur les compagnies de cimetières\* (RLRQ, chapitre C-40);
- Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains\* (RLRQ, chapitre C-40.1);
- Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité\* (RLRQ, chapitre C-44);
- Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone\* (RLRQ, chapitre C-45);
- Loi sur les compagnies minières\* (RLRQ, chapitre C-47);
- Loi sur la constitution de certaines Églises\* (RLRQ, chapitre C-63);
- Loi sur les corporations religieuses\* (RLRQ, chapitre C-71);
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)<sup>78</sup>;
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi sur les évêques catholiques romains\* (RLRQ, chapitre E-17);
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1)<sup>79</sup>;
- Loi sur les fabriques\* (RLRQ, chapitre F-1);
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5);
- Loi sur la liquidation des compagnies\* (RLRQ, chapitre L-4);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)<sup>80</sup>;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs crs (RLRQ, chapitre O-2.1);
- Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales\* (RLRQ, chapitre P-16);

75. 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, article 97).

76. 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).

77. L'administration de cette loi par le 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.

78. 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.

79. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'article 63, qui traite de l'intégration des personnes handicapées au marché du travail.

80. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRO, chapitre P-44.1)<sup>81</sup>;
- Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance\* (RLRO, chapitre S-31);
- Loi sur les sociétés par actions\* (RLRO, chapitre S-31.1);
- Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux\* (RLRO, chapitre S-32);
- Loi sur les syndicats professionnels\* (RLRO, chapitre S-40);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRO, chapitre V-6.1)<sup>82</sup>.

\* Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'est responsable que de l'application des dispositions relatives aux responsabilités confiées au Registraire des entreprises.

---

81. Le ministre désigne le Registraire des entreprises. Ce dernier a notamment pour fonction d'appliquer les dispositions prévues à la Loi sur la publicité légale des entreprises. Le ministre est responsable de l'application de cette loi, à l'exception des articles 83 à 85, dont l'application relève du ministre du Revenu.

82. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelles.

## ANNEXE 4

### PRINCIPAUX RÉSULTATS DU SECTEUR EMPLOI-QUÉBEC EN 2017-2018 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 <sup>d</sup>
	(%)	(N <sup>bre</sup> )	(N <sup>bre</sup> )	(N <sup>bre</sup> )	(M\$)	(N <sup>bre</sup> )
Abitibi-Témiscamingue	5,1	13 020	6 435	4 498	14,3	614
Bas-Saint-Laurent	6,1	16 434	8 653	5 587	18,4	518
Capitale-Nationale	4,7	154 451	24 369	13 955	25,3	1 152
Centre-du-Québec	5,7	46 100	8 041	4 897	12,0	435
Chaudière-Appalaches	3,5	67 844	12 851	8 038	18,4	659
Côte-Nord	6,0	6 523	5 332	3 365	12,8	319
Estrie	5,0	38 816	11 664	7 475	16,5	653
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	11,7	5 082	7 793	3 998	14,7	461
Île-de-Montréal	8,2	172 231	77 610	40 573	113,6	1 607
Lanaudière	5,6	38 659	15 000	8 982	25,9	464
Laurentides	6,2	51 487	21 201	11 850	36,1	764
Laval	6,7	43 547	12 568	7 595	25,5	279
Mauricie	6,0	33 664	11 949	6 975	23,1	460
Montérégie	4,6	175 409	45 166	24 088	62,6	2 089
Nord-du-Québec	6,0	2 042	711	449	1,1	115
Outaouais	5,6	15 723	14 407	7 107	17,1	657
Saguenay-Lac-Saint-Jean	6,9	17 930	13 366	8 402	29,0	383
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>6,1</b>	<b>898 962</b>	<b>294 830</b>	<b>167 834</b>	<b>466,3</b>	<b>11 629</b>

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

a Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2017 pour les 15 ans et plus – Institut de la statistique du Québec – Enquête sur la population active.

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.

d Le total des régions est inférieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car certaines entreprises ont été aidées par des unités centrales.

# ANNEXE 5

## GLOSSAIRE DU CENTRE DE RECOUVREMENT

### Coûts de recouvrement

Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées.

Les coûts de recouvrement excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

### Coût par dollar recouvré

Coût obtenu en divisant les coûts totaux de recouvrement par le recouvrement total.

### 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 du Ministère (incluant le Régime québécois d'assurance parentale), de Revenu Québec, de Retraite Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

### Recouvrement effectué par le personnel

Recouvrement calculé à partir des encaissements sous forme de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de procédures judiciaires.

### Recouvrement net

Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

### Recouvrement total

Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

### Solde du compte débiteur de l'année financière courante

Solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

### Taux de recouvrement global

Taux correspondant à la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables qui relèvent de la responsabilité du Centre.

### Taux de variation du compte débiteur

Taux correspondant à la variation entre le solde du compte débiteur d'une année financière et le solde du compte débiteur de l'année financière précédente.

# ANNEXE 6

## ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES 2017-2018

### SOMMAIRE DES CRÉANCES EN 2017-2018 (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 2017</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>
Facturation						
Réclamations	146,6	3,4	1,6	0,9	0,0	152,5
Intérêts et frais	25,1	0,1	0,0	(0,2)	0,0	25,0
Annulation de créances	(9,6)	(0,1)	(0,6)	(1,9)	0,0	(12,2)
<b>Facturation nette</b>	<b>162,1</b>	<b>3,4</b>	<b>1,0</b>	<b>(1,2)</b>	<b>0,0</b>	<b>165,3</b>
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(40,4)	(1,6)	(1,2)	(1,1)	0,0	(44,3)
Recouvrement automatisé	(91,0)	(1,4)	0,0	(0,7)	(0,1)	(93,2)
Remboursement des trop-perçus	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
<b>Recouvrement net</b>	<b>(130,1)</b>	<b>(3,0)</b>	<b>(1,2)</b>	<b>(1,8)</b>	<b>(0,1)</b>	<b>(136,2)</b>
Créances radiées						
Radiation	(6,1)	0,0	0,0	(0,2)	0,0	(6,3)
Radiation annulée	10,5	0,2	0,0	1,5	0,0	12,2
<b>Radiation nette</b>	<b>4,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>1,3</b>	<b>0,0</b>	<b>5,9</b>
<b>Solde de fermeture au 31 mars 2018<sup>a</sup></b>	<b>735,9</b>	<b>5,4</b>	<b>2,2</b>	<b>25,5</b>	<b>0,3</b>	<b>769,3</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	32,0	13,6	43,2	8,1	75,2	9,8
6 à 12 mois	21,8	9,2	33,1	6,2	54,9	7,1
12 à 24 mois	35,3	15,0	61,0	11,4	96,3	12,5
24 à 36 mois	24,4	10,3	43,2	8,1	67,6	8,8
36 mois et plus	122,4	51,9	352,9	66,2	475,3	61,8
<b>Total</b>	<b>235,9</b>	<b>100,0</b>	<b>533,4</b>	<b>100,0</b>	<b>769,3</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	15,4	6,5	30,5	5,7	45,9	6,0
30 à 49 ans	81,8	34,7	168,0	31,5	249,8	32,5
50 à 59 ans	96,5	40,9	130,8	24,5	227,3	29,5
60 à 64 ans	39,7	16,8	58,6	11,0	98,3	12,8
65 ans et plus	2,5	1,1	143,3	26,9	145,8	18,9
Autres <sup>a</sup>	-	-	2,2	0,4	2,2	0,3
<b>Total</b>	<b>235,9</b>	<b>100,0</b>	<b>533,4</b>	<b>100,0</b>	<b>769,3</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 2017-2018 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2017</b>		<b>15,3</b>
<b>Facturation nette</b>		<b>12,1</b>
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(7,7)	
Recouvrement automatisé	(3,3)	
Remboursement des trop-perçus	0,2	
<b>Recouvrement net</b>		<b>(10,8)</b>
Créances radiées		
Radiation	(0,1)	
Radiation annulée	0,1	
<b>Radiation nette</b>		<b>0,0</b>
<b>Solde de fermeture au 31 mars 2018</b>		<b>16,6</b>

Source : Données officielles du Ministère.

**SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2017-2018 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

<b>Solde d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2017</b>		<b>126,8</b>
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	18,7	
Annulation de facturation	0,0	
<b>Facturation nette</b>		<b>18,7</b>
Recouvrement		
Par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,0)	
Par Revenu Québec	(14,7)	
Ajustements	0,0	
<b>Recouvrement net</b>		<b>(14,7)</b>
<b>Solde de fermeture au 31 mars 2018</b>		<b>130,8</b>

Source : Données officielles du Ministère.

## ANNEXE 7

### APPLICATION DE L'ARTICLE 89 DE LA LOI SUR LA PUBLICITÉ LÉGALE DES ENTREPRISES

Le ministre peut renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1) lorsqu'il est démontré que l'assujetti a été dans l'impossibilité de se conformer à ses obligations dans le délai en raison de situations exceptionnelles hors de son contrôle.

Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- Actions attribuables au Registraire des entreprises (par exemple, une fermeture ou une panne de ses services en ligne qui empêche le dépôt de la déclaration de mise à jour annuelle en temps, ou l'absence de transfert de l'information de la production de la déclaration annuelle au moyen de la déclaration de revenus entre les systèmes informatiques de Revenu Québec et du Registraire des entreprises).

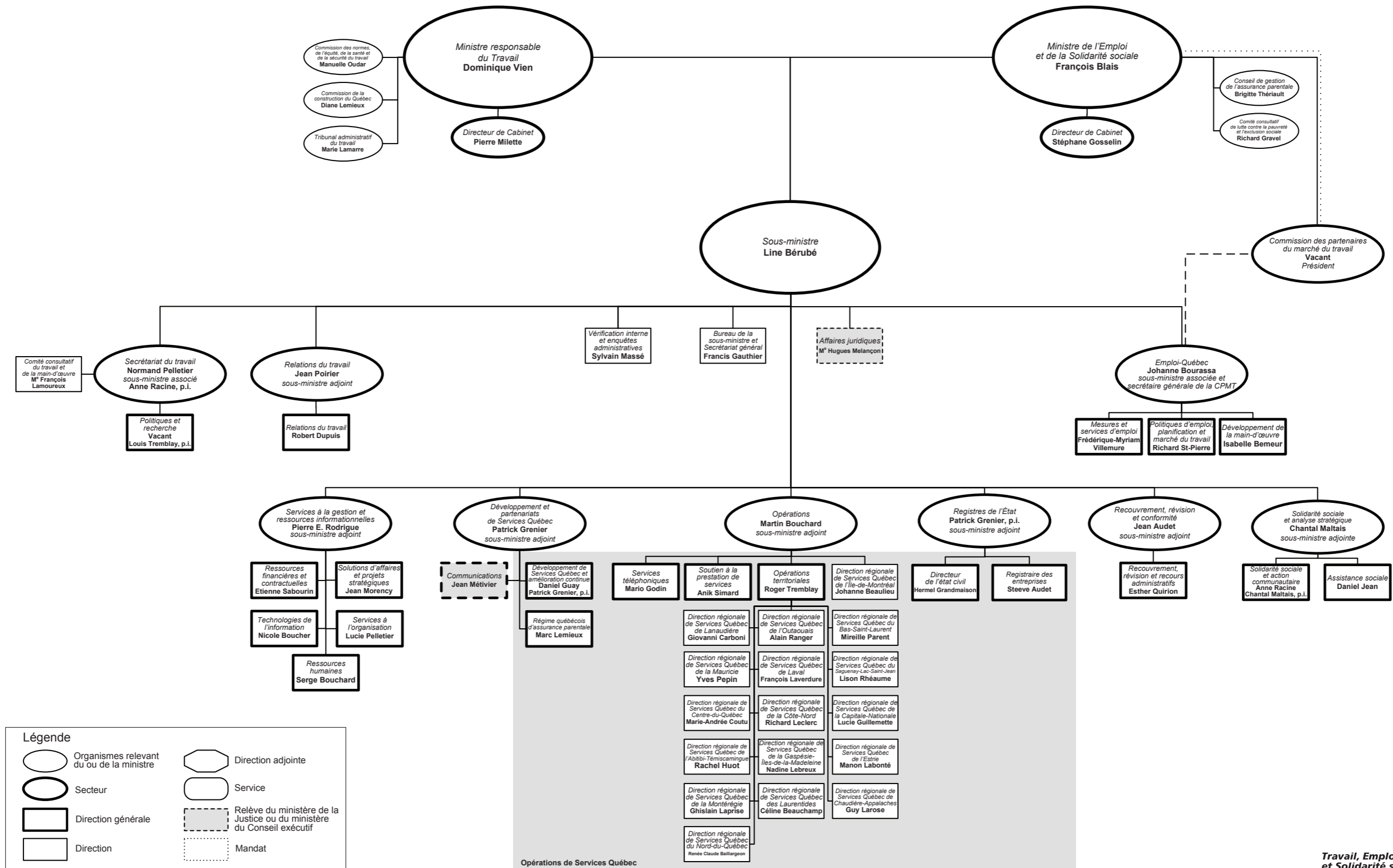
Le tableau suivant présente le nombre et la valeur des renoncations et des annulations des pénalités au cours des deux dernières années financières :

ANNULATIONS ET RENONCIATIONS DES PÉNALITÉS				
Registraire des entreprises	Nombre de dossiers		Valeur des annulations et des renoncations (\$)	
	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018
Annulation	377	304	14 050	9 090
Renonciation	141	774	3 444	23 314
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>1 078</b>	<b>17 494</b>	<b>32 404</b>

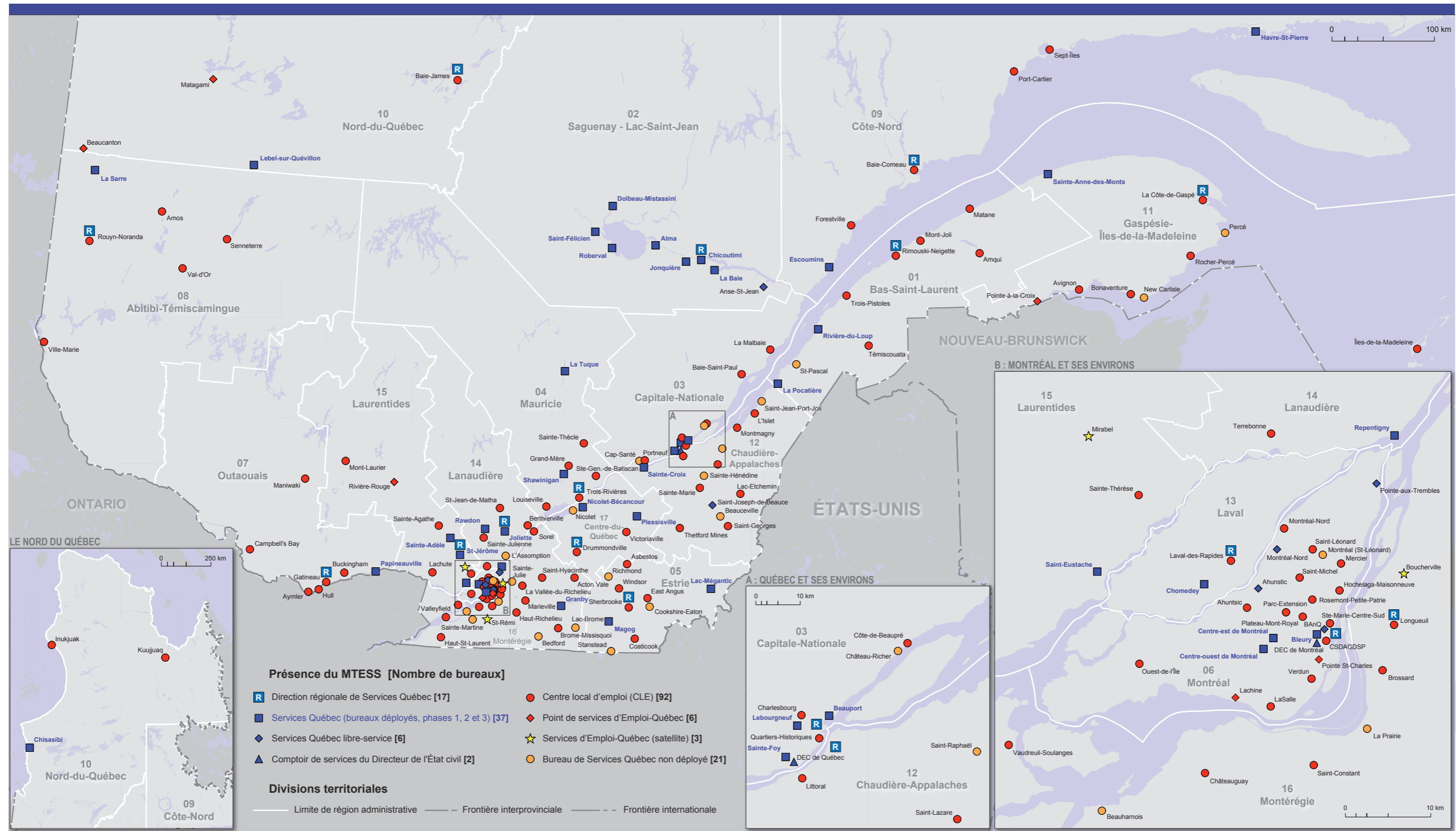
Source : Registraire des entreprises.



# ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2018



# ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2018



**SOURCES**  
Service de l'analyse et de l'information de gestion (MTESS)  
Compilation : MJR\_Annexe 1 - Déploiement en région MAJ au 12fév2018.xlsx (Direction de l'intégration et du soutien à l'implantation)  
Fond de carte : MERN, AQ\_Carto, février 2018. Projection cartographique : NAD83 / MTQ Lambert

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  
2017  
2018