

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

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



RAPPORT ANNUEL 2019-2020

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI

ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Cette publication a été réalisée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale sous la coordination de la Direction générale de la gouvernance, de l'analyse et de la performance, en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site
quebec.ca/gouv/ministere/travail-emploi-solidarite-sociale.

Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle au 1 866 644-2251.

Pour plus d'information :
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, RC 175
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : Région de Québec : 418 644-2251
Ailleurs au Québec : 1 866 644-2251

Site Web : **mtess.gouv.qc.ca**

Dépôt légal – Septembre 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-87435-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-87436-2 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2020

MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur François Paradis

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* 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 du travail de même qu'à la Loi sur le ministère du Travail.

Le rapport fait état des nombreuses mesures déployées par le Ministère pour accompagner et préparer la main-d'œuvre actuelle et future ainsi que les entreprises à répondre aux besoins d'un monde du travail en constante évolution. Plusieurs initiatives concrètes ont d'ailleurs été mises en œuvre pour permettre une meilleure intégration en emploi des clientèles sous-représentées sur le marché du travail et rehausser les compétences des travailleuses et travailleurs.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi ses actions pour soutenir les organismes communautaires ainsi que les personnes les plus vulnérables de la société. À ce sujet, les travaux d'élaboration du nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire ont été amorcés, et la collaboration des regroupements d'organismes communautaires a été sollicitée afin de recueillir leurs commentaires et leurs suggestions.

Le présent rapport traite également des actions prises par le Ministère au cours de la dernière année pour assurer le maintien de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses.

Rappelons que la pandémie de COVID-19 a durement touché le milieu de l'emploi à la fin de l'année financière. Le Ministère a donc poursuivi ses efforts pour soutenir les travailleuses et travailleurs touchés ainsi que les personnes les plus vulnérables.

Enfin, je tiens à souligner la compétence et le grand professionnalisme de l'ensemble des membres du personnel du Ministère. Ceux-ci, par leurs efforts constants au service de la mission de l'organisation, contribuent à l'accomplissement des réalisations présentées dans ce document et permettent d'offrir des services de grande qualité aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises.

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

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

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

Jean Boulet

Québec, septembre 2020

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Monsieur Jean Boulet

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2020.

Ce rapport rend compte, notamment, des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son nouveau Plan stratégique 2019-2023 et dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises.

Également, il présente les nombreuses réalisations accomplies au cours de l'année financière 2019-2020 pour, entre autres, assurer le développement de la main-d'œuvre, favoriser l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes, simplifier l'accès des citoyens et des entreprises à des services publics et soutenir les personnes les plus vulnérables de la société.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel du Ministère pour leur engagement et leur contribution exceptionnelle à l'atteinte des résultats exposés dans ce rapport. L'organisation peut compter sur des gens compétents, fiables et dévoués.

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

La sous-ministre,

Carole Arav

Québec, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	3
1. L'ORGANISATION	5
1.1 L'organisation en bref	5
1.2 Faits saillants	11
2. LES RÉSULTATS	13
2.1 Plan stratégique	13
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	30
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	35
3.1 Utilisation des ressources humaines	35
3.2 Utilisation des ressources financières	38
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	44
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	47
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	47
4.2 Développement durable	48
4.3 Occupation et vitalité des territoires	54
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	83
4.5 Accès à l'égalité en emploi	83
4.6 Allègement réglementaire et administratif	88
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	91
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	93
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	94
4.10 Politique de financement des services publics	95
4.11 Résultats du Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi	101
4.12 Résultats 2019 relatifs aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale	119
4.13 Rapport 2019-2020 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	120
4.14 Rapport d'activité 2019-2020 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	133
4.15 Rapport d'activité 2019-2020 du Fonds québécois d'initiatives sociales	140
4.16 Exercice du pouvoir discrétionnaire	143
4.17 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	144
4.18 ACCES construction	144
4.19 Application de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises	145
4.20 Lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité du Ministre	146
4.21 Organigramme au 31 mars 2020	149
4.22 Organisation territoriale au 31 mars 2020	150

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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 2019-2023 du Ministère, du plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020, du Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

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

La Direction générale de l'audit interne et des enquêtes administratives a procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020, des indicateurs de résultats du Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère. Son rapport est joint au présent document.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

La sous-ministre,



Carole Arav

Québec, septembre 2020

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Carole Arav
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 2019-2020* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère ainsi que des indicateurs de résultats du Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de cette information ainsi que des explications y afférentes 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 2019-2020* du Ministère au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère ainsi que des indicateurs de résultats du Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur général de l'audit interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA

Québec, septembre 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Présentation du Ministère

Mission

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec

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

Vision

Une organisation moderne, misant sur la qualité de ses services, dont la flexibilité des différents modes de prestation permet une adaptation à l'évolution des besoins des diverses clientèles.

Valeurs

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

Le Ministère a aussi choisi de se donner deux valeurs distinctives, soit la qualité des services et l'équité :

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

Offre de service diversifiée

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

Par ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, le Ministère offre notamment des mesures de soutien et d'accompagnement tant aux individus qu'aux entreprises ayant des besoins de main-d'œuvre, en plus d'apporter une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir à leurs besoins.

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

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

Le Ministère assure les services directs à la population, principalement par l'entremise de Services Québec, grâce à son réseau de bureaux répartis dans les 17 régions administratives, à ses centres d'appels et à ses contenus développés pour le site [Québec.ca](https://quebec.ca). Il offre notamment des services de renseignements sur les programmes gouvernementaux, certains services liés au Registre foncier du Québec, ainsi que la gamme complète des services en ce qui a trait à l'emploi, à la solidarité sociale et au Régime québécois d'assurance parentale.

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

En matière de registres d'État, le Ministère offre notamment les services du Directeur de l'état civil et du Registraire des entreprises, et il assure les activités opérationnelles du Service d'immatriculation des armes à feu. Il poursuit également le déploiement d'un pôle d'expertise gouvernemental en gestion et en développement de registres.

Les lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité du ministre sont énumérées à la section 4.20 du présent rapport, et l'organigramme ministériel ainsi que l'organisation territoriale au 31 mars 2020 figurent à la fin du document.

Principaux partenaires

Le Ministère interagit avec différents partenaires dont la contribution est capitale pour assurer le développement économique et social du Québec et pour favoriser le dialogue social. Parmi eux, on compte la Commission des partenaires du marché du travail, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre, le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion. Il interagit aussi avec des ressources externes en employabilité ainsi que plusieurs organismes communautaires, notamment en matière de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits. Le Ministère s'associe également à de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, entre autres pour simplifier l'accès aux services, en assurer la continuité et en améliorer l'efficacité.

Contexte¹

Les pages qui suivent présentent les principaux éléments de contexte en lien avec la mission du Ministère.

Les facteurs démographiques, économiques et sociaux

Une population vieillissante, une diversification des ménages et une diversité culturelle accrue

D'abord, le poids démographique des personnes en âge de travailler (15 à 64 ans) est en diminution et, selon les prévisions², en 2022, le nombre de personnes de 65 ans et plus surpassera celui des moins de 20 ans. Ensuite, 33 % des ménages sont composés de personnes vivant seules et la proportion de familles monoparentales est passée de 26,5 % en 2001 à 29,5 % en 2016³. Enfin, en 2016, le Québec comptait plus d'un million de personnes issues de l'immigration, principalement dans la grande région de Montréal⁴.

Les femmes plus actives sur le marché du travail et une population de plus en plus scolarisée

Le taux d'emploi des Québécoises de 15 à 64 ans a connu une forte progression au cours des 40 dernières années, passant de 42 % en 1977 à 74,5 % en 2019⁵. De plus, le taux d'activité des Québécoises de 15 à 44 ans sur le marché du travail dont l'enfant le plus jeune au sein du ménage avait moins de trois ans est passé de 61,4 % en 1996 à 80,0 % en 2016⁶. Par ailleurs, près de 75 % des personnes âgées de 25 à 64 ans détenaient un diplôme d'études postsecondaires en 2019, comparativement à un peu plus de 50 % en 2000. Au cours de cette même période, la proportion de personnes détenant un diplôme universitaire a augmenté de 18,3 % à 30,0 %.

Un taux de faible revenu en diminution et un salaire minimum en hausse

Depuis 2008, l'augmentation du salaire minimum est supérieure à celle du coût de la vie, ce qui a favorisé l'amélioration des conditions de rémunération des travailleurs et travailleuses, tout en permettant aux entreprises d'être rentables et compétitives. De plus, le taux de faible revenu, établi à partir de la mesure du panier de consommation, se situait à 7,9 % en 2018, en baisse par rapport à 2006 (13,1 %), plaçant le Québec au 2^e rang des provinces derrière l'Alberta (7,3 %)⁷.

-
1. Le contexte est celui qui prévalait avant la crise de la COVID-19 qui a débuté en mars 2020 et reflète la situation prise en compte lors de l'élaboration du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère.
 2. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066*, 2019. (Consulté le 27 juillet 2020).
 3. STATISTIQUE CANADA, *Recensement de la population de 2016*, données adaptées par l'Institut de la statistique du Québec. (Consulté le 9 janvier 2019).
 4. STATISTIQUE CANADA, *Statut d'immigrant et période d'immigration, chiffres de 2016, les deux sexes, âge (total), Canada, provinces et territoires, Recensement de 2016 – Données-échantillon (25 %)*. (Consulté le 18 décembre 2018).
 5. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 14-10-0327-01, Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles*. (Consulté le 28 juillet 2020).
 6. MOYSER, Melissa, et Anne MILAN, *Regards sur la société canadienne : taux de fécondité et activité des femmes sur le marché du travail au Québec et en Ontario*, 18 juillet 2018, Statistique Canada.
 7. STATISTIQUE CANADA, *Tableaux 11-10-0135-01 et 11-10-0136-01*. Compilation : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les plus récentes données sont celles de 2018. En réalité, le Québec pourrait se situer n'importe où entre le 1^{er} et le 10^e rang, en fonction des intervalles de confiance.

Un marché du travail vigoureux, mais une rareté de main-d'œuvre grandissante

Le Québec a connu une croissance économique continue au cours de la dernière décennie. Mesurée par le produit intérieur brut réel, l'économie a affiché une variation positive se situant entre 1,0 % et 2,9 % par année⁸. On assiste également à une hausse du taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans, qui est passé de 64,2 % en 1987 à un sommet historique de 76,3 % en 2019, alors que le taux de chômage des 15 ans et plus a atteint en 2019 un nouveau plancher de 5,1 % pour l'ensemble du Québec et des taux régionaux variant de 3,3 % à 13,0 %⁹.

Le marché du travail est aussi caractérisé par une rareté grandissante de main-d'œuvre, ce qui constitue un frein à la croissance et au développement économique des entreprises aux prises avec des difficultés de recrutement.

L'action communautaire et l'action bénévole, vecteurs de développement social et économique

Au cours des 20 dernières années, près de 5 000 organismes communautaires¹⁰ ont été soutenus financièrement par le gouvernement du Québec. Présents dans divers secteurs d'activité, ils représentent un poids économique de plus de 1,6 milliard de dollars en budget de fonctionnement et comptent sur près de 60 000 employés et employées et 410 000 bénévoles¹¹. D'ailleurs, en 2013, 2,2 millions de personnes y ont effectué près de 268 millions d'heures de bénévolat. Cet apport se traduit par un engagement équivalant à près de 150 000 emplois à temps plein et représente près de 6 milliards de dollars¹².

Les facteurs technologiques

Une économie en pleine transformation qui exige une grande capacité d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre

L'économie connaît une transformation caractérisée par la montée de l'automatisation, de la robotisation et du recours croissant à l'intelligence artificielle. Malgré un certain retard par rapport aux entreprises canadiennes, de nombreuses entreprises québécoises procèdent à une modernisation de leurs infrastructures et de leurs processus afin d'accroître leur productivité, de demeurer compétitives, de compenser la rareté de main-d'œuvre et de repenser la nature des emplois de demain.

8. À noter toutefois que, durant cette période, seule l'année 2009 a connu une décroissance. Pour plus d'information, voir : STATISTIQUE CANADA, *Tableau 36-10-0222-01, Produit intérieur brut, en termes de dépenses, provinciaux et territoriaux, annuel (x 1 000 000)*. (Consulté le 21 février 2019). Voir également : MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC, *Le point sur la situation économique et financière du Québec*, 3 décembre 2018. (Consulté le 21 février 2019).

9. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 14-10-0090-01, Caractéristiques de la population active selon la province, le territoire et la région économique, données annuelles*.

10. Au Québec, l'appellation « organismes communautaires » est encadrée par la politique gouvernementale intitulée *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*.

11. Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire (CSMO-ÉSAC - 2019). CSMO-ÉSAC, *Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre*, édition 2018, p. 135 et 138.

12. Enquête de Statistique Canada publiée en 2015, *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada* et STATISTIQUE CANADA, *Tableau 36-10-0618-01, Valeur économique de l'activité bénévole (x 1 000 000)*.

L'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication engendre des attentes des entreprises et des citoyens et citoyennes à l'égard de l'offre de services numériques

Au Québec, même si des entreprises s'adaptent rapidement, leurs investissements dans les technologies de l'information et de la communication sont de moindre importance que ceux réalisés par l'ensemble des entreprises canadiennes¹³. Malgré cela, les citoyens et citoyennes et les entreprises utilisent de plus en plus les technologies numériques pour accéder à des services. Cela se traduit par des attentes envers le développement d'une plus grande offre de services numériques, exigeant des organisations qu'elles repensent leurs modes de communication avec leur clientèle. À cet égard, en cohérence avec la transformation numérique gouvernementale, le Ministère procède à la modernisation de ses actifs technologiques afin de diversifier ses façons d'offrir ses services à ses différentes clientèles. Services Québec développe également des projets numériques gouvernementaux visant à simplifier les démarches des citoyens et citoyennes ainsi que des entreprises envers l'État.

Les relations du travail

Des relations et des conditions de travail stables

Au Québec, plusieurs travailleurs et travailleuses bénéficient de conditions de travail régies par des conventions collectives favorisant de saines relations de travail entre les employeurs et leur personnel. À 39,3 %, le Québec affiche le taux de présence syndicale le plus élevé en Amérique du Nord. En 2018, 83 % des conventions collectives se sont conclues sans arrêt de travail, soit une diminution par rapport à la situation qui a prévalu au cours des dernières années.

Un changement de culture dans les milieux du travail : les employés et les employées au cœur de la stratégie d'affaires et l'importance de la conciliation travail-famille

De plus en plus d'entreprises placent leur personnel au cœur de leur stratégie d'affaires en leur conférant davantage d'autonomie en ce qui a trait à l'organisation du travail. De plus, au cours des dernières années, les questions relatives à la conciliation travail-famille ont gagné en importance. À cet égard, le gouvernement a modifié la Loi sur les normes du travail, entre autres afin de bonifier les congés pour des obligations familiales ou parentales ou pour soi-même.

13. En 2015, les investissements dans les technologies de l'information et des communications représentaient 2,04 % du PIB du Québec, comparativement à 2,39 % pour l'Ontario et à 2,14 % pour le Canada. THE CONFERENCE BOARD OF CANADA, *Investissement dans les technologies de l'information et des communications*, 2018. (Consulté le 21 décembre 2018).

Chiffres clés 2019-2020

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
6 536	Effectif du Ministère incluant le réseau au 31 mars 2020
3 869	Effectif du réseau ^a au 31 mars 2020
4,5 G\$	Dépenses du Ministère
2 593 413	Appels téléphoniques pris en charge dans les centres d'appels ^b
240 453	Nouveaux participants et nouvelles participantes aux services publics d'emploi
14 938	Entreprises nouvellement aidées
295 006	Adultes prestataires de l'assistance sociale en moyenne mensuellement
210 290	Prestataires servis par le Régime québécois d'assurance parentale (en 2019)
383 189	Certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil
434	Interventions complétées par les services de médiation-conciliation du Ministère

- a. Les effectifs dans le réseau correspondent aux effectifs réguliers et occasionnels des Directions régionales de Services Québec du Secteur des opérations.
- b. 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.

1.2 Faits saillants

Réponse du Ministère à la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a marqué profondément le marché du travail au Québec. En réponse à cette crise, le Ministère a pris en charge les appels relatifs à la COVID-19 sur la ligne de Services Québec. Le volume d'appels quotidiens concernant ce seul sujet est passé de 600 à 60 000 appels en 24 heures. De plus, les bureaux de Services Québec et les centres locaux d'emploi ont ajusté leurs façons de faire et ont rapidement mis en place diverses mesures d'assouplissement visant à simplifier les démarches administratives pour les clientèles, dans le respect des mesures sanitaires établies par la Santé publique. Ces actions ont permis d'assurer la sécurité des clientèles et du personnel et de maintenir l'offre de services aux citoyens et citoyennes de même qu'aux entreprises. Aussi, le Programme d'aide temporaire aux travailleurs a été lancé le 16 mars 2020 et était destiné à offrir une aide financière pour répondre aux besoins des travailleurs et travailleuses qui, en raison d'un isolement visant à contrer la propagation de la COVID-19, ne pouvaient gagner en totalité leurs revenus de travail et qui n'étaient pas admissibles à un autre programme d'aide financière.

Nouvelles lois en matière de travail

En 2019-2020, deux lois sont entrées en vigueur :

- La Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale afin principalement d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale (10 avril 2019). Les modifications apportées à la Loi permettent de corriger des écarts salariaux et de poursuivre la lutte contre la discrimination à l'égard des personnes occupant un emploi à prédominance féminine. Elles permettent également de préciser le processus d'évaluation du maintien de l'équité salariale.
- La Loi modifiant le Code du travail concernant le maintien des services essentiels dans les services publics et dans les secteurs public et parapublic (30 octobre 2019). Cette loi a, notamment, imposé le maintien des services essentiels à la santé ou à la sécurité publique en cas de grève dans un établissement de santé et de services sociaux, plutôt que le maintien d'un pourcentage de salariés par quart de travail. Elle a également transféré au Tribunal administratif du travail les pouvoirs et responsabilités du gouvernement en matière de services essentiels à maintenir en cas de grève dans un service public.

Services Québec

Services Québec est la porte d'entrée des citoyens et des entreprises pour accéder aux services offerts par le gouvernement, et le déploiement de l'offre intégrée de services multimodes et de proximité est une priorité pour le Ministère. En 2019-2020, 49 bureaux de Services Québec se sont ajoutés, et on dénombrait, au 31 mars 2020, un total de 119 bureaux répartis dans l'ensemble des régions du Québec.

Plancher historique du taux d'assistance sociale

Le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale a poursuivi sa diminution au cours de l'année 2019-2020 pour atteindre 366 544 en mars 2020 comparativement à 379 899 en mars 2019. Il en est de même pour le taux d'assistance sociale qui se situe à 5,4 % en mars 2020 alors qu'il était de 5,5 % en mars 2019, soit le plus bas taux depuis 1975 pour cette période de l'année.

Lancement du Plan d'action pour la main-d'œuvre

En septembre 2019, le Ministère a lancé son Plan d'action pour la main-d'œuvre afin d'agir sur quatre fronts : intégrer le plus grand nombre de personnes au marché du travail, adapter la main-d'œuvre actuelle, préparer la main-d'œuvre future et accroître la productivité des entreprises. Les partenaires du marché du travail sont consultés régulièrement à propos de ce plan évolutif. Des mesures ont été bonifiées, et d'autres ont été déployées pour enrichir ce plan, notamment pour s'adapter aux répercussions de la COVID-19.

La Grande corvée

Cette initiative ministérielle permet d'aller au-devant des besoins des entreprises afin de les aider à trouver des solutions et de les outiller dans un contexte de rareté de main-d'œuvre. Au cours de l'année 2019-2020, plus de 19 600 entreprises ont été contactées dans le cadre de cette initiative. Plus de 2 600 entreprises ont été rencontrées, et leurs besoins spécifiques ont été définis par les conseillers et conseillères du Ministère.

Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024

En juin 2019, le Ministère a lancé la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Cette stratégie comporte un ensemble de 33 mesures financé à hauteur de 238,5 millions de dollars. Elle est le résultat de démarches ayant mobilisé des acteurs du milieu associatif, des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que des partenaires du marché du travail en faveur de l'élaboration d'une stratégie gouvernementale facilitant l'accès des personnes handicapées au marché du travail. Le gouvernement souhaite ainsi réduire l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes sans incapacité.

Action communautaire

Pour assurer une plus grande reconnaissance et un meilleur soutien de l'action communautaire, le Ministère a amorcé, en mai 2019, des consultations en vue de l'élaboration d'un nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire. Par l'entremise d'appels de mémoires ciblés, les regroupements d'organismes communautaires, le milieu municipal, le milieu philanthropique et les organisations autochtones ont été invités à soumettre au gouvernement leurs commentaires et suggestions concernant l'action communautaire au Québec. Au total, 114 mémoires ont été déposés. Cette importante consultation permettra d'alimenter l'élaboration du nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, dont le lancement est prévu pour 2021.

Gouvernance des registres de l'État

Encore cette année, le Registraire des entreprises a multiplié les initiatives pour améliorer la transparence corporative et la qualité des informations se trouvant dans son registre. Mentionnons qu'une consultation publique s'est tenue à l'automne 2019 pour déterminer certaines mesures d'amélioration qui feront l'objet de travaux dans les années à venir. Ces mesures ont été annoncées par le gouvernement à l'occasion du dévoilement du budget 2020-2021. Soucieux d'améliorer le service aux citoyens et citoyennes, le Directeur de l'état civil a élaboré un plan d'action ambitieux en 2019-2020, en vue de réduire de façon significative les délais d'inscription relatifs aux nouveaux événements de vie (naissance, mariage, union civile et décès).

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Cette section présente la synthèse des résultats de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère et du plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020.

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

Orientation 1 : Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
1.1 Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec	1.1.1 Degré de connaissance par les citoyens de l'offre de services de Services Québec	–	Mesure initiale établie à 2,2/10	16
1.2 Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services	1.2.1 Ratio de plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services (mesure de départ : 14,8 %)	14,3 %	10,0 % (Atteinte)	17
	1.2.2 Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise	7,8/10	9,2/10 (Atteinte)	17
1.3 Poursuivre le déploiement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité	1.3.1 Taux de réalisation des nouveaux projets liés au déploiement des bureaux et à l'offre de services numériques rendus par Services Québec			18
	Bureaux	10 %	63 % (Atteinte)	
	Projets numériques	10 %	27 % (Atteinte)	
	1.3.2 Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés	–	Aucun	19
1.4 Améliorer la satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus	1.4.1 Degré de satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus	7,8/10	9,2/10 (Atteinte)	19

Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
2.1 Augmenter l'intégration et le maintien en emploi	2.1.1 Proportion d'adultes prestataires réitérants de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, ayant bénéficié d'un accompagnement (mesure de départ : 32,7 %)	34 %	33,4 % (Non atteinte)	20
	2.1.2 Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois			21
	Ensemble de la clientèle (mesure de départ : 53,8 %)	55,5 %	55,8 % (Atteinte)	
	Clientèle de l'assistance sociale (mesure de départ : 38,4 %)	40,0 %	43,2 % (Atteinte)	
	2.1.3 Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi, qui ont occupé un emploi et dont la présence en emploi a été d'au moins six mois			22
	Ensemble de la clientèle	-	-	
	Clientèle de l'assistance sociale	-	-	
2.2 Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires	2.2.1 Proportion des adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins (mesure de départ : 16 %)	+0,5 point de pourcentage	14,4 % (Non atteinte)	23
	2.2.2 Proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté et mobilisés dans les Alliances pour la solidarité	75 %	93 % (Atteinte)	23
2.3 Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines	2.3.1 Pourcentage d'augmentation du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi en matière de gestion des ressources humaines, notamment dans le cadre de la Grande corvée (mesure de départ : 12 871)	8 %	16 % (Atteinte)	24

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
2.4 Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses	2.4.1 Pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage	75 %	81 % ^a (Atteinte)	25
	2.4.2 Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen (mesure de départ : 0,49)	Ratio égal à 0,5	0,49 (Non atteinte)	26

a. Le résultat porte sur l'année civile 2019.

Orientation 3 : Développer des approches innovantes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
3.1 Améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique	3.1.1 Pourcentage des services offerts en mode numérique	Établissement de la mesure initiale	Mesure initiale établie à 37,3 % (Atteinte)	27
	3.1.2 Degré de satisfaction de la clientèle lié à la mise en ligne des nouveaux services numériques	Stratégie de mesure développée	Stratégie développée (Atteinte)	28
3.2 Optimiser les processus par une approche d'amélioration continue	3.2.1 Taux des projets d'optimisation des processus ayant atteint leur cible principale en ce qui a trait aux indicateurs de délai, de qualité et de coût (mesure de départ : 80 %)	85 %	89 % (Atteinte)	28

Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
4.1 Mettre en place un milieu de travail inspirant	4.1.1 Degré de satisfaction des employés dont le milieu de travail a fait l'objet d'une initiative issue du projet d'amélioration du milieu de travail	Au moins 7/10	6,6/10 (Non atteinte)	29

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

ENJEU 1 : DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX AXÉS SUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE QUALITÉ

Orientation 1 : Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité

Contexte lié à l'orientation : Les autorités gouvernementales ont adopté la vision voulant que Services Québec soit la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et citoyennes et les entreprises sur tout le territoire dans l'optique d'en simplifier l'accès. Le Ministère veut aussi s'assurer que l'ensemble des services rendus à sa clientèle répondent adéquatement à ses besoins et, ainsi, en améliorer la qualité. Il souhaite que cela se traduise par une augmentation du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus.

OBJECTIF 1.1 : FAIRE CONNAÎTRE D'AVANTAGE L'OFFRE DE SERVICES DE SERVICES QUÉBEC

Indicateur 1.1.1 : Degré de connaissance par les citoyens de l'offre de services de Services Québec

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	50 % d'augmentation
Résultat	Mesure initiale établie à 2,2/10			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour l'année 2019-2020, le Ministère a réalisé un sondage entre le 27 janvier et le 12 février 2020 sur la connaissance de l'offre de services de Services Québec permettant d'établir la mesure initiale à 2,2/10. Le Ministère souhaite améliorer ses activités de communication auprès de la population lors du déploiement de nouveaux bureaux de Services Québec et de l'ajout de nouveaux services ou de nouveaux partenaires.

OBJECTIF 1.2 : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'INFORMATION RELATIVEMENT AUX PROGRAMMES ET AUX SERVICES

Indicateur 1.2.1 : Ratio de plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services

(mesure de départ : 14,8 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	14,3 %	13,8 %	13,3 %	12,8 %
Résultat	10,0 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Cet indicateur a été élaboré pour mettre en relation le nombre de plaintes relatives à la qualité de l'information par rapport au nombre de plaintes touchant la qualité des services. Un plan d'action ministériel a été élaboré en 2019-2020 afin de déterminer des pistes d'amélioration et de mettre en place des solutions adaptées aux besoins des clientèles. Cela a permis d'améliorer la qualité de l'information fournie à la clientèle et d'atteindre un ratio de 10,0 % (224/2 250), ce qui dépasse la cible.

Indicateur 1.2.2 : Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	7,8/10	8,0/10	8,2/10	8,5/10
Résultat	9,2/10 (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des informations transmises demeure une priorité pour le Ministère. Un sondage a été réalisé entre le 10 février et le 13 mars 2020 auprès de 3 405 clientes et clients de cinq centres d'appels du Ministère (Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, Centre de communication avec la clientèle, Centre d'assistance au placement, Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale et Directeur de l'état civil). Les résultats montrent un degré élevé de satisfaction chez les clientèles des cinq centres d'appels à l'égard de l'information reçue. Le degré de satisfaction moyen s'élève à 9,2/10, dépassant ainsi la cible de 7,8/10.

OBJECTIF 1.3 : POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT D'UNE OFFRE INTÉGRÉE DE SERVICES MULTIMODES ET DE PROXIMITÉ

Indicateur 1.3.1 : Taux de réalisation des nouveaux projets liés au déploiement des bureaux et à l'offre de services numériques rendus par Services Québec – Bureaux

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	10 %	20 %	40 %	80 %
Résultat	63 % (Atteinte)			

Indicateur 1.3.1 : Taux de réalisation des nouveaux projets liés au déploiement des bureaux et à l'offre de services numériques rendus par Services Québec – Projets numériques

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	10 %	20 %	40 %	80 %
Résultat	27 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours de l'année 2019-2020, une priorité a été accordée au déploiement de l'offre intégrée de services multimodes et de proximité. Ainsi, le Ministère a réalisé et devancé plusieurs projets liés au déploiement des bureaux et à l'offre de services numériques rendus par Services Québec. Les projets réalisés en 2019-2020 sont

- la transformation de 39 bureaux de Services Québec dans 7 régions du Québec (Mauricie, Montréal, Bas-Saint-Laurent, Chaudière-Appalaches, Capitale-Nationale, Estrie et Centre-du-Québec);
- le déploiement de 10 bureaux de Services Québec (Charlesbourg, Saint-Hyacinthe, La Cité, Saint-Jean-Port-Joli, Val-d'Or, Saint-Léonard, Saint-Jean-sur-Richelieu, Bonaventure, Amqui et Chandler);
- la signature de 15 ententes de partenariat (Société de l'assurance automobile du Québec [6], Société du Plan Nord, Office des personnes handicapées du Québec, Régie du bâtiment du Québec, Office québécois de la langue française, Autorité des marchés financiers, ministère de la Famille, Ressources Entreprises, QuébecInnove et Ville de Montréal);
- le dépôt de deux dossiers d'affaires dans le cadre du projet Accès UniQc (Service québécois de l'identité et de l'adresse et Service québécois d'authentification gouvernementale);
- la réalisation de quatre projets numériques en lien avec la Zone entreprise en collaboration avec la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Indicateur 1.3.2 : Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	6 projets réalisés
Résultat	Aucun			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Cet indicateur vise à dénombrer les projets réalisés permettant d'offrir aux citoyens et citoyennes et aux entreprises un accès simplifié aux registres de l'État. L'approche proposée se veut graduelle et cible un certain nombre de registres au cours des prochaines années afin de favoriser l'atteinte des résultats recherchés par le déploiement du pôle d'expertise en gestion et développement de registres.

Au cours de l'exercice 2019-2020, plusieurs travaux ont été réalisés, tels que des analyses, des études, des ententes ainsi que des développements relatifs à de nouveaux registres. À ce stade-ci, les travaux se déroulent à un rythme permettant d'envisager l'atteinte de la cible prévue en 2023. Le Ministère a, de plus, contribué à faire bénéficier l'appareil gouvernemental d'opportunités de mise en commun d'informations contenues dans certains registres de l'État par la conclusion d'ententes de partenariat avec différents ministères et organismes (ex. : ententes de diffusion massive du registre des entreprises).

OBJECTIF 1.4 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU MINISTÈRE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

Indicateur 1.4.1 : Degré de satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	7,8/10	8,0/10	8,2/10	8,5/10
Résultat	9,2/10 (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Cet indicateur vise à mesurer, d'ici 2023, le degré de satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard de l'ensemble des services reçus en personne, par téléphone ou en ligne. Pour l'exercice 2019-2020, le sondage, réalisé du 10 février au 13 mars 2020 auprès de 3 405 répondants et répondantes, visait à mesurer le degré de satisfaction des clientèles à l'égard des services téléphoniques du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, du Centre de communication avec la clientèle, du Centre d'assistance au placement, du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale et du Directeur de l'état civil. Le résultat obtenu est de 9,2/10, ce qui dépasse la cible de 7,8/10.

Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

Contexte lié à l'orientation : En situation de plein emploi et de rareté de main-d'œuvre, la part des citoyens et citoyennes sans emploi qui font face à d'importants obstacles à la participation sociale, à l'intégration et au maintien en emploi est en augmentation. La pénurie de main-d'œuvre affecte également les entreprises, qui éprouvent des difficultés à pourvoir leurs postes et à favoriser la rétention de leur personnel. Dans ce contexte, il est crucial pour le Ministère de favoriser la concertation de tous les acteurs impliqués et d'adapter ses interventions aux besoins de ses clientèles.

Le Ministère offre donc un accompagnement soutenu ainsi que des services adaptés, notamment auprès des personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail, en faisant entre autres appel au milieu communautaire et à l'action bénévole afin de favoriser leur participation sociale. Il agit également auprès des entreprises pour les aider à recruter, à intégrer et à maintenir en emploi une main-d'œuvre diversifiée, et ce, en favorisant des conditions de travail satisfaisantes et des relations de travail harmonieuses.

OBJECTIF 2.1 : AUGMENTER L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Indicateur 2.1.1 : Proportion d'adultes prestataires réitérants de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, ayant bénéficié d'un accompagnement

(mesure de départ : 32,7 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	34 %	36 %	37 %	38 %
Résultat	33,4 % (Non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'indicateur 2.1.1 mesure la proportion d'adultes prestataires réitérants de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, acceptés à la suite d'une nouvelle demande d'aide financière, ayant bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'un plan d'intervention en emploi¹⁴. L'objectif vise notamment à augmenter l'intégration et le maintien en emploi de ces clientèles dans le but d'améliorer leurs conditions économiques et sociales.

L'écart de 0,6 point de pourcentage entre le résultat obtenu (33,4 %) et la cible (34,0 %) s'explique en grande partie par le contexte de rareté de main-d'œuvre causé par l'effet combiné de la croissance économique des dernières années et du vieillissement de la population. En 2019, le taux de chômage au Québec, qui a atteint 5,1 %, et un nombre record de postes vacants (137 530 au 3^e trimestre, en hausse de 16 % par rapport à 2018) ont facilité l'insertion en emploi des prestataires de l'assistance sociale les plus près du marché du travail. Ainsi, de nombreuses personnes ont pu accéder à un emploi sans l'appui des services publics d'emploi, comme en témoigne la baisse de 16,9 % du nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux interventions des services publics d'emploi pour la clientèle de l'assistance sociale en 2019-2020 par rapport à 2018-2019. Ce faisant, une proportion plus importante de la clientèle des programmes d'assistance sociale présente des obstacles multiples à l'emploi, requiert plus d'efforts de la part des services publics d'emploi et de ses partenaires et demeure plus difficile à mettre en mouvement vers l'emploi.

14. Ayant débuté le mois précédant leur retour, le mois du retour ou dans les deux mois suivants.

Indicateur 2.1.2 : Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois – Ensemble de la clientèle

(mesure de départ : 53,8 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	55,5 %	56,0 %	56,5 %	56,5 %
Résultat	55,8 % (Atteinte)			

Indicateur 2.1.2 : Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois – Clientèle de l'assistance sociale

(mesure de départ : 38,4 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	40,0 %	40,5 %	41,0 %	42,0 %
Résultat	43,2 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Dans le but de favoriser l'intégration et le maintien en emploi du plus grand nombre de personnes, notamment par l'accompagnement soutenu des clientèles issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail et de l'assistance sociale, plusieurs mesures et services sont offerts par le Ministère. Il peut s'agir, par exemple, de mesures de soutien à la formation, d'activités de préparation à l'emploi ou de subventions salariales.

L'indicateur 2.1.2 mesure la proportion de personnes ayant occupé ou qui occupent un emploi dans les trois mois suivant la fin de leur intervention parmi les personnes ayant terminé leur participation. Cet indicateur permet de mesurer les effets des interventions des services publics d'emploi auprès des personnes aidées et d'évaluer leur performance en matière d'insertion en emploi. Deux groupes de clientèles sont visés par cet indicateur, soit l'ensemble des personnes ayant obtenu de l'aide des services publics d'emploi et la clientèle de l'assistance sociale, qui inclut les participants et participantes au Programme objectif emploi.

Les cibles prévues pour ces deux groupes ont été dépassées. Pour l'ensemble de la clientèle, la proportion de retour en emploi est de 55,8 %, alors qu'elle est de 43,2 % pour la clientèle de l'assistance sociale.

D'autres résultats portant sur les retours en emploi sont présentés à la section 4.11.

Indicateur 2.1.3 : Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi, qui ont occupé un emploi et dont la présence en emploi a été d'au moins six mois – Ensemble de la clientèle

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	66 %	–	70 %
Résultat	–			

Indicateur 2.1.3 : Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi, qui ont occupé un emploi et dont la présence en emploi a été d'au moins six mois – Clientèle de l'assistance sociale

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	51 %	–	54 %
Résultat	–			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le succès d'une intervention des services publics d'emploi peut notamment être mesuré par le fait d'occuper un emploi de façon prolongée. Les services publics d'emploi peuvent favoriser le maintien en emploi en intervenant de diverses façons, par exemple en améliorant en amont l'adéquation du service avec le besoin de la personne, en accompagnant de façon soutenue les personnes qui ont occupé un emploi et qui sont à risque de le perdre, et en intervenant auprès des personnes en cours d'emploi pour renforcer leur employabilité.

L'indicateur 2.1.3 mesure la proportion de personnes qui ont bénéficié d'une aide des services publics d'emploi, qui ont obtenu un emploi et qui se sont maintenues en emploi durant une période d'au moins six mois. Le résultat sera mesuré en 2020-2021 à l'aide d'une enquête réalisée auprès de participants et participantes ayant terminé une intervention des services publics d'emploi. Les travaux de développement de l'enquête ont débuté en 2019-2020.

OBJECTIF 2.2 : AUGMENTER LA PARTICIPATION SOCIALE DES INDIVIDUS ET LA MOBILISATION DES PARTENAIRES

Indicateur 2.2.1 : Proportion des adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins

(mesure de départ : 16 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	+0,5 point de pourcentage	+4,0 points de pourcentage	+6,0 points de pourcentage	+8,5 points de pourcentage
Résultat	14,4 % (Non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'indicateur 2.2.1 mesure la proportion d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés par des agents pour déterminer leurs besoins¹⁵ et qui, le cas échéant, sont dirigés vers des mesures et services répondant à leurs besoins particuliers.

L'écart de 2,1 points de pourcentage entre le résultat obtenu (14,4 %) et la cible visée (16,5 %) s'explique en grande partie par le contexte de rareté de main-d'œuvre causé par la croissance économique des dernières années, jumelée au vieillissement de la population. En 2019, le taux de chômage au Québec, qui a atteint 5,1 %, et un nombre record de postes vacants (137 530 au 3^e trimestre, en hausse de 16 % par rapport à 2018) ont facilité l'insertion en emploi des prestataires de l'assistance sociale les plus près du marché du travail. Ainsi, de nombreuses personnes ont pu accéder à un emploi sans l'appui des services publics d'emploi, comme en témoigne la baisse de 16,9 % du nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux interventions des services publics d'emploi pour la clientèle de l'assistance sociale en 2019-2020 par rapport à 2018-2019. Ce faisant, une proportion plus importante de la clientèle des programmes d'assistance sociale présente des obstacles multiples à l'emploi, requiert plus d'efforts de la part des services publics d'emploi et de ses partenaires et demeure plus difficile à mettre en mouvement vers l'emploi.

Indicateur 2.2.2 : Proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté et mobilisés dans les Alliances pour la solidarité

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	75 %	90 %	100 %	100 %
Résultat	93 % (Atteinte)			

15. Ceux et celles qui sont rencontrés au cours du mois de leur dernière présence aux programmes d'assistance sociale ou des 12 mois précédents.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour développer une dynamique de participation des collectivités au développement de projets novateurs en matière de lutte contre la pauvreté, la mesure des Alliances pour la solidarité constitue le véhicule de concertation privilégié par le Ministère. Les Alliances pour la solidarité misent sur une approche territoriale fine de lutte contre la pauvreté basée sur l'indice de défavorisation matérielle et sociale, qui est calculé tous les cinq ans par l'Institut national de santé publique du Québec. Cet indice permet au Ministère de produire et de fournir aux mandataires régionaux des cartes géographiques très précises illustrant, pour chacune des régions, les territoires à concentration élevée/importante de pauvreté où une intervention ciblée peut être organisée par le ou la mandataire.

L'indicateur 2.2.2 permet de mesurer la proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté priorisés par les acteurs régionaux impliqués dans la concertation. Les projets soutenus correspondent aux secteurs dévitalisés mesurés par l'indice de défavorisation matérielle et sociale. Les interventions des mandataires dès le début de la mise en œuvre des mesures dans les territoires à forte concentration de pauvreté ont permis de dépasser de 18 points de pourcentage la cible visée.

OBJECTIF 2.3 : SOUTENIR DAVANTAGE LES ENTREPRISES DANS L'ADAPTATION DE LEURS PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Indicateur 2.3.1 : Pourcentage d'augmentation du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi en matière de gestion des ressources humaines, notamment dans le cadre de la Grande corvée

(mesure de départ : 12 871)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	8 %	12 %	16 %	20 %
Résultat	16 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Ministère agit de façon proactive auprès des entreprises afin de les aider à améliorer leurs pratiques en matière de gestion de leurs ressources humaines, notamment en ce qui a trait au recrutement, à la gestion et à la rétention des ressources humaines et au développement des compétences du personnel.

Ainsi, pour l'année 2019-2020, le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi est de 14 938, soit une hausse de 16,1 % comparativement à l'année 2018-2019 (12 871). Ce résultat est attribuable en grande partie aux efforts déployés dans le cadre de la Grande corvée par les conseillers et conseillères aux entreprises, qui ont soutenu des entreprises éprouvant des difficultés à pourvoir leurs postes vacants.

D'autres résultats portant sur l'aide offerte aux entreprises par les services publics d'emploi sont présentés à la section 4.11.

OBJECTIF 2.4 : CONTRIBUER À L'ATTEINTE DE CONDITIONS DE TRAVAIL SATISFAISANTES ET DE RELATIONS DU TRAVAIL HARMONIEUSES

Indicateur 2.4.1 : Pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage^a

(mesure de départ : ND)

	2019 ^b	2020 ^b	2021 ^b	2022 ^b
Cible	75 %	75 %	75 %	75 %
Résultat	81 % ^c (Atteinte)			

- a. Pour cet indicateur, seules sont considérées les conventions collectives conclues au terme d'une conciliation complétée en vertu des articles 54 et 55 du Code du travail ou de l'article 13 de la Loi sur le ministère du Travail.
- b. Le résultat porte sur l'année civile.
- c. Le résultat est préliminaire.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019, les règlements¹⁶ intervenus en conciliation, sans arrêt de travail¹⁷ ni arbitrage, représentent 81 % des conventions collectives déposées après une conciliation et ces règlements touchent 20 342 personnes salariées. Plus précisément, 243 des 300 interventions des services de médiation-conciliation visées pour le calcul de l'indicateur ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage, ce qui contribue au maintien de relations du travail harmonieuses au sein des entreprises.

De plus, en 2019-2020, le Ministère était en voie de finaliser un plan d'intervention préventive et de résolution de différends, lequel propose des services novateurs en amélioration des relations du travail. En outre, des mesures favorisant la promotion et le rayonnement des services de médiation-conciliation du Ministère ont été mises en place.

16. Le Ministère a examiné les règlements pour l'ensemble des conventions collectives déposées durant l'année 2019 dans tous les secteurs d'activité économique. Pour les fins du calcul de l'indicateur, les interventions de conciliation obligatoires sont exclues, telles que les dossiers en vertu de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic et la Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal.

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

Indicateur 2.4.2 : Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen

(mesure de départ : 0,49)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Ratio égal à 0,5	Ratio égal à 0,5	Ratio égal à 0,5	Ratio égal à 0,5
Résultat	0,49 (Non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

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 doit permettre d'atteindre, en 2020-2021, un ratio équivalant à 50 % du salaire horaire moyen, sans l'excéder.

Pour l'année 2019-2020, le ratio s'est situé en moyenne à 0,49. La non-atteinte de la cible s'explique par une progression du salaire horaire moyen en 2019-2020 plus forte qu'anticipée lorsque les projections ont été établies à l'automne 2018.

Le 18 décembre 2019, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter du 1^{er} mai 2020, le salaire minimum serait augmenté de 0,60 \$ pour atteindre 13,10 \$ l'heure, ce qui devrait permettre d'atteindre un ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen de 0,50 en 2020-2021. La révision annuelle du salaire minimum vise l'équilibre entre les effets d'une hausse du salaire minimum sur le pouvoir d'achat des salariés et salariées, la compétitivité des entreprises, le niveau d'emploi, l'incitation au travail et l'incidence sur la pauvreté.

De plus, afin de contribuer à une 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.

ENJEU 2 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU BÉNÉFICE DE LA CLIENTÈLE

Orientation 3 : Développer des approches innovantes

Contexte lié à l'orientation : Les citoyens et citoyennes et les entreprises utilisent de plus en plus le mode numérique pour accéder à divers services et s'attendent, par conséquent, à une prestation de services adaptée et améliorée. Le Ministère prend donc un virage numérique pour transformer la prestation de services à la clientèle. Ce virage s'appuie sur l'évolution des processus, l'allègement des formalités administratives, l'amélioration des outils de travail et le développement d'approches innovantes, qui lui permettront d'offrir des services plus efficaces et performants.

OBJECTIF 3.1 : AMÉLIORER LES SERVICES À LA CLIENTÈLE PAR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Indicateur 3.1.1 : Pourcentage des services offerts en mode numérique

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Établissement d'une mesure initiale	–	–	Au moins 25 %
Résultat	Mesure initiale établie à 37,3 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'indicateur 3.1.1 vise à mesurer la progression du nombre de services à la clientèle offerts en mode numérique par rapport à l'offre de service du Ministère, tous modes de prestation confondus. Pour 2019-2020, la mesure initiale est établie à 37,3 %, ce qui est supérieur à la cible préalablement établie pour 2022-2023. Par conséquent, le Ministère déterminera une nouvelle cible au cours de l'année 2020-2021.

Par ailleurs, les travaux se poursuivent pour la modernisation des systèmes et la mise en place de nouveaux services en ligne, notamment ceux visant le développement d'un dossier client électronique pour la clientèle de l'aide financière de dernier recours et la mise en œuvre de la stratégie de modernisation des systèmes hébergés sur la plateforme centrale.

Indicateur 3.1.2 : Degré de satisfaction de la clientèle lié à la mise en ligne des nouveaux services numériques

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Stratégie de mesure développée	Au moins 7,0/10	Au moins 7,5/10	Au moins 8,0/10
Résultat	Stratégie développée (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le Ministère a élaboré une stratégie permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle qui utilise les services en ligne. Cette nouvelle stratégie de mesure, appliquée dès 2020-2021, permettra de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la mise en ligne des nouveaux services numériques et de cibler des éléments à ajuster.

OBJECTIF 3.2 : OPTIMISER LES PROCESSUS PAR UNE APPROCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Indicateur 3.2.1 : Taux des projets d'optimisation des processus ayant atteint leur cible principale en ce qui a trait aux indicateurs de délai, de qualité et de coût

(mesure de départ : 80 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	85 %	85 %	90 %	90 %
Résultat	89 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au 31 mars 2020, neuf projets d'optimisation de processus avaient pris fin. Pour huit d'entre eux, la cible principale déterminée au début de la démarche d'optimisation a été atteinte.

Ainsi, en matière de performance organisationnelle, trois salles de pilotage stratégiques ont été mises en place pendant la période de référence. Déployées au niveau du comité exécutif du Ministère, du Secteur Emploi-Québec et du Secteur de la solidarité sociale et de l'analyse stratégique, ces salles de pilotage contribuent à optimiser le suivi et la gestion de certains projets ciblés.

Par ailleurs, cinq démarches d'optimisation ont été complétées avec succès, soit : le processus de publication et d'inscription des mariages et des unions civiles; le processus de traitement des pensions alimentaires; la production des fiches d'actualité requises dans le cadre des travaux de la session parlementaire; la production de mandats; et le processus de révision médicale. Ces démarches ont mené, dans chaque cas, à une réduction importante des délais de traitement.

Une seule des démarches d'optimisation ayant pris fin pendant l'année n'a pas atteint sa cible principale. Il s'agit d'un projet touchant la gestion des mandats.

ENJEU 3 : UN PERSONNEL ENGAGÉ ET MOBILISÉ

Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

Contexte lié à l'orientation : Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre et où il y a de nombreux départs à la retraite, le recrutement et la rétention d'un personnel compétent, engagé et mobilisé s'avèrent des enjeux majeurs pour les années à venir pour plusieurs organisations. Pour un Ministère qui offre une multitude de services à une clientèle variée, il s'agit de deux incontournables au bon fonctionnement de ses activités ainsi qu'au maintien et à l'optimisation d'une prestation de services de qualité. Par conséquent, le Ministère veut se démarquer comme un employeur de choix, adapter ses pratiques aux tendances actuelles et augmenter le niveau de satisfaction de ses employés et employées.

OBJECTIF 4.1 : METTRE EN PLACE UN MILIEU DE TRAVAIL INSPIRANT

Indicateur 4.1.1 : Degré de satisfaction des employés dont le milieu de travail a fait l'objet d'une initiative issue du projet d'amélioration du milieu de travail

(mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Au moins 7/10	Au moins 7/10	Au moins 7/10	Au moins 8/10
Résultat	6,6/10 (Non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Ministère vise à maintenir un personnel engagé et mobilisé pour être en mesure d'offrir des services de qualité. Ainsi, il a mis en place le projet Agir pour notre milieu de travail afin d'offrir à son personnel un environnement de travail adapté aux tendances actuelles et aux nouvelles réalités du marché du travail et de se démarquer comme un employeur de choix.

L'indicateur 4.1.1 mesure le degré de satisfaction des employées et employés touchés par l'une des initiatives du projet mises en place en 2019-2020 (réseau sans fil, outils OneNote et Lync, opération ménage des classeurs et télétravail). Le résultat de 6,6/10 obtenu à la suite d'un sondage réalisé auprès du personnel est de 0,4 point inférieur à la cible. L'information et la formation concernant les initiatives en place et à venir seront accentuées afin de faciliter l'appropriation des outils déployés et l'atteinte de la cible.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises

Dans le tableau qui suit, le vert indique que la cible est atteinte et le rouge, que la cible n'est pas atteinte.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
Centre de relations clients					
La réponse à un courriel	Proportion des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables ^a	85 %	66,3 %	78,3 % ^b	85,6 %
La prise en charge d'un appel téléphonique	Proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes ^c	80 %	66,9 %	60,0 %	73,6 %
Solidarité sociale					
La décision liée à une demande de prestations	Proportion des demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %	91,8 %	92,9 %	93,6 %
Régime québécois d'assurance parentale					
La décision liée à une demande de prestations	Proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées dans un délai de 10 jours ouvrables ^d	95 %	97,3 %	97,6 %	97,0 %
Registres de l'État					
La décision liée à une demande de changement de nom ou de mention du sexe au Directeur de l'état civil	Proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	75 %	89,3 %	87,0 %	82,4 %
	Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	75 %	100,0 %	100,0 %	99,4 %
Le traitement d'une demande de certificat ou de copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès au Directeur de l'état civil	Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de 10 jours ouvrables (traitement normal)	90 %	85,1 %	98,8 %	99,6 %
	Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de trois jours ouvrables (traitement accéléré)	90 %	99,5 %	99,7 %	99,5 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
Le traitement d'une demande transmise au Registraire des entreprises relative au démarrage d'une entreprise ou à une mise à jour de l'information relative à une entreprise	Proportion des demandes transmises en ligne relatives au démarrage d'entreprise (constitution ou immatriculation) traitées dans un délai de deux jours ouvrables	90 %	98,8 %	99,3 % ^e	ND
	Proportion des demandes transmises en ligne relatives aux mises à jour du registre des entreprises (déclaration de mise à jour annuelle ou courante) traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	90 %	96,8 %	97,0 % ^e	ND
Relations du travail					
Le traitement d'une demande d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève	Proportion des demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève ayant reçu une communication la journée même ^f	95 %	95,7 %	100,0 % ^e	ND
Le traitement d'une demande de permis de service de référence de main-d'œuvre	Proportion des demandes de délivrance, de modification ou de renouvellement de permis de service de référence de main-d'œuvre traitées dans un délai de 30 jours ^f	100 %	100,0 %	50,0 % ^e	ND
Recours					
La prise en charge des plaintes	Proportion des plaintes dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables après la réception ^g	95 %	95,1 %	97,6 %	98,7 %
Le traitement des plaintes	Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables ^g	85 %	98,5 %	98,1 %	97,9 %

- a. Lorsque le courriel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ou au Centre de communication avec la clientèle.
- b. Le résultat exclut les données de novembre pour l'un des centres d'appels à la suite de changements technologiques ayant rendu impossible l'extraction du nombre de courriels traités en deux jours pour cette période.
- c. 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.
- d. Les données portent sur l'année civile.
- e. Un comparable avec l'année antérieure n'est pas disponible puisque cet indicateur a été intégré en mai 2018.
- f. Le Ministère reçoit un faible volume de ce type de demande. Par conséquent, une seule demande non traitée dans les délais peut avoir une influence importante sur les résultats.
- g. Il s'agit des plaintes reçues par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ainsi que par le Bureau de la qualité des services du Directeur de l'état civil.

Engagements liés à nos délais de service

Les résultats obtenus font état de trois engagements n'ayant pas atteint leur cible sur un total de quatorze.

La réponse à un courriel

Bien que ce résultat soit inférieur à la cible, la majorité des centres d'appels prenant en charge la réponse courriel ont répondu à plus de 85 % des courriels dans le délai prescrit. La non-atteinte de la cible s'explique principalement par les limites de l'application mise en place en novembre 2018, destinée au traitement des courriels de l'un des centres de réponse. Ces limites sont davantage perceptibles dans le résultat de 2019-2020 considérant que ce système a été utilisé pendant toute l'année. Le résultat a aussi été influencé par la réaffectation du personnel à la prise en charge des appels relatifs à la COVID-19 sur la ligne de Services Québec à compter du mois de mars.

Des travaux technologiques sont en cours afin de contrer les limites de l'application. D'ici la mise en œuvre des correctifs visés, la révision de certains processus de travail a débuté afin de réduire le volume de courriels à traiter. Il s'agit notamment d'analyser les questions les plus fréquentes reçues par courriel et d'en dégager les sujets entraînant des échanges multiples entre le citoyen et le courrieliste. Ces sujets sont référés à la prestation téléphonique afin de faciliter les démarches de la clientèle et de diminuer le volume de courriels à traiter.

La prise en charge d'un appel téléphonique

La prise en charge des appels relatifs à la COVID-19 sur la ligne de Services Québec, à compter du mois de mars 2020, a fait augmenter de près de 70 % le volume d'appels répondus par les centres d'appels du Ministère comparativement à mars 2019. De plus, l'intégration de nouvelles responsabilités, des changements procéduraux et réglementaires ainsi que des problèmes technologiques ont contribué à faire augmenter la durée des appels pour certaines clientèles. La performance de certains centres d'appels a également été affectée par des mouvements de personnel.

Afin de réduire le délai de prise en charge des appels, les effectifs en provenance d'autres centres d'appels et d'unités du Ministère ont été affectés à la prise en charge des appels de la ligne de Services Québec au cours du mois de mars. Seules les opérations essentielles prévues au Plan national de sécurité civile ont été maintenues. Les citoyennes et citoyens ont d'ailleurs été invités à consulter le site [Québec.ca](https://quebec.ca) en cas d'indisponibilité de prestation téléphonique. Au cours de l'année 2019-2020, des méthodes plus agiles ont été implantées afin d'adapter la capacité organisationnelle, notamment lors de périodes de fort achalandage. La poursuite du soutien ponctuel de la prestation téléphonique des régions dans l'un des centres d'appels contribue également à hausser cette capacité.

Le traitement d'une demande de certificat ou de copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès au Directeur de l'état civil (traitement normal)

Le manque de personnel est la principale raison de la non-atteinte de la cible. Réparti sur environ trois mois, ce manque de personnel est lié notamment à la réaffectation d'employés et d'employées pour la résorption des inventaires à l'inscription des événements de vie, ce qui a contribué à allonger le délai de traitement et a par ailleurs entraîné temporairement un plus grand nombre de certificats et de copies d'acte à délivrer.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Le Ministère mesure la satisfaction de ses clientèles à partir de déterminants reconnus liés à la qualité des services, notamment la qualité de l'information transmise, l'assistance reçue et le résultat de la démarche effectuée.

Dans le cadre de la planification stratégique 2019-2023, des sondages ont été réalisés en 2019-2020 auprès des clientèles des services téléphoniques du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, du Centre de communication avec la clientèle, du Centre d'assistance au placement, du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale et du Directeur de l'état civil. Ces sondages indiquent un degré de satisfaction excellent tant à l'égard de la qualité de l'information transmise (9,2/10) que pour l'ensemble des services reçus par téléphone (9,2/10). Dans les deux cas, plus de 80 % des clients et clientes ont attribué une note très élevée de 9 ou 10 sur 10. En ce qui a trait à l'expérience client, ces individus représentent les promoteurs des services du Ministère.

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.

Dépôt d'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.

Amélioration de la qualité des services

L'amélioration de la qualité des services ainsi que la poursuite du développement d'un guichet multiservice par le Ministère, au bénéfice des citoyennes et citoyens et des entreprises, constituent une priorité pour le gouvernement. Par ailleurs, le Plan stratégique 2019-2023 du Ministère a été élaboré selon une approche axée sur l'expérience client, plaçant ainsi la clientèle au cœur des décisions et favorisant une organisation du travail basée d'abord sur les besoins de cette dernière. Les deux premières orientations portent d'ailleurs sur la simplification de l'accès aux services et l'amélioration de leur qualité ainsi que sur l'adaptation des interventions aux besoins de la clientèle. Les résultats sont présentés aux pages 16 à 26.

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours des dernières années, le Ministère a mis beaucoup d'efforts pour développer les compétences de son personnel afin d'améliorer la qualité des services rendus.

En 2019-2020, le recours aux nouvelles technologies d'apprentissage a été privilégié, que ce soit pour de nouvelles formations ou pour la mise à jour de formations existantes. L'accès accru à des classes virtuelles ainsi qu'à des autoformations a permis de former plus efficacement un grand nombre d'employés et d'employées.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires^a

SECTEUR D'ACTIVITÉ ^b	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Bureau de la sous-ministre (y compris les unités relevant directement de la sous-ministre)	72	71	1
Commission des partenaires du marché du travail	18	17	1
Secteur Emploi-Québec	185	174	11
Secteur de la solidarité sociale et de l'analyse stratégique	151	140	11
Secteur des opérations	4 419	4 254	165
Secteur des registres de l'État	410	370	40
Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles	776	824	-48
Secteur du développement et des partenariats de Services Québec	391	391	0
Secteur du travail	114	108	6
Total	6 536	6 349	187

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.
- b. Les données sont présentées selon les structures organisationnelles de chaque année respective.

Formation et perfectionnement du personnel

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	1,5	1,6
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,6	3,6
Somme allouée par personne (\$)	1 213,7	1 210,5

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

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019	2018
Cadre	832,3	636,4
Professionnel	3 442,0	2 722,8
Fonctionnaire	18 876,8	19 488,1
Étudiant et stagiaire	603,6	886,4

Source : Données provenant du système de gestion des apprentissages.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employées et d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Données accessibles concernant le taux de départ volontaire

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	12,8	12,8	11,3

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

Taux d'employés et d'employées ayant reçu des attentes et taux d'employés et d'employées dont la performance a été évaluée

Taux d'employés et d'employées ayant reçu des attentes et taux d'employés et d'employées dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés et d'employées ayant reçu des attentes (%)	ND ^a
Taux d'employés et d'employées dont la performance a été évaluée (%)	66,4

Source : Données extraites de l'application Évaluation du rendement.

a. Cette donnée n'est pas disponible pour 2019-2020.

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. Cette année, une stratégie ministérielle visant à contribuer au maintien de la santé globale du personnel et à favoriser la présence au travail a été entreprise. Un portrait de la situation a été présenté aux autorités et gestionnaires afin de les sensibiliser à la gestion des absences. Une démarche de consultation visant l'élaboration d'un plan d'action pour réduire le nombre et la durée des absences est également en cours.

D'autres actions en santé et sécurité du travail sont déployées pour réduire ou éliminer les risques que peut rencontrer le personnel dans le cadre de son travail. De la formation spécifique est offerte au personnel en contact avec la clientèle et de la sensibilisation à l'importance d'ajuster son poste de travail est effectuée sur une base continue. Des initiatives locales en prévention, de la formation aux gestionnaires en matière de problématiques de santé mentale au travail et une sensibilisation concernant le harcèlement sexuel sont d'autres actions qui ont été réalisées au cours de la dernière année. L'importance d'agir en prévention est mise de l'avant dans l'ensemble de nos actions en matière de santé et de sécurité, tant physique que psychologique.

3.2 Utilisation des ressources financières

Un budget de dépenses de 4 468,3 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2019-2020. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 539,1 millions de dollars, soit 70,8 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique principalement par un transfert de 75,0 millions de dollars provenant du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cette somme de 75,0 millions de dollars a été répartie entre l'administration, les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière.

Une somme additionnelle de 94,3 millions de dollars a également été consentie au Ministère au cours de l'exercice financier 2019-2020. Cette somme a été affectée principalement à une mesure mise en place lors de la pandémie de la COVID-19, soit pour le Programme d'aide temporaire aux travailleurs, et à la réalisation d'activités visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale.

Les dépenses du Ministère en 2019-2020 ont été supérieures de 95,4 millions de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 ^a (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 ^b (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Écart (000 \$)	Variation (%)
Administration	556 855	627 938	551 618	76 320	13,8
Mesures d'aide financière	3 078 062	3 032 749	3 012 042	20 707	0,7
Mesures d'aide à l'emploi	833 362	878 430	880 076	(1 646)	(0,2)
Total	4 468 279	4 539 117	4 443 736	95 381	

a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2019-2020 – Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2019-2020. 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.

Administration

En 2019-2020, le budget destiné aux activités liées à l'administration était de 556,9 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 627,9 millions de dollars. L'écart de 71,0 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2019-2020 s'explique principalement par des budgets additionnels de 45,0 millions de dollars pour la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, de 9,0 millions de dollars provenant de l'Entente sur le développement du marché du travail, de 6,6 millions de dollars associés à des actions prises pour la lutte contre la fraude et de 7,3 millions de dollars associés au crédit au net en lien avec les activités de recouvrement du Ministère.

L'augmentation de 76,3 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2018-2019 et 2019-2020 s'explique notamment par des dépenses additionnelles de 58,1 millions de dollars pour la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et de 14,1 millions de dollars en lien avec l'Entente sur le développement de la main-d'œuvre ainsi que par une dépense de 3,2 millions de dollars pour l'entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour la francisation des personnes immigrantes.

Les dépenses se répartissent comme suit :

- 303,5 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;
- 80,0 millions ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions du Ministère à titre d'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 166,2 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, ainsi qu'aux registres de l'État;
- 78,2 millions ont servi au secteur du travail, entre autres pour des activités visant à enrayer le travail non déclaré et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Ces sommes sont réparties entre le Ministère, la Commission de la construction du Québec et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Le budget a été majoré en conséquence au cours de l'exercice financier 2019-2020 par un transfert de la provision du ministère des Finances du Québec pour le financement d'initiatives concernant les revenus et les fraudes envers l'État.

Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses 2019-2020 des mesures d'aide financière était de 3 078,1 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 3 032,7 millions de dollars, soit un montant inférieur au budget de 45,4 millions de dollars. En tenant compte des transferts budgétaires en provenance et au bénéfice des mesures d'aide financière pour un budget total additionnel de 16,9 millions de dollars (41,8 millions de dollars en provenance du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration visant à soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes compensés par un 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), les mesures d'aide financière auraient présenté un excédent de 62,3 millions de dollars. Cette disponibilité découle principalement d'une diminution du nombre de ménages prestataires des programmes d'assistance sociale, qui est passé d'une prévision de 280 144 à 275 183, soit 4 961 ménages de moins qu'escompté.

Entre 2018-2019 et 2019-2020, les dépenses relatives aux mesures d'aide financière ont augmenté de 20,7 millions de dollars. Cette augmentation s'explique principalement par l'indexation des prestations versées dans les programmes d'assistance sociale, les bonifications des prestations annoncées au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 et la mise en place lors de la crise de la COVID-19 du Programme d'aide temporaire aux travailleurs. Cette augmentation est en partie compensée par la diminution du nombre de prestataires à l'assistance sociale au cours de l'exercice financier 2019-2020.

Précisons qu'au cours de l'exercice financier 2019-2020, une somme de 2 940,5 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, 27,3 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 35,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour l'application de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Par ailleurs, 5,6 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,3 million de dollars. Enfin, le Ministère a alloué 29,6 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets d'inclusion économique et de participation sociale.

Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget des dépenses 2019-2020 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 833,4 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 878,4 millions de dollars. L'écart de 45,0 millions de dollars s'explique principalement par un transfert de 30,0 millions de dollars de la provision du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration visant à soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes, et par l'ajout de 24,9 millions de dollars provenant de la provision pour la réalisation de projets favorisant la conversion des prestations d'aide financière en mesures d'aide à l'emploi. Un transfert de 9,0 millions de dollars de la provision pour la mise en œuvre de l'Entente sur le développement du marché du travail vers l'administration vient en déduction de ces ajouts.

La dépense de 2019-2020 est équivalente à la dépense de l'exercice financier 2018-2019.

Fonds spéciaux

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

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus proviennent principalement des contributions versées par le Ministère et par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie. Les revenus et les dépenses du Fonds sont plus élevés en 2019-2020 comparativement à 2018-2019. Cette augmentation s'explique par la mise en œuvre du rehaussement annoncé dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 ainsi que par une somme additionnelle annoncée dans le Plan économique du Québec en mars 2018.

Revenus et dépenses du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

	Prévisions 2019-2020 ^a (000 \$)	Sommes réelles 31 mars 2020 ^b (000 \$)	Sommes réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Variation sommes réelles (000 \$)	Variation (%)
Revenus	38 545	38 681	27 851	10 830	38,9
Dépenses	39 837	37 839	26 895	10 944	40,7
Excédent (déficit)	(1 292)	841	956	(114)	

- a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2019-2020 – Budget des fonds spéciaux*.
b. Données provenant des états financiers 2019-2020.

Fonds de développement du marché du travail

Le Fonds de développement du marché du travail est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et des programmes relevant du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un déficit d'exercice de 11,7 millions de dollars en 2019-2020. Ce déficit s'explique notamment par des dépenses d'intervention plus élevées que prévu à la suite de la Grande corvée et aux priorités d'intervention dans un contexte de rareté de main-d'œuvre. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2020 est de 107,3 millions de dollars.

Revenus et dépenses du Fonds de développement du marché du travail

	Prévisions 2019-2020 ^a (000 \$)	Sommes réelles 31 mars 2020 ^b (000 \$)	Sommes réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Variation sommes réelles (000 \$)	Variation (%)
Revenus	1 157 118	1 177 127	1 180 860	(3 733)	(0,3)
Dépenses	1 114 989	1 188 786	1 105 040	83 746	7,6
Excédent (déficit)	42 129	(11 659)	75 820	(87 479)	

- a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2019-2020 – Budget des fonds spéciaux*.
b. Données provenant des états financiers préliminaires 2019-2020.

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 2019-2020, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds a été de 29,6 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,3 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 35,0 millions.

Le déficit de 5,0 millions de dollars en 2019-2020 s'explique par l'utilisation d'une partie du surplus cumulé à la suite de la signature des nouvelles Alliances pour la solidarité.

Revenus et dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales

	Prévisions 2019-2020 ^a (000 \$)	Sommes réelles 31 mars 2020 ^b (000 \$)	Sommes réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Variation sommes réelles (000 \$)	Variation (%)
Revenus	29 744	29 959	30 331	(372)	(1,2)
Dépenses	32 407	34 966	35 517	(551)	(1,6)
Excédent (déficit)	(2 663)	(5 007)	(5 186)	179	

- a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2019-2020 – Budget des fonds spéciaux*.
b. Données provenant des états financiers 2019-2020.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après le début des activités du Fonds. Les dépenses de 15,6 millions de dollars sont composées principalement de 14,3 millions en amortissement et de 1,3 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 15,3 millions de dollars en 2019-2020.

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

	Prévisions 2019-2020 ^a (000 \$)	Sommes réelles 31 mars 2020 ^b (000 \$)	Sommes réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Variation sommes réelles (000 \$)	Variation (%)
Revenus	21 326	15 584	15 337	247	1,6
Dépenses	21 326	15 584	15 337	247	1,6
Excédent (déficit)	0	0	0	0	

- a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2019-2020 – Budget des fonds spéciaux*.
b. Données provenant des états financiers 2019-2020.

Fonds des biens et des services

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

En 2019-2020, le Ministère a versé 69,2 millions de dollars à ce fonds, dont les revenus se composent aussi de 24,0 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 19,6 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 104,4 millions de dollars en 2019-2020, soit 66,0 millions en rémunération et 38,4 millions en fonctionnement. Ces résultats indiquent un surplus de 8,4 millions de dollars, et le surplus cumulé au 31 mars 2020 atteint 68,4 millions de dollars. Les revenus et les dépenses du Fonds sont plus élevés en 2019-2020 comparativement à 2018-2019. Cette augmentation s'explique notamment par une hausse des activités du Directeur de l'état civil. L'augmentation des dépenses est aussi attribuable à une hausse des efforts dans les activités du guichet multiservice et du panier de services de Services Québec.

Revenus et dépenses du Fonds des biens et des services

	Prévisions 2019-2020 ^a (000 \$)	Sommes réelles 31 mars 2020 ^b (000 \$)	Sommes réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Variation sommes réelles (000 \$)	Variation (%)
Revenus	117 611	112 847	111 605	1 242	1,1
Dépenses	122 611	104 411	97 880	6 531	6,7
Excédent (déficit)	(5 000)	8 436	13 725	(5 289)	

a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2019-2020 – Budget des fonds spéciaux*.

b. Données provenant des états financiers 2019-2020.

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

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est principalement constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel de même que des sommes virées par le gouvernement du Québec. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. En effet, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire et il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Toutefois, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale est chargé de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la Loi). Plus d'informations sur ce fonds sont disponibles dans son rapport d'activité 2019-2020¹⁸.

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

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

En cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère a poursuivi en 2019-2020 la réalisation des initiatives prévues dans son Plan directeur en ressources informationnelles. Ces initiatives, indispensables à la réalisation de sa mission et de ses priorités stratégiques, concernent la modernisation des actifs et la mise en place de nouveaux actifs dans le but d'améliorer la performance et de minimiser la désuétude technologique.

Ainsi, la transformation numérique s'est poursuivie notamment avec le projet Espace client et services en ligne, qui permet aux usagers, pour certains services, de disposer d'un nouveau mode d'accès libre-service. À cet effet, le Ministère a établi les assises du portail ministériel de services en ligne qui permettront l'accès aux services de l'emploi et de l'assistance sociale, tout en y intégrant des sondages de satisfaction pour être à l'affût des besoins de la clientèle. D'ailleurs, certains aspects de ce projet ont fait l'objet de groupes de discussion formés de citoyens et citoyennes afin de livrer des services qui répondent aux besoins.

D'autres initiatives ont contribué à la transformation numérique : l'intégration des services de la Régie des alcools, des courses et des jeux à la Zone entreprise, les travaux sur la gestion partagée de la prestation de services permettant d'optimiser le processus d'assignation des dossiers de l'aide financière de dernier recours entre les employés et employées et l'élimination du dossier papier.

La modernisation des actifs a notamment permis d'intégrer la solution soutenant l'initiative gouvernementale Grande corvée, qui vise à venir en aide aux entreprises à la recherche de main-d'œuvre, et de réviser la solution de production des relevés fiscaux pour la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale.

Par ailleurs, pour contrer la désuétude technologique et assurer la continuité des services, divers travaux ont eu cours, notamment ceux ayant permis de terminer le projet Désuétude technologique – VB6 en septembre 2019. Ce projet a permis de faire évoluer les applications vers un langage de programmation plus moderne, tout en assurant la continuité des services. Pour ce qui est de la continuité des services, bien que des solutions soient en place pour les actifs soutenant la mission du Ministère, les travaux visant la révision d'autres actifs jugés critiques et la mise en place de solutions complètes de reprise informatique se sont poursuivis.

Au cours de l'exercice, le Ministère a contribué au projet de mise en place du registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture, dont le développement et la gestion lui sont confiés par l'Office de la protection du consommateur.

Toutes ces initiatives visent à améliorer la qualité des services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises et à mieux outiller les employés et employées du Ministère. En 2019-2020, le Ministère a finalisé deux projets, en a poursuivi dix et a réalisé plusieurs travaux en soutien aux activités de mission.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projets ^a	6 573,0	2 093,5
Activités ^b	8 689,0	96 403,0
Total	15 262,0	98 496,5

- a. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.
- b. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectifs pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2019-2020, cette cible a été établie en heures rémunérées et a été transposée en équivalents temps complet (ETC)¹⁹.

Le Conseil du trésor a fixé au Ministère une cible de 11 324 124 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 201 ETC. Pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 11 203 245 heures ont été utilisées, ce qui correspond à 6 134 ETC. Le Ministère respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec une disponibilité de 120 879 heures, soit l'équivalent sur une base annuelle de 67 ETC.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE ^a	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3 ^b	NOMBRE D'EMPLOYÉES ET D'EMPLOYÉS
1. Personnel d'encadrement	575 516	0	575 516	315	316
2. Personnel professionnel	3 028 289	25 547	3 053 836	1 672	1 778
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	7 514 851	54 996	7 569 847	4 145	4 440
6. Agents de la paix	0	0	0	0	0
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	4 046	0	4 046	2	2
Total 2019-2020	11 122 702	80 543	11 203 245	6 134	6 536
Total 2018-2019			11 034 932	6 042	6 349

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 pour le nombre d'employées et d'employés et du Système d'information et de gestion budgétaire du Secrétariat du Conseil du trésor pour les heures rémunérées.

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

19. 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 ou une employée au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ou d'une employée ayant travaillé toute l'année à temps complet.

Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)	23	1 731 006,56 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	837	383 102 297,84 \$
Total des contrats de service	860	384 833 304,40 \$

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

4.2 Développement durable

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le Ministère a adopté un plan d'action ministériel de développement durable 2016-2020. Les résultats sont regroupés de manière à souligner la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de la stratégie.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2016-2020

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
18. Réduire le nombre d'échanges postaux entre le Ministère et les prestataires d'une aide financière de dernier recours	Nombre de nouveaux moyens de communication avec les prestataires	Mise en place de deux nouveaux moyens de communication d'ici 2020	Cible atteinte en 2017-2018	Atteinte – Avant ou à la date prévue
	Nombre d'échanges postaux annuels	Avoir réduit le nombre d'échanges postaux d'ici 2020	Cible atteinte en 2018-2019	Atteinte – Avant ou à la date prévue
19. Automatiser les opérations de la campagne de sollicitation Entraide – Secteurs public et parapublic	Date de l'implantation du nouveau système de dons en ligne	2018	La nouvelle solution informatique a été approuvée en décembre 2019.	Non atteinte – Amorcée

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
20. Améliorer l'efficacité de la gestion des demandes de soutien financier au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	Date de l'implantation du nouveau système pour le traitement des demandes de soutien financier	Printemps 2016	Cible atteinte en 2017-2018	Atteinte – Après la date prévue
21. Gérer de manière efficiente l'occupation des locaux	Nombre de boîtes d'entreposage de dossiers	Avoir diminué le nombre de boîtes d'entreposage des dossiers d'ici 2020	Le nombre initial de 26 619 boîtes d'entreposage a été traité dans son entièreté.	Atteinte – Avant ou à la date prévue
	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	La diminution du nombre de classeurs pourra être chiffrée à partir de 2023.	Non atteinte – Amorcée
22. Augmenter le nombre de véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel	Nombre de nouveaux véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel	Avoir augmenté le nombre de véhicules écoénergétiques dans le parc ministériel d'ici 2020	Cible atteinte en 2018-2019	Atteinte – Avant ou à la date prévue
23. Sensibiliser le personnel aux déplacements écoresponsables	Date de la diffusion de la capsule <i>Opter pour un déplacement écoresponsable</i>	Septembre 2016	Cible atteinte en 2016-2017	Atteinte – Avant ou à la date prévue
24. Optimiser la gestion du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie	Pourcentage de déploiement du projet d'optimisation du parc d'imprimantes et de systèmes d'imagerie	Déploiement terminé (100 %) en 2016	Cible atteinte en 2016-2017	Atteinte – Avant ou à la date prévue
	Date de l'adoption d'une politique d'impression	Septembre 2016	Cible atteinte en 2016-2017	Atteinte – Avant ou à la date prévue

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
25. Améliorer la gestion des équipements obsolètes	Date du lancement de l'activité « récupération des appareils électroniques obsolètes » dans l'édifice situé au 425, rue Jacques-Parizeau et promotion dans les autres immeubles où le Ministère a des bureaux	Début de l'année 2016	Cible atteinte en 2015-2016	Atteinte – Avant ou à la date prévue
26. Promouvoir l'adoption de pratiques écoresponsables lors de l'organisation d'événements	Date de la diffusion des aide-mémoires sur l'organisation des événements écoresponsables	Février 2017	Cible atteinte en 2016-2017	Atteinte – Avant ou à la date prévue

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
15. Adopter un nouveau processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable	Date de l'adoption d'un nouveau processus de prise en compte des principes de développement durable	Automne 2016	L'échéancier visant le déploiement d'un projet pilote a été élaboré.	Non atteinte – Amorcée
16. Offrir une formation sur la prise en compte des principes de développement durable et valoriser la démarche de développement durable du Ministère	Date de la diffusion d'une autoformation en ligne portant sur la prise en compte des principes de développement durable	Automne 2016	Le nouveau processus doit être adopté (action 15 réalisée) avant de commencer les travaux.	Non atteinte – Non amorcée
	Nombre de personnes ayant suivi la formation	Plus de 450	Le nouveau processus doit être adopté (action 15 réalisée) avant de commencer les travaux.	Non atteinte – Non amorcée
	Date de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de communication	2018	Le nouveau processus doit être adopté (action 15 réalisée) avant de commencer les travaux.	Non atteinte – Non amorcée

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
4. Améliorer la prise en compte des spécificités culturelles autochtones dans le cadre des mesures d'intégration du marché du travail	Date de l'adoption et de la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits	Adoption et mise en œuvre de la stratégie en 2017	Cible atteinte en 2017-2018	Atteinte – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 4.1 : Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Élaborer et mettre en œuvre la deuxième phase de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	Date du lancement de la deuxième phase de la stratégie nationale	2018	La nouvelle stratégie 2019-2024 a été rendue publique en juin 2019. La mise en œuvre est en cours.	Atteinte – Après la date prévue
2. Favoriser l'insertion professionnelle des personnes sous-représentées par un accompagnement des entreprises	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	La proportion s'établit à 51,9 % par rapport à celle de 45,0 % observée en 2014-2015 (année de référence).	Atteinte – Avant ou à la date prévue
3. Améliorer l'accessibilité et la diffusion de l'information sur le marché du travail	Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail	Augmentation de 20 % d'ici 2020	L'IMT en ligne a enregistré 3,4 millions de visites, soit une diminution de 5,6 % par rapport à 2014-2015 (année de référence).	Non atteinte – Amorcée

Objectif gouvernemental 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
6. Élaborer et mettre en œuvre la stratégie gouvernementale en matière d'action bénévole	Date du lancement de la stratégie gouvernementale en matière d'action bénévole	2016	Cible atteinte en 2016-2017	Atteinte – Avant ou à la date prévue
7. Élaborer et mettre en œuvre un deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire	Date du lancement du deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire	2018	L'élaboration du deuxième plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire a débuté en février 2019.	Non atteinte – Amorcée
8. Mettre à jour le Cadre de référence en matière d'action communautaire	Date du dépôt de la mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire	2018	La mise à jour du cadre découle de l'adoption du plan d'action (action 7) prévue en 2021.	Non atteinte – Non amorcée
9. Poursuivre les activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec	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	s. o.	Abandonnée
11. Mettre en œuvre une collecte solidaire permanente d'aliments non périssables	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	En raison de la difficulté à implanter une collecte dans certains bureaux, le nombre d'endroits n'a pas augmenté.	Non atteinte – Amorcée
17. Établir l'arrimage des stratégies de développement durable et du développement de la culture philanthropique	Date du dépôt d'un rapport par le Comité Entraide aux autorités du Ministère	30 juin 2017	En raison d'un changement de priorité, le rapport n'a pas été déposé.	Non atteinte – Amorcée

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
5. Élaborer et mettre en œuvre le troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Date du lancement du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Automne 2017	Cible atteinte en 2017-2018	Atteinte – Avant ou à la date prévue
10. Élaborer une approche tendant vers un revenu minimum garanti	Date de la publication du rapport final du comité d'experts sur le revenu minimum garanti	2017-2018	Cible atteinte en 2017-2018	Atteinte – Avant ou à la date prévue
12. Élaborer les scénarios d'évolution équitable du salaire minimum	Ratio du taux général du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen	Ratio égal à 0,5 ^a	Pour l'année 2019-2020, le ratio s'est situé en moyenne à 0,49	Non atteinte – Amorcée

a. La cible a été arrimée à celle de l'indicateur 2.4.2 du Plan stratégique 2019-2023.

Objectif gouvernemental 5.2 : Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
13. Mettre en place une entente intersectorielle permettant d'assurer des milieux de travail sécuritaires	Date de la conclusion d'une entente entre la Direction des ressources matérielles et la Direction de la santé des personnes indiquant les critères rendant nécessaires des consultations en matière de sécurité lors de l'aménagement des espaces	Conclusion d'une entente en 2016-2017	Cible atteinte en 2017-2018	Atteinte – Après la date prévue
	Proportion des aménagements d'espaces répondant aux critères rendant nécessaire une consultation et qui ont fait l'objet d'avis ou de recommandations	90 % des aménagements d'espaces répondant aux critères rendant nécessaire une consultation et qui ont fait l'objet d'avis ou de recommandations ^a	Un avis a été formulé pour 94 % des aménagements répondant à l'entente afin d'assurer des milieux de travail sécuritaires.	Atteinte – Avant ou à la date prévue

a. La cible initiale fixée à 100 % a été ajustée conformément aux lignes directrices du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Objectif gouvernemental 6.2 : Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
14. Renforcer les interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois	Date du déploiement de Services Québec	Déploiement sur tout le territoire en 2020	Toutes les régions comptent au moins un bureau de Services Québec sur leur territoire (119 bureaux au 31 mars 2020).	Non atteinte – Amorcée

4.3 Occupation et vitalité des territoires

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, le Ministère a adopté un Plan d'action ministériel pour l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020. Le tableau qui suit présente cinq actions qui interpellent toutes les régions du Québec.

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre le déploiement de Services Québec.	En cours
Assurer le financement des services publics d'emploi dans les 17 régions administratives du Québec au moyen du Fonds de développement du marché du travail.	En cours
Promouvoir et faire connaître les objectifs de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment en matière d'adéquation entre la formation et l'emploi.	En cours
Offrir un financement additionnel aux organismes que soutient le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.	En cours
Bonifier le budget du Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire.	En cours

Tableau-synthèse de l'état de réalisation en réponse aux priorités régionales

En 2019-2020, 87,5 % (321 actions) des actions ciblées sont en cours de réalisation ou amorcées, alors que 8,0 % (29 actions) sont réalisées. Plusieurs des actions ciblées sont des activités récurrentes.

RÉGION	ACTION NON AMORCÉE	ACTION AMORCÉE	ACTION EN COURS	ACTION EN SUSPENS	ACTION RÉALISÉE	ACTION ABANDONNÉE	NOUVELLE ACTION	TOTAL ^a
Bas-Saint-Laurent	1	2	6		7		6	16
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	1	15	1	3		2	21
Capitale-Nationale			3	1	5	1	1	10
Mauricie	1		33		1		2	35
Estrie			41		1			42
Montréal	1		21	1				23
Outaouais			7		1			8
Abitibi-Témiscamingue	1	1	12	1			2	15
Côte-Nord			27				1	27
Nord-du-Québec			24	1			4	25
Gaspésie	2		18					20
Îles-de-la-Madeleine			13	2				15
Chaudière-Appalaches			15		1	1		17
Laval			20		2		12	22
Lanaudière		2	29		4		5	35
Laurentides			8		1			9
Montréal			11		3		3	14
Centre-du-Québec			13					13
TOTAL	7	6	316	7	29	2	38	367

a. La colonne « nouvelle action » n'est pas prise en compte dans le total, les actions étant déjà incluses dans les actions non amorcées, amorcées, en cours, en suspens ou réalisées.

État de réalisation des actions en réponse aux priorités régionales

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
Bas-Saint-Laurent		
Priorité 1 : Agir pour l'attractivité de la région		
Accompagner, au moyen de ses programmes et mesures, tout nouvel arrivant ou toute nouvelle arrivante qui aura recours à ses services.		En cours
Participer de façon active aux différentes tables locales sur l'attractivité.		Nouvelle En cours
Contribuer activement aux travaux de la Table régionale sur l'attractivité, dont l'objectif est la concertation entre les différents intervenants du milieu pour déterminer les actions concrètes favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.		Réalisée
Sensibiliser son personnel ainsi que les employeurs à l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée.		Réalisée
Soutenir les entreprises qui souhaitent participer à des activités de recrutement à l'extérieur de la région.		Nouvelle Réalisée
Priorité 2 : Agir pour l'équité entre les personnes et les collectivités en s'assurant de placer le développement social au cœur de la vitalité et de l'occupation des territoires		
Participer aux travaux de concertation dans le cadre de l'Alliance pour la solidarité du Bas-Saint-Laurent.		Nouvelle Amorcée
Participer à la démarche Communauté ouverte et solidaire pour un monde outillé, scolarisé et en santé, dont un des objectifs vise l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.		En cours
Collaborer à la mise en œuvre des engagements ministériels pris dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.		Réalisée
Priorité 3 : Agir pour un environnement sain et une vie de qualité		
Soutenir l'Association touristique régionale du Bas-Saint-Laurent et Culture Bas-Saint-Laurent afin d'assurer une plus grande compétitivité des entreprises de ces secteurs et le développement des compétences de leurs travailleuses et travailleurs.		Réalisée
Priorité 4 : Agir pour un entrepreneuriat et une main-d'œuvre dynamiques et diversifiés		
Soutenir le développement de la culture entrepreneuriale dans le cadre de la mesure Soutien au travail autonome.		Nouvelle En cours
En partenariat avec les établissements d'enseignement, mettre en place des formations à portée régionale afin de rehausser les compétences de la main-d'œuvre en emploi et sans emploi.		Nouvelle En cours
Priorité 5 : Agir pour la vitalité des communautés rurales		
Amorcer une réflexion avec les partenaires du milieu pour la réalisation d'activités permettant de rapprocher les services des citoyennes et citoyens.		Non amorcée
Assurer une meilleure accessibilité aux services gouvernementaux dans l'ensemble du territoire.		Réalisée
Priorité 6 : Agir pour faire du Bas-Saint-Laurent un leader innovant dans ses domaines identitaires, tels que le bioalimentaire, la foresterie, le secteur maritime et l'eau, la tourbe, l'environnement et les énergies vertes et renouvelables		
Poursuivre le suivi des activités du projet d'étude sur la rémunération des travailleurs forestiers et des travailleuses forestières.		Nouvelle Amorcée
Poursuivre la participation aux travaux des différentes tables sectorielles, notamment pour les secteurs forestier, maritime et de la fabrication métallique industrielle.		En cours
Contribuer aux travaux du comité de suivi du sommet régional sur l'aménagement du secteur forestier.		Réalisée

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Saguenay-Lac-Saint-Jean	
Priorité 1 : Agriculture et agroalimentaire	
Participer au comité de travail responsable du projet Agro-Compétences.	En cours
Soutenir et accompagner la future stratégie régionale d'attractivité et de rétention de la main-d'œuvre dans le secteur agroalimentaire.	En cours
Prioriser les entreprises du créneau d'excellence AgroBoréal dans sa prestation de services.	En cours
Assurer le suivi des ententes en cours dans ce secteur : 1) Collectif régional en formation agricole; 2) Centre d'emploi agricole – Service de placement avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles.	En cours
Participer à la négociation d'une éventuelle entente sectorielle de soutien à l'industrie agroalimentaire.	En suspens
Priorité 2 : Premières Nations	
Analyser, avec le comité de travail mixte, le portrait régional du marché du travail pour les Premières Nations et proposer des actions pour améliorer la situation.	En cours
Améliorer la complémentarité des services offerts en matière d'emploi et de développement de l'employabilité par les Autochtones et par Services Québec.	Réalisée
Priorité 3 : Aluminium	
Soutenir les travaux de la table nationale adéquation formation-compétences-emploi (secteur aluminium).	En cours
Prioriser les projets issus du créneau d'excellence sur l'aluminium dans sa prestation de services.	En cours
Priorité 4 : Mines et métaux	
Suivre de près les actions visant l'adéquation formation-compétences-emploi • en exerçant une veille continue, en collaboration avec la Société du Plan Nord, concernant les investissements sur le territoire du Plan Nord; • en s'assurant que les besoins propres à la région sont pris en compte par le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des mines; • en soutenant, au moyen de ses mesures et services, les projets de développement minier sur le territoire du Plan Nord.	En cours
Priorité 5 : Relancer l'industrie de la fourrure nordique	
S'assurer que les services aux entreprises et aux individus soutiennent les projets de ce secteur d'activité économique (fourrure nordique).	En cours
Priorité 6 : Entrepreneuriat	
Améliorer, par l'entremise d'Entreprises Québec, les services offerts aux entreprises et diminuer le temps que les entrepreneurs consacrent aux formalités liées aux obligations qu'ils doivent remplir auprès des ministères et organismes gouvernementaux en leur offrant une porte d'entrée unique (téléphone et Web).	Réalisée
Priorité 8 : Forêt	
Soutenir les projets du secteur de la forêt afin de répondre aux besoins des entreprises et des travailleurs et travailleuses.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 9 : Tourisme	
Prioriser les entreprises du créneau d'excellence du tourisme d'aventure et de l'écotourisme dans sa prestation de services.	En cours
Présenter à Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean les éléments pertinents de la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023 qui répondent aux demandes du milieu touristique régional.	Réalisée
Priorité 10 : Numérique	
Faire connaître les perspectives professionnelles de certaines professions du numérique aux jeunes. Agir en concertation avec l'organisme Accès-Travail-Femmes dans le suivi de cette recommandation.	Non amorcée
Agir en complémentarité avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation, qui a ses propres outils, pour accompagner les entreprises dans leur transformation numérique.	En cours
Assurer une vigie par rapport à deux projets à caractère numérique déposés au Fonds d'appui au rayonnement des régions (campus collaboratif à Alma et mise en œuvre d'un pôle régional).	En cours
Priorité 11 : Développement des communautés	
Contribuer à la concertation des acteurs socioéconomiques afin de faire émerger des solutions à la rareté de main-d'œuvre, notamment l'attraction d'une nouvelle main-d'œuvre.	Nouvelle Amorcée
Participer à différentes tables de concertation régionales visant l'inclusion économique et la participation sociale (santé et bien-être, développement des communautés, sécurité alimentaire, etc.).	En cours
Agir comme expert-conseil en matière de main-d'œuvre dans l'accompagnement des projets liés à la nouvelle priorité « Main-d'œuvre » du Fonds d'appui au rayonnement des régions pour favoriser une cohérence des interventions sur le territoire.	Nouvelle En cours
Capitale-Nationale	
Priorité 1 : Assurer le développement des activités agricoles et agroalimentaires	
Participer au financement de la coordination de l'Entente sectorielle sur le développement des activités agricoles et agroalimentaires de la région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Lévis 2020-2021.	Nouvelle En cours
Collaborer avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles de la Capitale-Nationale-Côte-Nord afin de soutenir les services offerts par le Centre d'emploi agricole ainsi que l'organisation d'activités de formation offertes aux agriculteurs et agricultrices de la région.	Réalisée
Intervenir selon les besoins exprimés par Québec NUTRI (grappe industrielle Aliments santé) et les entreprises de ce secteur, dans le respect de ses mesures et services et des priorités d'intervention retenues en matière de main-d'œuvre (ex. : développement des compétences, recrutement).	Réalisée
Soutenir les activités de recrutement visant à pourvoir les emplois disponibles dans le secteur de la transformation alimentaire, en collaborant à la réalisation annuelle du Rendez-vous de l'emploi en transformation alimentaire de la région de la Capitale-Nationale.	Réalisée
Priorité 2 : Favoriser l'utilisation de la biomasse forestière	
Analyser les besoins que les partenaires (ex. : créneau ACCORD Matériaux à valeur ajoutée et matériel de transport, comités sectoriels de main-d'œuvre, etc.) et les entreprises impliquées ont exprimés en ce qui a trait au développement des compétences de la main-d'œuvre (actuelles ou futures) ou des interventions en matière de gestion de ressources humaines (ex. : recrutement).	En suspens

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 3 : Développer les infrastructures touristiques	
Répondre aux besoins exprimés par les partenaires et les entreprises qui participent au développement des compétences de la main-d'œuvre (actuelles ou futures) ou interviennent en matière de gestion des ressources humaines, dont les besoins inhérents à la réalisation du projet de Club Med au Massif de Charlevoix.	En cours
Priorité 4 : Assurer le déploiement du numérique	
Répondre aux besoins que les partenaires impliqués ont exprimés en ce qui a trait au développement des compétences de la main-d'œuvre ou des interventions en matière de gestion des ressources humaines. * Cette priorité concerne principalement les investissements pour des infrastructures afin d'améliorer l'accès en matière de téléphonie cellulaire et d'Internet dans les municipalités régionales de comté (MRC) mal desservies à ce chapitre. Cela ne touche pas particulièrement à la mission de la direction régionale de Services Québec.	Abandonnée*
Priorité 5 : Assurer la mise en œuvre de l'Entente sur les engagements du gouvernement et de la Ville de Québec pour la reconnaissance du statut particulier de la Capitale-Nationale	
Accompagner les personnes immigrantes présentes sur le territoire et répondre à leurs besoins pour faciliter leur intégration au marché du travail (ex. : activités de francisation en entreprise, aide à la recherche d'emploi).	En cours
Travailler en collaboration avec certains partenaires régionaux, ministériels et internationaux afin de favoriser les activités de recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers.	Réalisée
Travailler, en collaboration avec les partenaires du milieu, à la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020.	Réalisée
Mauricie	
Priorité 1 : Accroître la population de la Mauricie	
Poursuivre ses interventions afin de présenter une information sur le marché du travail qui reflète la situation et les défis de celui-ci, notamment en matière de main-d'œuvre et d'emploi.	En cours
Émettre des avis sur des projets présentés au Fonds d'appui au rayonnement des régions et contribuer au soutien financier de projets susceptibles d'attirer une nouvelle main-d'œuvre en Mauricie.	En cours
Valoriser les métiers et professions présentant de bonnes perspectives d'emploi ou jugés en déséquilibre, mais pour lesquels les programmes de formation enregistrent des déficits d'inscriptions.	En cours
Soutenir le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre en collaborant à la réalisation de salons de l'emploi, de manière à mieux répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs de la région.	En cours
Favoriser l'utilisation du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, pour leur permettre d'obtenir une première expérience de travail dans leur métier ou profession.	En cours
Collaborer avec les carrefours jeunesse-emploi (projet Place aux jeunes), qui favorisent la migration et l'établissement des personnes diplômées et des futures personnes diplômées de 18 à 35 ans en région.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 2 : Assurer l'occupation du territoire par le développement de communautés dynamiques et en santé, notamment pour les jeunes, les personnes âgées et les milieux éloignés ou dévitalisés	
Soutenir des projets de services de transport collectif ou alternatif offerts aux citoyens et citoyennes de certains territoires qui ne sont pas desservis par un système de transport collectif, en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours
Participer aux travaux du regroupement régional d'organismes qui préconisent les saines habitudes de vie, de la table régionale de santé mentale, de la table régionale en itinérance et de la table régionale en matière de violence conjugale et agression sexuelle, et ce, en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours
Poursuivre le déploiement de Services Québec.	Réalisée
Priorité 3 : Réduire les inégalités sociales	
Intervenir de façon proactive auprès des personnes qui font une demande d'aide financière de dernier recours afin de les aider à cheminer vers l'emploi.	En cours
Favoriser l'intégration en emploi des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment les personnes déjà prestataires d'une aide financière de dernier recours.	En cours
Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, notamment en appuyant les initiatives de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (dans le cadre des Alliances pour la solidarité).	En cours
Soutenir les initiatives locales et régionales, notamment en matière de sécurité alimentaire, d'habitation, de transport collectif et d'action citoyenne, par une participation aux tables locales en développement social, et ce, en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours
Soutenir financièrement la formation continue des personnes en emploi des entreprises d'économie sociale, des organismes communautaires et des organismes à but non lucratif.	Nouvelle En cours
Priorité 4 : Développer la fierté et le sentiment d'appartenance à la Mauricie	
Soutenir des projets locaux susceptibles de développer la fierté et le sentiment d'appartenance à la Mauricie en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours
Priorité 5 : Protéger et améliorer la qualité de l'environnement, des écosystèmes naturels et des milieux de vie	
Contribuer à soutenir des projets locaux susceptibles de protéger et d'améliorer la qualité de l'environnement, des écosystèmes naturels et des milieux de vie en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	Non amorcée
Priorité 6 : Intensifier la diversification de l'économie, notamment dans les secteurs porteurs et d'avenir	
Contribuer à l'Entente sectorielle en économie sociale en Mauricie et soutenir les initiatives susceptibles de favoriser l'essor et le développement d'entreprises issues de l'économie sociale.	En cours
Renouveler les ententes de subvention pour la formation continue favorisant le développement des compétences de la main-d'œuvre en emploi au moyen d'une approche sectorielle.	En cours
Priorité 7 : Consolider et soutenir la croissance des entreprises existantes	
Consolider et soutenir la croissance des entreprises qui diversifient leurs activités ou qui développent de nouveaux marchés, et ce, en matière de gestion de la diversité de la main-d'œuvre et des ressources humaines, de formation et de développement des compétences et d'aide au recrutement.	En cours
Priorité 8 : Créer des conditions favorables à de nouveaux investissements	
Contribuer à soutenir des projets locaux susceptibles de créer des conditions favorables à de nouveaux investissements en fonction des rôles et des responsabilités de Services Québec.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 9 : Mettre en valeur le territoire de la Mauricie tout en favorisant la production et la transformation des ressources naturelles et agricoles de façon durable	
Poursuivre l'implication de la direction régionale dans l'Entente sectorielle de développement de l'agriculture et de l'agroalimentaire en Mauricie et soutenir des initiatives susceptibles de favoriser l'essor et le développement d'entreprises issues de ces secteurs d'activité ainsi que le développement des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
Favoriser le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité en soutenant financièrement le Centre d'emploi agricole de la Mauricie et ainsi contribuer à répondre aux besoins de main-d'œuvre des producteurs et productrices de la région.	En cours
Priorité 10 : Assurer la relève et le transfert d'entreprise	
Soutenir la relève et le transfert d'entreprise, notamment de coopératives, par le biais de bureaux locaux qui proposeront la mesure Soutien au travail autonome.	En cours
Priorité 11 : Améliorer la qualification de la main-d'œuvre	
Utiliser les fonds régionaux pour favoriser le retour aux études de personnes éloignées du marché du travail dans des programmes de formation qui mènent à des occupations en demande en Mauricie.	En cours
Recourir, dans une perspective de formation continue, aux fonds régionaux pour former les travailleuses et travailleurs sous-qualifiés et les aider à conserver leur emploi au sein des entreprises régionales.	En cours
Favoriser le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sans emploi par les programmes et les mesures des services publics d'emploi.	En cours
Appuyer des projets de formation de courte durée privilégiant les stages présentés au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour les professions en déséquilibre sur le marché du travail régional, notamment en collaboration avec les établissements d'enseignement.	En cours
Poursuivre les travaux du comité de travail de la Table régionale de l'éducation de la Mauricie en matière d'adéquation formation-emploi.	En cours
Priorité 12 : Favoriser la persévérance et la réussite scolaires ainsi que le retour aux études	
Participer activement aux divers comités de la Table régionale de l'éducation de la Mauricie.	En cours
Prospecter des entreprises qui pourraient utiliser le Programme d'apprentissage en milieu de travail, et intervenir auprès d'elles afin de développer la formation continue en milieu de travail.	En cours
Collaborer avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur à l'embauche de conseillers et conseillères à la réussite scolaire dans les commissions scolaires dans le cadre des ententes de formation générale financées par les services publics d'emploi.	En cours
Priorité 13 : Développer la culture entrepreneuriale	
Soutenir le développement de la culture entrepreneuriale par le biais de ses bureaux locaux, qui poursuivront leurs interventions en proposant la mesure Soutien au travail autonome.	En cours
Soutenir financièrement les promoteurs admissibles à la mesure Jeunes volontaires, laquelle permet notamment aux jeunes de 16 à 29 ans de développer leurs compétences entrepreneuriales.	En cours
Soutenir financièrement une offre de formation continue à des fins de perfectionnement des compétences des acteurs culturels de la Mauricie.	Nouvelle En cours
Priorité 14 : Favoriser l'établissement de pratiques innovantes en matière de gestion des ressources humaines	
Intervenir auprès des petites et moyennes entreprises (PME) afin de les accompagner dans l'adoption de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Estrie	
Priorité 1 : Soutenir des stratégies pour répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises	
Poursuivre la recherche de solutions aux déséquilibres de la main-d'œuvre, en partenariat étroit avec la Table estrienne de concertation formation-emploi.	En cours
Accentuer la qualification de la main-d'œuvre afin de répondre aux besoins des entreprises qui connaissent des difficultés en lien avec les transitions du marché du travail.	En cours
Soutenir les PME dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines, dont la gestion de la diversité.	En cours
Accompagner et aider les PME de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement.	En cours
Former les travailleuses et travailleurs en emploi (formation de base, formation qualifiante et Programme d'apprentissage en milieu de travail, notamment).	En cours
Soutenir le démarrage de formations pour les professions considérées comme étant en déséquilibre par le Conseil régional des partenaires du marché du travail.	En cours
Accompagner et accentuer le rôle-conseil de la direction régionale auprès du milieu des affaires par la mise en place d'une approche d'intervention renouvelée des services aux entreprises.	En cours
Travailler en partenariat avec différents acteurs du milieu afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises.	En cours
Favoriser l'approche sectorielle, en partenariat avec les comités sectoriels de main-d'œuvre, afin d'accompagner les entreprises, et démarrer des formations adaptées aux besoins (bois, technologies de l'information et de la communication, tourisme, etc.).	En cours
Développer l'employabilité des clientèles provenant des bassins de Services Québec, en collaboration avec les partenaires en développement de l'employabilité de l'Estrie.	En cours
Favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes en rehaussant le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi visant à soutenir les entreprises et les participants et participantes à cet égard.	En cours
Promouvoir Entreprises Québec.	En cours
Priorité 2 : Soutenir les entreprises estriennes dans leurs efforts pour maintenir et améliorer leur valeur ajoutée et leur prospérité	
Former les travailleuses et travailleurs en emploi (formation de base, formation qualifiante et Programme d'apprentissage en milieu de travail, notamment).	En cours
Accompagner et aider les PME de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement.	En cours
Participer à l'Entente sectorielle de développement du secteur bioalimentaire par la mise en commun de projets structurants issus des plans de développement de la zone agricole (PDZA) de la région de l'Estrie 2018-2021.	En cours
Collaborer aux travaux des créneaux d'excellence Transformation du bois d'apparence et composites et Vallée des Élastomères*. * Services Québec de l'Estrie collabore aux travaux du créneau d'excellence Transformation du bois d'apparence et composites. Cependant, il n'a finalement pas collaboré au créneau d'excellence Vallée des Élastomères. Les projets planifiés ne se sont pas réalisés, notamment pour des raisons conjoncturelles indépendantes de sa volonté.	En cours
Intervenir sur les plans de l'emploi et de la formation dans les secteurs qui manifestent des déficits de main-d'œuvre.	En cours
Collaborer à la réalisation du Plan d'action 2017-2020 de la Table estrienne de concertation formation-emploi.	Réalisée

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes en rehaussant le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi visant à soutenir les entreprises et les participants et participantes à cet égard.	En cours
Priorité 3 : Mettre en place les conditions gagnantes pour favoriser l'attraction d'entreprises	
Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail, dont les principaux canaux de diffusion sont IMT en ligne et Placement en ligne.	En cours
Travailler conjointement avec les MRC afin de rendre les milieux attrayants.	En cours
Soutenir, par son offre de service, les initiatives des MRC visant à favoriser l'essor économique de la région.	En cours
Priorité 4 : Soutenir la mise en valeur et la transformation des ressources avec les forces endogènes propres à l'Estrie	
Participer, conjointement avec le Collectif en formation agricole, à l'Entente sectorielle de développement du secteur bioalimentaire par la mise en commun de projets structurants issus des plans de développement de la zone agricole (PDZA) de la région de l'Estrie 2018-2021 afin de combler les besoins et de répondre aux diverses problématiques entourant la formation agricole.	En cours
Œuvrer au rehaussement des compétences des travailleuses et travailleurs afin d'accroître la productivité et le développement des entreprises.	En cours
Priorité 5 : Maintenir et développer des initiatives régionales et concertées en matière de développement culturel, touristique, sportif et de loisir, et faciliter l'offre d'activités	
Poursuivre les actions visant à soutenir le Conseil de la culture de l'Estrie dans l'aide aux artistes et aux organisations pour le développement de leurs compétences.	En cours
Soutenir le Collectif en formation agricole dans l'offre de formation et le développement de compétences dans le secteur agricole.	En cours
Priorité 6 : Attirer et intégrer de nouveaux citoyens dans la région de l'Estrie	
Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail, dont les principaux canaux de diffusion sont IMT en ligne et Placement en ligne.	En cours
Collaborer à des projets de recrutement interrégionaux, nationaux et internationaux.	En cours
Mettre en œuvre des projets de francisation en entreprise.	En cours
Participer, avec les partenaires, aux réflexions et travaux visant la rétention des étudiantes et étudiants étrangers.	En cours
Accentuer l'accompagnement des entreprises pour favoriser et faciliter la gestion de la diversité en emploi.	En cours
Favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes en rehaussant le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.	En cours
Priorité 8 : Augmenter la diplomation et la qualification des jeunes Estriennes et Estriens et lutter contre le décrochage scolaire	
Poursuivre la recherche de solutions aux déséquilibres de main-d'œuvre, en partenariat avec la Table estrienne de concertation formation-emploi.	En cours
Accentuer la qualification de la main-d'œuvre afin de répondre aux besoins des entreprises en difficulté en lien avec les transitions du marché du travail.	En cours
Former les travailleuses et travailleurs en emploi (formation de base, formation qualifiante et Programme d'apprentissage en milieu de travail, notamment).	En cours
Rehausser l'accompagnement des jeunes par l'intermédiaire du Programme objectif emploi.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Développer l'employabilité en procédant à des achats de formations afin de favoriser le développement des compétences de la clientèle de Services Québec.	En cours
Offrir un accompagnement soutenu des clientèles afin d'assurer la persévérance aux mesures actives d'emploi, notamment la mesure de formation.	En cours
Accroître le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail et soutenir la reconnaissance des compétences en entreprise.	En cours
Priorité 9 : Augmenter le niveau de connaissance dans les entreprises et les organisations qui contribuent au développement de l'Estrée	
Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail, qui constitue la principale source en cette matière.	En cours
Améliorer les connaissances des dirigeants et dirigeantes de PME et des acteurs économiques sur les réalités du marché du travail ainsi que sur les ressources disponibles pour prévenir ou réduire les périodes de transition par le biais de la Stratégie régionale de diffusion de l'information sur le marché du travail (IMT) de l'Estrée.	En cours
Priorité 10 : Développer une culture d'information des citoyennes et citoyens sur des sujets d'intérêt pour leur communauté afin de favoriser leur implication	
Poursuivre la production et chercher de nouveaux moyens de diffusion de l'information sur le marché du travail.	En cours
Faire connaître l'offre de service par le déploiement de Services Québec sur l'ensemble du territoire et accroître l'information fournie à la population.	En cours
Utiliser les occasions qui se présentent pour diffuser l'information sur le marché du travail.	En cours
Priorité 12 : Sensibiliser et appuyer les dirigeants de petites et moyennes entreprises dans la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	
Soutenir les petites et moyennes entreprises dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines, dont la gestion de la diversité.	En cours
Augmenter la connaissance qu'ont les dirigeants et dirigeantes de petites et moyennes entreprises et les intervenants économiques concernant les réalités du marché du travail actuel et futur ainsi que les ressources disponibles pour prévenir ou réduire les périodes de transition.	En cours
Accompagner et aider les petites et moyennes entreprises de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement.	En cours
Priorité 13 : Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale	
Accompagner les personnes et les aider à intégrer un emploi.	En cours
Établir et favoriser des partenariats avec les organismes d'aide à la personne et ceux du réseau de la santé et des services sociaux de manière à assurer le développement des habiletés sociales et la préemployabilité des personnes plus éloignées du marché du travail, notamment celles que vise le Programme objectif emploi.	En cours
Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies.	En cours
Soutenir les initiatives favorisant la solidarité.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Montréal	
Priorité 1 : Instituer le « Réflexe Montréal »	
Poursuivre la collaboration conjointe avec la Ville de Montréal qui se concrétise par deux projets particuliers, soit le projet FIT (formation-intégration-travail) pour l'intégration des personnes immigrantes dans la grande entreprise montréalaise et le Programme de parrainage professionnel de la Ville de Montréal, qui permet à des stagiaires issus de groupes cibles d'intégrer le marché de l'emploi dans le cadre d'un stage rémunéré à la Ville.	En cours
Collaborer au plan économique conjoint convenu entre la Ville et le ministère de l'Économie et de l'Innovation en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.	En cours
Participer à un comité de travail, où siègent la Ville et des représentants gouvernementaux (ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration), établissant un diagnostic sur l'accueil, l'intégration et la francisation des nouveaux arrivants et des nouvelles arrivantes. Ces collaborations concrètes seront convenues en vue de répondre conjointement aux problématiques soulevées.	En suspens
Priorité 3 : Favoriser l'essor des entreprises montréalaises	
Poursuivre la mise en œuvre d'activités conjointes avec des partenaires régionaux en développement économique. Celles-ci porteront sur les enjeux de l'industrie 4.0, de la numérisation et de l'intelligence artificielle, en vue d'améliorer la productivité des entreprises et leur capacité d'adaptation aux changements, notamment en matière de compétences du futur et de nouvelles pratiques en gestion des ressources humaines.	En cours
Participer activement aux travaux des chantiers Main-d'œuvre liés aux grappes industrielles de la région de Montréal de même qu'aux tables de collaboration de PME MTL.	En cours
Collaborer avec le Conseil emploi métropole sur les mécanismes de suivi des projets en lien avec les compétences de l'avenir.	En cours
Priorité 4 : Améliorer l'intégration des nouvelles populations	
Poursuivre des engagements pris dans le cadre du Rendez-vous national sur la main-d'œuvre, soit : accompagner les entreprises dans la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée aux besoins multiples, améliorer la francisation en milieu de travail et bonifier le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.	En cours
Poursuivre le financement de 31 ententes de service avec 25 organismes spécialisés en employabilité qui offrent des services d'emploi destinés aux nouveaux arrivants et aux nouvelles arrivantes.	En cours
Développer une nouvelle stratégie en 2018-2019 afin de favoriser l'intégration en emploi des demandeuses et demandeurs d'asile admis à l'aide financière de dernier recours, en respect des critères de la décision de 1996.	En cours
Priorité 5 : Contrer la pauvreté et l'exclusion sociale et assurer la création de logements qui répondent aux besoins de la métropole	
Assurer la gestion des services d'emploi et de solidarité sociale offerts aux citoyens et citoyennes et aux entreprises sur tout le territoire de l'île de Montréal.	En cours
Se doter de stratégies clientèles pour contrer la discrimination à l'égard des femmes, des personnes handicapées, des personnes issues des Premières Nations et des Inuits.	En cours
Implanter les actions prévues au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, dont la poursuite des Alliances pour la solidarité.	En cours
Collaborer à la réalisation des actions prévues au Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 6 : Offrir un environnement sécuritaire et épanouissant aux membres des peuples autochtones	
Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits en poursuivant les travaux du comité régional mixte composé de membres de la direction régionale et de représentants d'organisations autochtones et en mettant en place des actions spécifiques à l'intention de cette clientèle.	En cours
Poursuivre le financement de deux ententes avec les ressources externes qui offrent des services d'emploi à la clientèle autochtone.	En cours
Priorité 7 : Assurer la croissance durable et sobre en carbone	
Renouveler le parc automobile de la direction régionale de Services Québec à compter de l'année 2020-2021 en remplaçant les véhicules par des véhicules électriques.	Non amorcée
Priorité 8 : Favoriser la croissance d'un réseau d'infrastructure performant	
Poursuivre ses efforts de modernisation et d'optimisation de sa prestation de services aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises afin de favoriser la croissance d'un réseau d'infrastructure performant et d'offrir des services facilement accessibles et simplifiés (Web, téléphone, comptoir) pour interagir avec l'État.	En cours
Priorité 9 : Contribuer au positionnement et au rayonnement de Montréal comme métropole culturelle	
Faciliter l'accès à la formation continue aux travailleuses et travailleurs autonomes et aux employées et employés d'entreprises (personnel salarié) du secteur culturel non assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
Contribuer au développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur culturel en finançant la formation continue en arts et culture pour les travailleuses et travailleurs de sa région dans le cadre du Modèle de coordination de la formation continue en culture mis en place à la suite d'un engagement tripartite entre le Ministère, la Commission des partenaires du marché du travail et le ministère de la Culture et des Communications.	En cours
Consolider en 2018-2019 l'enveloppe budgétaire permettant la réalisation d'environ 500 activités de formation continue en culture, alors que le volet multirégional en permettra environ 175.	En cours
Contribuer activement au développement des arts numériques, entre autres en finançant la formation continue des travailleuses et travailleurs dans les secteurs des technologies de l'information et des communications, des effets visuels et des jeux vidéo.	En cours
Poursuivre un partenariat avec le Conseil de la formation continue en arts et culture de l'Île-de-Montréal, qui regroupe les associations de 12 secteurs culturels, la Commission des partenaires du marché du travail, le ministère de la Culture et des Communications et le comité sectoriel de main-d'œuvre Compétence Culture.	En cours
Poursuivre le financement d'ententes avec des organismes en employabilité afin d'offrir un service de transition de carrière aux artistes et aux travailleuses et travailleurs culturels de la région de Montréal.	En cours

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
Outaouais		
Priorité 1 : Favoriser le développement arrimé des milieux ruraux et urbains et consolider l'identité régionale		
Élaborer un portrait quantitatif et qualitatif de la clientèle autochtone en Outaouais, dans le but d'adapter ou de développer des interventions liées à leurs besoins et réalités.		En cours
Répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises dans les municipalités régionales de comté.		En cours
Appuyer la régionalisation de l'immigration en Outaouais en participant aux salons de l'emploi à Montréal.		Réalisée
Priorité 6 : Favoriser la création d'entreprises et la culture entrepreneuriale tant en milieu rural qu'en milieu urbain		
Soutenir financièrement les nouveaux entrepreneurs pendant la phase de démarrage de leur entreprise au moyen de la mesure Soutien au travail autonome.		En cours
Offrir du développement de compétences et de l'accompagnement aux petites et moyennes entreprises.		En cours
Priorité 7 : Soutenir la diversification économique et l'innovation		
Faciliter les démarches des entrepreneurs pour la mise en œuvre de leurs projets, cibler les besoins de main-d'œuvre et, s'il y a lieu, soutenir le développement des compétences des futurs travailleurs et travailleuses.		En cours
Priorité 8 : Favoriser le développement touristique de la région		
Participer et contribuer financièrement à des projets visant le développement des compétences des travailleuses et travailleurs de l'industrie touristique.		En cours
Priorité 10 : Soutenir le développement du secteur de l'industrie forestière		
Participer à une table de concertation visant la diversification de l'industrie vers la deuxième et la troisième transformation du bois et l'exportation des produits.		En cours
Abitibi-Témiscamingue		
Priorité 1 : Favoriser et soutenir la desserte d'Internet à haut débit et la téléphonie cellulaire sur l'ensemble du territoire de la région		
Sensibiliser et informer les entreprises sur les enjeux et les occasions que présente la 4 ^e révolution industrielle.		En cours
Soutenir le développement des compétences technologiques et numériques, particulièrement de la main-d'œuvre en emploi.		En cours
Priorité 2 : Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu		
Mettre en œuvre une approche concertée pour la détermination des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre.		En cours
Soutenir le rehaussement de la qualification d'une main-d'œuvre possédant des compétences de niveau intermédiaire vers le niveau technique.		En cours
Développer une culture de formation continue tant auprès des entreprises que de la main-d'œuvre, particulièrement chez les travailleuses et travailleurs saisonniers.		En suspens

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 3 : Renforcer l'attractivité de l'Abitibi-Témiscamingue pour favoriser l'établissement et la rétention de nouveaux arrivants	
Participer activement aux travaux du comité des projets stratégiques Valorisation Abitibi-Témiscamingue que la Conférence des préfets de la région mettra en place.	En cours
Exercer un leadership en offrant de l'information sur le marché du travail et en s'assurant que les initiatives d'attraction répondent aux besoins de main-d'œuvre de la région, et ce, de façon durable.	En cours
Priorité 4 : Favoriser une cohabitation harmonieuse et un dialogue social inclusif avec les Premières Nations	
Soutenir la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits, notamment par la mise en place de comités régionaux de concertation entre les deux peuples et de plans d'action concertés.	En cours
Priorité 5 : Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale	
Placer l'information sur le marché du travail au cœur des interventions ciblant ces secteurs d'activité.	En cours
Promouvoir et régionaliser la campagne de promotion et de valorisation des métiers et des professions, selon les filières déterminées.	En cours
Soutenir les projets de création, d'expansion et de transmission des petites et moyennes entreprises de ces filières par le développement des compétences et par la valorisation de saines pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours
Priorité 6 : Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global, la santé et le bien-être de la population	
Assurer la mobilité durable, efficiente et efficace des personnes et des biens sur l'ensemble du territoire de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, ainsi que les liens avec les régions limitrophes et les grands centres.	Nouvelle Non amorcée
Réaliser des actions permettant d'offrir de l'aide et de l'accompagnement aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ont des besoins autres que l'employabilité.	Nouvelle Amorcée
Sensibiliser les entreprises à la mise en œuvre de saines pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours
Systématiser, dès maintenant, l'utilisation du Portrait des pratiques en gestion des ressources humaines dans la foulée de l'approche renouvelée des services aux entreprises.	En cours
Côte-Nord	
Priorité 1 : Reconnaître la Côte-Nord et ses spécificités comme une région atypique	
Valoriser, en matière d'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises, les spécificités de chacun des territoires des municipalités régionales de comté, notamment par l'information sur le marché du travail.	En cours
Offrir une prestation de services décentralisée et adapter ses stratégies d'action et ses interventions à ces particularités territoriales afin de mieux répondre aux besoins du milieu.	En cours
S'assurer du respect de la représentativité des territoires de la Côte-Nord dans ses lieux de concertation, notamment au sein du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Côte-Nord, qui se veut à l'écoute des préoccupations et des besoins du milieu nord-côtier.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 3 : Soutenir le développement et la diversification de l'économie de la Côte-Nord	
Siéger au Comité sur l'embauche de la main-d'œuvre régionale sur la Côte-Nord.	En cours
Favoriser l'essor économique et la diversification économique régionale par le développement des compétences de la main-d'œuvre, par l'accompagnement soutenu aux entreprises ainsi que par des collaborations avec ses partenaires, afin de mieux répondre aux défis économiques de la région.	En cours
Réaliser des études spécifiques à certains secteurs d'activité économique pour favoriser une meilleure connaissance des réalités et des enjeux à l'égard des problématiques de main-d'œuvre nord-côtière ciblées.	En cours
Priorité 4 : Développer l'entrepreneuriat sous toutes ses formes et renforcer la capacité d'agir des entrepreneurs	
Favoriser le développement de l'entrepreneuriat, notamment par la promotion de la mesure Soutien au travail autonome auprès des jeunes, des femmes, des Autochtones et des personnes immigrantes.	En cours
Utiliser les programmes et les mesures du Ministère afin d'accompagner les entreprises dans le développement de la relève entrepreneuriale.	En cours
Intervenir auprès des employeurs afin qu'ils adoptent de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours
Priorité 5 : Rendre la Côte-Nord attractive pour ses emplois, son mode de vie, sa culture et son environnement	
Participer aux initiatives de promotion des métiers professionnels et techniques, notamment pour les professions en déséquilibre, par la diffusion d'informations sur le marché du travail.	En cours
Collaborer, en concertation avec ses partenaires, aux initiatives pour favoriser l'attraction de la main-d'œuvre qualifiée. À ce titre, la direction régionale maintiendra sa participation à la table de concertation avec ses partenaires régionaux dans le cadre de la campagne Trouvez votre espace.	En cours
Développer des approches proactives pour accompagner les entreprises et intervenir de façon marquée pour les aider à s'adapter au contexte de rareté de main-d'œuvre, en les amenant à améliorer leurs pratiques de gestion des ressources humaines, à s'ouvrir à l'insertion d'une main-d'œuvre diversifiée ainsi qu'à gérer cette diversité.	En cours
Priorité 6 : Renforcer la capacité d'agir des Nord-Côtières et Nord-Côtières ainsi que de leurs communautés	
Favoriser une plus grande mobilité professionnelle et géographique de la main-d'œuvre, notamment par la reconnaissance des acquis et des compétences.	En cours
Favoriser, en concertation avec les partenaires locaux, l'embauche de la main-d'œuvre régionale et saisonnière.	En cours
Collaborer localement et régionalement à la mise en œuvre des engagements ministériels du Plan gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, notamment en matière de sécurité alimentaire et de lutte contre les préjugés.	En cours
Poursuivre les actions de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	En cours
Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits.	En cours
Mettre en œuvre la Table régionale de concertation régionale sur l'emploi saisonnier de la Côte-Nord, répertorier les préoccupations des acteurs, déterminer les enjeux régionaux et locaux, élaborer des pistes de solution et en faire recommandation au ministre.	Nouvelle En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 7 : Favoriser l'accès à l'éducation, à la formation et au savoir	
Collaborer avec les établissements d'enseignement à l'amélioration et à la diversification des lieux géographiques de l'offre et des modes de formation afin d'atteindre un plus grand nombre de personnes et d'entreprises.	En cours
Favoriser la création de cohortes de formation pour mieux répondre aux réalités démographiques du territoire.	En cours
Soutenir les personnes par de la formation lorsque celle-ci a été retenue comme étant la solution la plus appropriée à leur intégration en emploi ou lorsqu'elles rencontrent des obstacles liés au marché du travail.	En cours
Soutenir les personnes ayant déjà une formation lorsqu'elles rencontrent des obstacles face au marché du travail en raison d'un manque de compétences pratiques pour exercer une profession qui présente des perspectives d'emploi favorables et stratégiques pour la région.	En cours
Participer, en concertation avec ses partenaires, notamment dans le cadre du Comité RAP (réussite-accomplissement-persévérance scolaire), à des initiatives visant à faciliter les déplacements des clientèles du Ministère pour un meilleur accès à la formation générale et professionnelle.	En cours
Priorité 8 : Agir en synergie	
Privilégier la concertation régionale et locale avec ses partenaires afin de contribuer au développement social et à la prospérité économique de la région.	En cours
Prendre en compte les priorités de développement de ses partenaires dans le cadre de ses planifications régionales et locales ainsi que dans ses stratégies d'action et d'intervention.	En cours
Participer activement aux travaux de la Conférence administrative régionale de la Côte-Nord et des sous-comités qui concernent sa mission.	En cours
S'assurer d'offrir une prestation intégrée de services gouvernementaux adaptée aux besoins des citoyens et citoyennes et des entreprises de la région, en collaborant à la mise en œuvre du plan de déploiement territorial de Services Québec et en offrant une prestation intégrée des services gouvernementaux de qualité.	En cours
Nord-du-Québec	
Priorité 1 : Positionner le tourisme et l'identité culturelle comme leviers de développement socioéconomique	
Mobiliser, préparer et accompagner des clientèles sous-représentées sur le marché du travail jusqu'au placement en emploi.	En cours
Intervenir auprès des personnes qui ont besoin d'une aide au placement ou d'une formation d'appoint pour intégrer ce secteur d'activité.	En cours
Soutenir le développement des compétences des personnes en emploi dans le secteur touristique.	En cours
Soutenir les entreprises touristiques dans leur gestion des ressources humaines, dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail.	En cours
Priorité 2 : Renforcer la culture partenariale entre les Cris et les acteurs socioéconomiques jamésiens	
Augmenter la participation des Cris au marché du travail, en favorisant leur accès aux services publics d'emploi.	En cours
Valoriser l'apport de la main-d'œuvre crie au marché du travail.	En cours
Se concerter avec les différents partenaires du milieu régional et local pour assurer des interventions cohérentes et porteuses, et pour encourager un partenariat diversifié et solide, garant de succès.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Accroître la participation des Autochtones au marché du travail et au développement économique de la région.	En cours
Offrir de la formation en francisation à cette clientèle majoritairement anglophone.	En cours
Afin de renforcer la culture partenariale entre les Cris et les acteurs socioéconomiques jamésiens, la direction régionale entend mettre en œuvre la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits et la poursuite du financement d'agents de liaison sur le territoire cri et inuit.	Nouvelle En cours
Tenir des rencontres statutaires avec le gouvernement de la nation crie afin d'échanger sur des projets communs en formation et en employabilité.	En suspens
Priorité 4 : Favoriser le développement viable du territoire et de ses ressources naturelles	
Travailler avec les partenaires régionaux de l'éducation, soit le Centre de formation professionnelle de la Baie-James et le Centre d'études collégiales à Chibougamau, dans une perspective d'adéquation formation-compétences-emploi pour les différents secteurs.	En cours
Accompagner les entreprises dans l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée et de qualité qui répond aux besoins du marché du travail.	En cours
Soutenir la mobilité interrégionale afin d'attirer et de retenir la main-d'œuvre en région.	En cours
Priorité 5 : Soutenir le développement et la diversification de l'économie	
S'adjoindre les établissements d'enseignement de la région dans le développement de projets majeurs de formation dans une perspective d'adéquation formation-compétences-emploi.	En cours
Émettre des avis favorables pour des formations en région qui répondent aux besoins du marché du travail.	En cours
Travailler avec les partenaires du marché du travail afin de dynamiser l'économie tout en favorisant l'installation de travailleuses et travailleurs dans les communautés jamésiennes.	En cours
Poursuivre la promotion de la mesure Soutien au travail autonome, favorisant la création d'emplois par la création d'entreprises et la diversification des économies locales.	En cours
Travailler avec les instances municipales dans leurs efforts de dynamisation de leur économie locale.	Nouvelle En cours
Soutenir les formations liées à l'amélioration technologique offertes aux employeurs et aux employés et employées de la région à l'aide de ses mesures et services (numériques, optimisation, robotisation, etc.).	Nouvelle En cours
Promouvoir les emplois disponibles sur le territoire au niveau de la province ainsi qu'à l'international.	Nouvelle En cours
Priorité 6 : Reconnaître le statut particulier de la Jamésie en matière d'occupation et de vitalité des territoires et y mettre en place des mesures adaptées pour favoriser l'occupation dynamique de la région	
Soutenir les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Jamésie et les acteurs concernés de la région dans leurs travaux. En ce qui concerne la rareté de la main-d'œuvre et le développement de grands projets créateurs d'emplois dans la région, le message véhiculé par ces partenaires et acteurs est que, tout comme les ressources primaires, les ressources humaines doivent être à proximité.	En cours
Appuyer la demande du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Jamésie, qui, dans le cadre de la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023, souhaite la mise en place de mesures adaptées, de mesures fiscales précises et d'actions concrètes pour la région du Nord-du-Québec.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Appuyer la mise en œuvre d'une stratégie de mobilité étudiante nordique avec les partenaires de l'éducation et de l'immigration.	En cours
Soutenir le développement de projets pilotes d'attraction et de rétention pour intégrer la main-d'œuvre immigrante.	En cours
Gaspésie	
Priorité 1 : Dynamiser l'occupation et la vitalité du territoire en vue de renverser la tendance démographique de la région	
Examiner, avec les acteurs concernés, son implication dans la mise en œuvre d'un plan régional concerté de démographie durable et, selon sa mission, appuyer des projets qui soutiennent la mobilité de la main-d'œuvre.	Non amorcée
Participer à la stratégie d'établissement durable de la région, ayant comme objectifs l'attraction, l'accueil et la rétention de la main-d'œuvre dans la région.	En cours
Travailler à améliorer les mécanismes de communication et de recrutement de la main-d'œuvre immigrante avec les régions centrales.	En cours
Faire connaître les emplois disponibles et les postes vacants pour soutenir les employeurs et les chercheurs et chercheuses d'emploi de la région.	En cours
Sensibiliser les entreprises aux meilleures pratiques de gestion des ressources humaines, particulièrement pour favoriser l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours
Priorité 2 : Soutenir la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
Participer au Conseil des partenaires du Réseau solidaire pour le rayonnement des territoires Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, dont la mission est de soutenir la mobilisation et d'accompagner les territoires locaux dans la prise en charge de leur développement social.	En cours
Poursuivre l'implication des unités locales de Services Québec dans les tables de développement social du territoire de chacune des MRC de la région, qui visent à établir des partenariats (couloirs de services) pour répondre de façon concertée aux besoins de la clientèle éloignée du marché du travail, pour lutter contre la pauvreté et pour favoriser l'inclusion sociale.	En cours
Priorité 3 : Soutenir l'enseignement et la recherche en région	
Participer à la Table interordres Éducation-Formation-Emploi et au sous-comité de cette table pour l'établissement d'un plan d'aménagement de la formation régionale.	En cours
Participer, avec les partenaires de l'éducation, aux divers comités locaux visant l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi et une meilleure accessibilité de la formation.	En cours
Participer au comité du projet Formation à distance interordres, qui a pour objectif d'aider les établissements scolaires des régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine à se positionner pour devenir des régions d'avant-garde dans le domaine de la formation à distance.	En cours
Assurer une veille du marché du travail et alimenter le Conseil régional des partenaires du marché du travail et la Commission des partenaires du marché du travail sur les professions à prioriser pour la région, notamment pour influencer le développement de l'offre de formation.	En cours
Priorité 4 : Participer au développement des activités de loisirs, de sports et de culture en région	
Soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de la culture, notamment au moyen d'une entente régionale de formation.	En cours
Participer à la table intersectorielle régionale en saines habitudes de vie de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, visant à favoriser l'adoption et le maintien de saines habitudes de vie par les jeunes et leur famille.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 5 : Participer au développement économique et à la création d'emplois	
Analyser son implication dans la mise en place d'une instance de concertation entrepreneuriale afin de favoriser l'intersectorialité.	Non amorcée
Soutenir le développement des compétences des dirigeants et dirigeantes d'entreprise en matière de gestion des ressources humaines et les accompagner dans le recrutement et l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée.	En cours
Soutenir le développement économique, l'innovation et la création d'emplois par le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future.	En cours
Priorité 7 : Soutenir les secteurs d'activité phares de la région que sont l'exploitation et l'aménagement forestier, l'agroalimentaire, les pêches et l'aquaculture, l'industrie éolienne et le tourisme	
Favoriser le développement des compétences de la main-d'œuvre dans les secteurs priorités par la région.	En cours
Soutenir le Regroupement des employeurs du secteur bioalimentaire pour favoriser la mobilité de la main-d'œuvre dans le secteur de la transformation des produits marins.	En cours
Soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de l'agriculture, notamment au moyen d'une entente régionale de formation.	En cours
Poursuivre son implication dans les comités des trois créneaux d'excellence de la région afin de contribuer aux efforts de recherche et d'innovation dans ces secteurs et, plus particulièrement, au développement des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
Îles-de-la-Madeleine	
Priorité 1 : Renverser la tendance démographique	
Participer à la Table de concertation en ressources humaines des Îles-de-la-Madeleine, qui se veut un lieu de concertation entre les entreprises et qui a établi les priorités suivantes : la valorisation du travail, et l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours
Collaborer au comité d'accompagnement de la stratégie territoriale des Îles-de-la-Madeleine sur l'attraction et l'établissement des personnes.	En cours
Collaborer, avec les membres de la Table de concertation en ressources humaines des Îles-de-la-Madeleine, à un projet avec quelques entreprises de divers secteurs d'activité sur les thèmes de l'attraction et de la rétention afin de les rendre plus attrayantes pour la main-d'œuvre locale.	En cours
Poursuivre les efforts de sensibilisation et de diffusion de formation auprès des entreprises sur les meilleures pratiques de gestion des ressources humaines pour favoriser leur attractivité et la rétention de leur main-d'œuvre.	En cours
Priorité 2 : Assurer des liens de transport et de communication efficaces entre l'archipel et le continent	
Examiner les possibilités en vue de soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future pour répondre aux besoins du groupe CTMA, dans une optique de modernisation de la flotte de l'entreprise.	En suspens
Priorité 3 : Consolider et diversifier l'économie de la région	
Soutenir le développement des compétences des dirigeants et dirigeantes d'entreprises en gestion des ressources humaines, notamment par des activités de codéveloppement, pour les aider à mieux gérer leur projet d'expansion, à assumer un meilleur leadership et aussi à développer leurs habiletés de gestion en situation de proximité.	En cours
Promouvoir, en partenariat avec la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine, la mesure Soutien au travail autonome sur le territoire afin de contribuer à la diversification de l'économie locale.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Faire connaître les emplois disponibles et les postes vacants pour soutenir les employeurs et les chercheurs et chercheuses d'emploi.	En cours
Participer aux rencontres de la table bioalimentaire des Îles-de-la-Madeleine.	En cours
Évaluer la possibilité de développer des partenariats nouveaux et innovants.	En cours
Participer au développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur des croisières.	En suspens
Priorité 5 : Créer un milieu de vie enrichissant et accueillant	
Participer aux tables de partenaires sur le développement social, tant au niveau local qu'au niveau régional, et évaluer son implication dans divers projets menés par les partenaires.	En cours
Examiner les possibilités en vue de soutenir, en collaboration avec les établissements d'enseignement, le développement des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future pour répondre aux besoins exprimés par les centres d'hébergement pour personnes âgées.	En cours
Soutenir le développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de la culture, notamment au moyen d'une entente de formation en entreprise.	En cours
Participer au comité d'accompagnement de la Stratégie territoriale des Îles-de-la-Madeleine sur l'attraction et l'établissement des personnes.	En cours
Chaudière-Appalaches	
Priorité 1 : Faire de l'innovation et du travail concerté et cohérent un réflexe en Chaudière-Appalaches en mettant en place des mécanismes de collaboration interMRC pour le développement régional	
Participer à plusieurs initiatives de concertation régionale ou locale, entre autres grâce à la participation de la direction régionale et des bureaux locaux à certaines ententes sectorielles et initiatives locales.	En cours
Accompagner des initiatives régionales ou entre les municipalités régionales de comté afin de favoriser le développement intégré et l'avancement des dossiers communs.	En cours
Priorité 2 : Encourager le développement du secteur bioalimentaire	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 3 : Maximiser les retombées de la forêt dans les communautés avec une perspective de développement durable	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 4 : Favoriser le développement viable du territoire et de ses ressources naturelles	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 5 : Favoriser le transport des biens et des personnes en Chaudière-Appalaches	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 6 : Faire du tourisme un moteur économique du développement des communautés en Chaudière-Appalaches	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 7 : Mettre en valeur et donner accès à la culture	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 8 : Bâtir une identité Chaudière-Appalaches forte et développer le sentiment d'appartenance à la région	
Soutenir les entreprises du secteur relativement à leurs besoins quant à la gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 9 : Soutenir les entreprises dans leur accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail	
Utiliser l'information sur le marché du travail afin d'influencer les décisions et les actions des entreprises et des intervenants internes et externes.	En cours
Investir les budgets d'intervention alloués à la région en tenant compte de la rareté de main-d'œuvre actuelle et anticipée, et ce, afin de maximiser l'utilisation des mesures les plus efficaces et de combler les écarts de compétences quantitatifs et qualitatifs constatés.	En cours
Priorité 10 : Placer l'innovation et la culture entrepreneuriale au cœur du développement économique de la région	
Fournir de l'aide sous forme d'encadrement, de conseils techniques et de soutien financier aux personnes admissibles qui créent ou développent une entreprise ou encore qui deviennent travailleurs ou travailleuses autonomes.	En cours
Soutenir les entreprises du secteur quant à leurs besoins en matière de gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours
Priorité 11 : Accentuer les initiatives d'attraction, d'intégration et de rétention des nouveaux arrivants, incluant les personnes immigrantes	
Diffuser les besoins de main-d'œuvre existants.	En cours
Sensibiliser les employeurs à l'importance d'embaucher des personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment la main-d'œuvre féminine, et les soutenir.	En cours
Collaborer aux initiatives régionales ou locales relatives à l'attraction et à la rétention de nouveaux arrivants et de nouvelles arrivantes, dont les personnes immigrantes.	En cours
S'associer aux projets qui pourraient être financés dans le cadre du Fonds d'appui au rayonnement des régions, administré par la Table régionale des élus municipaux de la Chaudière-Appalaches.	En cours
Accueillir les ressources du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et développer un partenariat d'intervention.	Réalisée
S'associer à l'initiative Québec-France pour l'emploi. * À la lumière des résultats obtenus jugés insatisfaisants, les partenaires impliqués ont décidé de ne pas poursuivre le projet.	Abandonnée*
Priorité 12 : Favoriser des milieux de vie attractifs et dynamiques où les citoyennes et citoyens peuvent s'épanouir	
Soutenir les entreprises, lorsque leurs besoins sont liés à cette priorité, en matière de gestion des ressources humaines, y compris le développement des compétences de travailleurs et travailleuses (ce qui constitue le champ privilégié d'intervention des services aux entreprises).	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 13 : Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
S'associer aux initiatives qui seront éventuellement financées dans le cadre des Alliances pour la solidarité et qui seront dévoilées au cours de l'année 2018.	En cours
Verser l'aide financière de dernier recours conformément aux cadres législatif et réglementaire.	En cours
S'associer aux projets relatifs à la lutte contre la pauvreté qui pourraient être financés dans le cadre du Fonds d'appui au rayonnement des régions, administré par la Table régionale des élus municipaux de la Chaudière-Appalaches.	En cours
Poursuivre le financement d'actions permettant d'offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre à court terme une démarche vers l'emploi.	En cours
Explorer les possibilités afin de développer des corridors de services avec des partenaires pour faciliter la prise en compte des divers aspects nuisant à la pleine intégration sociale de la clientèle.	En cours
Laval	
Priorité 2 : Stimuler la vitalité sociale et le développement économique socialement responsable	
Participer au comité de pilotage de la Politique régionale de développement social de Laval. À ce titre, la direction régionale entend rendre les données socioéconomiques régionales accessibles pour aider à la réalisation de portraits, à l'élaboration d'états de situation et à la prise de décisions.	En cours
Faciliter l'accès aux ressources et aux services, en portant une attention particulière à la participation pleine et entière des nouveaux arrivants et des nouvelles arrivantes à la vie sociale et économique.	En cours
Poursuivre son soutien à l'action communautaire et aux initiatives en économie sociale par son implication à la Table d'action en entrepreneuriat de Laval.	En cours
Être partenaire des futures Alliances pour la solidarité, découlant du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.	En cours
Favoriser l'intégration de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible dans un premier emploi durable, dans leur domaine de compétence, par le biais du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.	Nouvelle En cours
Offrir des services spécialisés en recherche d'emploi, avec une approche globale, aux nouveaux arrivants et aux nouvelles arrivantes de moins de cinq ans.	Nouvelle En cours
Offrir un service de préparation à l'emploi à des femmes immigrantes très éloignées du marché du travail vivant des difficultés d'insertion sociale et professionnelle.	Nouvelle En cours
Participer aux travaux des différentes tables de concertation, notamment pour les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.	Nouvelle En cours
Assurer le suivi de la mise en œuvre de l'Alliance pour la solidarité de Laval et participer aux travaux des différents comités.	Nouvelle En cours
Participer aux rencontres du Regroupement lavallois pour la réussite éducative.	Nouvelle En cours
Soutenir les organismes communautaires et les entreprises d'économie sociale par le biais des mesures de subventions salariales, de formation et de concertation pour l'emploi.	Nouvelle En cours
Contribuer aux travaux d'élaboration d'un plan d'action visant à répondre aux six orientations de la Politique régionale de développement social.	Réalisée

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 3 : Développer un nouveau modèle de services de proximité	
Contribuer à optimiser et à développer les infrastructures pour qu'elles deviennent multiusages, renforçant ainsi les aspects inclusifs, multigénérationnels et multiculturels.	En cours
Priorité 4 : Développer un pôle culturel phare à portée internationale au cœur du centre-ville : une culture qui rayonne au-delà de ses frontières	
Soutenir le secteur de l'art et de la culture grâce à une entente de formation annuelle visant le développement des compétences artistiques et professionnelles des artistes et des organisations culturelles.	Nouvelle Réalisée
Priorité 6 : Stimuler la croissance des entreprises et de l'entrepreneuriat au moyen de projets durables, innovants et structurants	
Agir sur les défis liés à la transformation du secteur du commerce relative aux technologies numériques, en raison de l'importance de son écosystème commercial. À cet effet, Laval vise le développement de son réseau d'incubation et d'accélération d'entreprises.	En cours
Participer aux échanges avec ses partenaires pour faciliter l'entrepreneuriat technologique de même que l'émergence d'innovations, et favoriser des initiatives entrepreneuriales en mobilité intelligente et durable des personnes et des marchandises.	En cours
Contribuer au développement des secteurs agricole et agroalimentaire par le biais d'une participation au Comité directeur agroalimentaire de Laval.	En cours
Soutenir les personnes désireuses d'envisager la possibilité de devenir travailleuses ou travailleurs autonomes, en leur offrant un service d'accompagnement (validation du choix, détermination des forces et des faiblesses, démarches) afin qu'elles puissent intégrer le marché du travail.	Nouvelle En cours
Soutenir les entreprises du secteur des sciences de la vie par le biais des mesures de subventions salariales, de formation et de concertation pour l'emploi.	Nouvelle En cours
Priorité 7 : Créer un laboratoire d'innovation sociale	
Participer aux activités du Pôle régional en économie sociale de Laval, notamment à son forum Trajectoire d'impact – Forum de l'entrepreneuriat social et collectif ainsi qu'à son laboratoire d'innovation sociale lavallois. Ce dernier se veut un lieu de rencontre et de discussions entre des acteurs aux visées et aux compétences complémentaires, leur permettant de collaborer afin de répondre à un besoin ou à un défi par des initiatives novatrices à fort impact social.	En cours
Participer au comité de recommandation Fonds d'économie sociale.	Nouvelle En cours
Soutenir les entreprises d'économie sociale par l'octroi de subventions salariales pour l'intégration dans un emploi durable de personnes à risque de chômage prolongé.	Nouvelle En cours
Lanaudière	
Priorité 2 : L'adéquation de l'offre de formation avec les besoins des entreprises, le rehaussement de la qualification des jeunes, de la compétence de la main-d'œuvre et des entrepreneurs	
Accroître et promouvoir l'utilisation de l'information sur le marché du travail et de l'information scolaire et professionnelle par le personnel de Services Québec et par les partenaires du marché du travail.	En cours
Collaborer à la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.	En cours
Maximiser l'utilisation des mesures et des services : IMT en ligne, Placement en ligne, Concertation pour l'emploi, Mesure de formation de la main-d'œuvre (volet entreprises).	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Offrir un ensemble de mesures visant l'intégration en emploi dans un continuum d'interventions, en complémentarité avec les organismes en employabilité.	En cours
Poursuivre ses partenariats favorisant une adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre (Veille active en santé, Éducation Lanaudière et les comités de services en entreprise dans les municipalités régionales de comté).	En cours
Poursuivre son engagement pour la valorisation de l'éducation et de la persévérance scolaire.	En cours
Promouvoir l'utilisation combinée de la mesure Subvention salariale et du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour intégrer des personnes sans qualification.	En cours
Poursuivre la mise en œuvre des actions visant à améliorer la compétitivité des entreprises et à soutenir le développement et le transfert des compétences de leur personnel.	En cours
Produire et diffuser des contenus régionaux de l'IMT en ligne dans un langage accessible, en lien avec le travail des différents partenaires.	En cours
Soutenir et promouvoir la formation dans les entreprises grâce aux programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et de la Commission des partenaires du marché du travail.	En cours
Soutenir financièrement les efforts en formation et en qualification de la main-d'œuvre en emploi faiblement qualifiée, ainsi que les travailleuses et travailleurs à risque de perdre leur emploi, en privilégiant la formation de base.	En cours
Utiliser de façon optimale les volets de la mesure de concertation pour l'emploi et la mesure de formation auprès des entreprises en difficulté.	En cours
Priorité 3 : L'accompagnement et le soutien aux entreprises et aux entrepreneurs dans toutes les phases de leur développement (démarrage, consolidation, expansion, transfert, etc.) et dans l'ensemble des secteurs économiques (agroalimentaire, touristique industriel, service, etc.)	
Attirer, maintenir, développer et mobiliser la main-d'œuvre des secteurs stratégiques, en développement ou en réorganisation, en partenariat avec les organismes à vocation économique, les comités sectoriels de main-d'œuvre et le Conseil emploi métropole.	En cours
Intervenir auprès des petites et moyennes entreprises des secteurs économiques priorisés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Lanaudière.	En cours
Mettre à la disposition des entreprises des outils sur les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.	En cours
Poursuivre le développement de la connaissance des entreprises et des secteurs d'activité économique.	En cours
Sensibiliser et accompagner les gestionnaires d'entreprise quant aux changements du marché du travail, notamment la rareté de main-d'œuvre, la détermination des conditions de travail, la définition des besoins de formation, la gestion de la diversité et la mise en œuvre de mesures de conciliation famille-travail-études.	En cours
Sensibiliser les entreprises à l'embauche et au maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée, notamment la clientèle sous-représentée sur le plan de l'emploi.	En cours
Soutenir les entreprises dans la mise en place de leur service de gestion des ressources humaines.	En cours
Poursuivre le démarchage auprès des entreprises qui ne connaissent pas les mesures de Services Québec.	En cours
Soutenir les entreprises qui intègrent une clientèle qui présente de plus grands obstacles face à l'emploi.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Contribuer au développement des compétences numériques, en soutenant financièrement l'offre de formation continue de la main-d'œuvre en emploi avec la collaboration des établissements d'enseignement de la région.	En cours
Contribuer à la diversification de l'économie locale, en partenariat avec les MRC de Lanaudière, dans le financement de la mesure Soutien au travail autonome.	En cours
Priorité 12 : Le développement d'une offre éducative complète, innovante et branchée sur le milieu	
Favoriser l'accessibilité à la formation en conciliation famille-études, notamment pour les familles monoparentales.	Amorcée
Favoriser l'inscription à la formation en concomitance pour les élèves ne possédant pas les préalables requis à un programme de formation professionnelle.	Amorcée
Planifier et bonifier l'offre de service régionale en matière de formation pour répondre aux besoins et à l'évolution du marché du travail.	En cours
Favoriser la participation et l'intégration d'une clientèle multiprofil. La soutenir, par de multiples mesures et programmes, dans les parcours scolaires offerts par les établissements scolaires lanauchois.	En cours
Faciliter une collaboration entre les entreprises et les établissements éducatifs pour que des étudiantes et étudiants soient accueillis en milieu de travail au cours de leur formation.	En cours
Accroître et promouvoir l'utilisation de l'information sur le marché du travail et de l'information scolaire et professionnelle par le personnel de Services Québec et par les partenaires du marché du travail.	En cours
Mettre en œuvre, avec les partenaires de l'éducation, une offre de formation à temps partiel diversifiée qui vise à répondre aux besoins des entreprises et des travailleuses et travailleurs désirant développer leurs compétences.	En cours
Assurer une veille sur l'évolution du marché du travail et diffuser des outils sur l'information sur le marché du travail.	En cours
Soutenir la détermination des perspectives professionnelles favorables.	Réalisée
Poursuivre ses partenariats favorisant une adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre (Veille active en santé, Éducation Lanaudière et les comités de services en entreprise dans les municipalités régionales de comté).	Réalisée
Poursuivre son engagement pour la valorisation de l'éducation et de la persévérance scolaire.	Réalisée
Soutenir financièrement les efforts en formation et en qualification de la main-d'œuvre en emploi faiblement qualifiée ainsi que des travailleurs et travailleuses à risque de perdre leur emploi, en privilégiant la formation de base.	Réalisée
Laurentides	
Priorité 1 : Assurer la compétitivité économique des Laurentides	
Maintenir les activités de veille et de diffusion de l'information sur le marché du travail.	En cours
Développer les compétences et l'intégration en emploi des groupes sous-représentés sur le marché du travail afin de répondre aux besoins émergents des entreprises.	En cours
Participer aux tables de concertation clientèles afin de favoriser la recherche et la mise en œuvre de solutions novatrices.	En cours
Poursuivre la promotion de la mesure Soutien au travail autonome auprès de la clientèle.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 2 : Valoriser les éléments distinctifs des Laurentides afin de rehausser leur pouvoir d'attractivité et la fierté de ses citoyennes et citoyens	
Participer aux activités de concertation du milieu favorisant l'inclusion économique et sociale du plus grand nombre de personnes.	En cours
Collaborer aux activités de promotion de la région comme étant un milieu de vie et de travail des plus intéressants, ce qui implique le développement d'outils promotionnels.	En cours
Priorité 3 : Offrir à chaque citoyenne et citoyen un continuum de services publics et communautaires équitables	
Poursuivre le déploiement de l'offre de service du Ministère ainsi que la promotion du guichet unique simplifiant l'accès aux services gouvernementaux pour les individus et les entreprises.	En cours
Favoriser, en collaboration avec ses partenaires, la pleine participation du plus grand nombre de personnes à la société et, ultimement, au marché du travail, au moyen de ses mesures et services.	En cours
Priorité 5 : Optimiser la mobilité des individus et des marchandises	
Collaborer, avec les partenaires du milieu, à la détermination des besoins et au développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur de l'électrification des transports.	Réalisée
Montérégie	
Priorité 1 : Faire de la Montérégie le chef de file du Québec en agriculture	
Renouveler l'entente annuelle de subvention de la Mesure de formation de la main-d'œuvre, volet entreprises, avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles, qui a comme objectif de soutenir la formation continue dans le secteur agricole afin d'améliorer la compétitivité des entreprises, de maintenir et de consolider les emplois actuels et d'améliorer la capacité d'adaptation des entreprises.	En cours
Priorité 3 : Créer de la richesse par l'économie et l'innovation	
Soutenir les acteurs économiques régionaux par l'analyse de l'évolution des emplois au regard des changements technologiques et des compétences du futur et par la détermination des entreprises faisant partie de secteurs d'activité porteurs en matière d'innovation et de développement économique.	En cours
Participer activement aux quatre tables locales de concertation des zones industrialo-portuaires de la région et fournir son expertise en matière d'analyse des besoins de formation et de main-d'œuvre dans les secteurs d'activité économique liés à la Stratégie maritime.	Réalisée
Priorité 4 : Miser sur une main-d'œuvre compétente et sur la relève entrepreneuriale	
Poursuivre, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie, la mise en œuvre des actions en matière d'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi.	En cours
Soutenir les entreprises pour répondre aux besoins de formation des professions qui présentent des déficits de main-d'œuvre.	En cours
Poursuivre l'analyse des causes du déséquilibre des professions qui présentent des déficits de main-d'œuvre et prioriser, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail, ces professions.	En cours
Renouveler les ententes en matière de services d'aide à l'emploi avec les organismes communautaires actifs en développement de l'employabilité situés dans les pôles de régionalisation de l'immigration en Montérégie.	En cours
Promouvoir davantage le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi auprès des employeurs qui souhaitent embaucher une main-d'œuvre issue de l'immigration.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre la collaboration à la mise en œuvre du plan d'action en entrepreneuriat élaboré par la Table d'action en entrepreneuriat de la Montérégie, notamment au regard des actions qui concernent l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et la relève en entreprise.	En cours
Mettre en œuvre les actions mises de l'avant par le Ministère en matière de main-d'œuvre et d'emploi dans le cadre du Plan d'action pour la main-d'œuvre et les adapter à la réalité régionale du marché du travail.	Nouvelle En cours
Mettre en œuvre un comité en développement économique et main-d'œuvre issu de la Conférence administrative régionale dont le mandat est d'élaborer une entente sectorielle de développement en matière d'économie et de main-d'œuvre entre les MRC et les ministères et organismes.	Nouvelle En cours
Élaborer un plan stratégique triennal et un plan d'action en matière de développement économique et de main-d'œuvre, en collaboration avec les ministères et organismes et MRC, afin de poser un diagnostic de la situation et de déterminer les principales actions à poser dans le cadre de l'élaboration de l'entente sectorielle de développement.	Nouvelle Réalisée
Mettre en œuvre des pistes d'action, en collaboration avec les partenaires concernés, visant à résoudre les déficits de main-d'œuvre.	Réalisée
Priorité 5 : Offrir à toutes les personnes les conditions d'obtention d'une meilleure qualité de vie	
Collaborer aux travaux des tables locales de concertation en développement social au sein des municipalités régionales de comté et participer à l'analyse des projets de lutte à la pauvreté proposés par les promoteurs afin de soutenir les initiatives les plus structurantes pour les communautés locales.	En cours
Centre-du-Québec	
Priorité 1 : Faire de nos collectivités des communautés entrepreneuriales	
Soutenir le développement de l'entrepreneuriat en proposant aux clientèles admissibles la mesure Soutien au travail autonome, orientée vers l'employabilité liée au lancement d'une entreprise et à l'autonomie du travail.	En cours
Priorité 2 : Attirer des travailleuses et travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région	
Informar les partenaires et les entreprises de la situation et des défis du marché du travail, notamment en matière de main-d'œuvre, et partager les résultats de travaux pour améliorer l'adéquation entre la formation, les compétences et les besoins du marché du travail, en vue de faire émerger des projets innovants dans la région.	En cours
Valoriser des professions en forte demande de main-d'œuvre dans le Centre-du-Québec, en collaboration avec les établissements d'enseignement.	En cours
Participer, avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail, à une réflexion sur la rareté de main-d'œuvre et le recours à une main-d'œuvre diversifiée, dont celle issue de l'immigration, avec les intervenants régionaux concernés et les entreprises, afin de cerner les préoccupations et de déterminer des pistes d'action.	En cours
Soutenir le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre, en collaborant à la réalisation de foires et de salons de l'emploi, de manière à mieux répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs de la région.	En cours
Accentuer l'accompagnement des employeurs en matière de gestion des ressources humaines pour le recrutement, la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée, la formation et la rétention de la main-d'œuvre.	En cours

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Priorité 3 : Prendre le virage technologique et compléter les infrastructures de télécommunications	
Contribuer au développement des compétences numériques, en soutenant financièrement l'offre de formation continue de la main-d'œuvre en emploi avec la collaboration des établissements d'enseignement de la région.	En cours
Soutenir les employeurs dans leurs efforts pour former leur main-d'œuvre dans ces domaines.	En cours
Priorité 4 : Valoriser le milieu agricole	
Soutenir le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité, en renouvelant son entente de service avec le Centre d'emploi agricole.	En cours
Poursuivre son soutien à la formation continue des personnes en emploi au moyen d'une entente de service avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec.	En cours
Maintenir ses collaborations avec le comité sectoriel de main-d'œuvre AGRlcarrières pour la mise en œuvre de projets de formation et le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail.	En cours
Priorité 5 : Assurer des services de proximité	
S'investir dans le déploiement de Services Québec dans la région afin de simplifier et de regrouper des services gouvernementaux. Ce déploiement permettra le maintien d'emplois de qualité dans le Centre-du-Québec.	En cours
Priorité 6 : Développer la notoriété de la région	
Contribuer au développement des compétences des travailleuses et travailleurs des secteurs du tourisme et de la culture, en reconduisant ses ententes avec l'Association touristique régionale, Tourisme Centre-du-Québec et Culture Centre-du-Québec.	En cours

4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Depuis le 1^{er} mai 2017, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale applique la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1). Cette loi vise à faciliter la divulgation dans l'intérêt public d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et à établir un régime général de protection contre les représailles. Elle offre la possibilité aux employés et employées d'un organisme public de faire une divulgation au sein de celui-ci ou auprès du Protecteur du citoyen.

Une personne du Ministère agit à titre de responsable du suivi des divulgations. Les employés et employées peuvent déposer une divulgation par courrier, par messagerie électronique, par téléphone ou en personne de façon anonyme si désiré, et ce, en toute confidentialité.

En conformité avec l'article 25 de cette loi, le Ministère déclare ne pas avoir reçu de divulgation pour l'année financière 2019-2020.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020^a

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
5 213

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.

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
311	1 070	270	50

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

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des MVE embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	311	62	0	1	8	70	22,5
Occasionnel	1 070	200	7	4	20	225	21,0
Étudiant	270	31	1	0	3	34	12,6
Stagiaire	50	8	0	0	1	9	18,0

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

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	22,5	26,7	31,4
Occasionnel (%)	21,0	20,9	21,9
Étudiant (%)	12,6	12,1	16,0
Stagiaire (%)	18,0	8,8	14,0

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

Rappel de l'objectif d'embauches

Atteindre un taux annuel d'embauche de personnel régulier et occasionnel, d'étudiants ou d'étudiantes et de stagiaires appartenant à des groupes cibles, soit les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les Autochtones ou les personnes handicapées, de 25 % afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (à l'exception des membres des MVE) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^a

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	70	1,3	72	1,4	74	1,4
Autochtones	40	0,8	44	0,8	43	0,8
Personnes handicapées	124	2,4	115	2,2	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 Ministère compte 5 213 employés et employées à statut régulier au 31 mars 2020. Ce nombre s'élevait à 5 201 au 31 mars 2019 et à 5 233 au 31 mars 2018.

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^{a,b}

Groupe cible MVE par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
Montréal/Laval	592	42,3	535	39,0	460	35,4
Outaouais/ Montérégie	133	16,9	115	14,7	108	13,8
Estrie/ Lanaudière/ Laurentides	55	8,3	43	6,7	54	8,2
Capitale-Nationale	186	8,9	162	8,1	152	7,6
Autres régions	39	2,5	38	2,5	36	2,3

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

a. En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

b. En excluant la haute direction, le Ministère compte 6 526 employés et employées à statut régulier et occasionnel au 31 mars 2020. Ce nombre s'élevait à 6 335 au 31 mars 2019 et à 6 291 au 31 mars 2018.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	21	6,9

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.

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	311	1 070	270	50	1 701
Nombre de femmes embauchées	227	833	205	33	1 298
Taux d'embauche des femmes (%)	73,0	77,9	75,9	66,0	76,3

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

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les avocats et avocates, les notaires, les conseillers et conseillères en gestion des ressources humaines et les médecins.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	316	1 688	2 411	796	0	2	5 213
Femmes	200	1 087	1 947	687	0	0	3 921
Taux de représentativité des femmes (%)	63,3	64,4	80,8	86,3	0,0	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.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
7	6	8

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

Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
3	2	2

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

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes membres des minorités visibles et ethniques (MVE)	Minorités visibles et ethniques	3
Mise en place d'une page intranet destinée à l'intégration des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tous les gestionnaires

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

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Le Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif visait à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises et à leur simplifier l'accès aux services gouvernementaux. Ce plan d'action s'est terminé le 31 mars 2019. Le bilan final a été présenté dans le *Rapport sur la réglementation intelligente et les mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif*, en décembre 2019, par le ministère de l'Économie et de l'Innovation²⁰.

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est engagé à contribuer à six mesures du Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail – Alléger le fardeau des détaillants²¹, coordonné par le ministère de l'Économie et de l'Innovation.

Bilan des mesures du plan d'action gouvernemental 2018-2021 réalisées par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale concernant le commerce de détail en 2019-2020

MESURE	STATUT	COMMENTAIRE
Mesure 1		
Diminuer la fréquence de production des formalités administratives s'adressant aux détaillants : à cet égard, chaque ministère et organisme concerné devra déposer un plan de réduction de la fréquence de production des formalités administratives sous sa responsabilité.	En cours	Le Ministère a déposé en avril 2019 un plan de réduction de la fréquence de production des formalités administratives au ministère de l'Économie et de l'Innovation.
Mesure 2		
Créer un comité interministériel dont le mandat est d'identifier et de mettre en œuvre, de concert avec les représentants du commerce de détail, des pistes de solution permettant de diminuer les délais et les procédures administratives des détaillants afin, notamment - de gérer plusieurs points de vente sur un même formulaire; - de combiner les dates de renouvellement en une seule date; - de mettre fin aux formulaires de renouvellement de permis en utilisant le formulaire d'inscription seulement; - de permettre un paiement unique pour l'ensemble des droits et des permis; - d'identifier des sous-secteurs prioritaires (ex. : les dépanneurs, les autres marchés d'alimentation, les quincailleries, etc.).	En cours	Les travaux en cours impliquent plusieurs ministères et organismes ainsi que les intervenants des secteurs concernés du commerce de détail. Le Ministère participe aux travaux du comité concernant cette mesure qui est coordonnée par le ministère de l'Économie et de l'Innovation.

20. *Mieux réglementer – Rapport sur la réglementation intelligente et les mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif*, décembre 2019, présenté par le ministère de l'Économie et de l'Innovation. Ce document peut être consulté sur le site Web du ministère de l'Économie et de l'Innovation à l'adresse economie.gouv.qc.ca.

21. *Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail*, présenté par le ministère de l'Économie et de l'Innovation. Ce document peut être consulté sur le site Web du ministère de l'Économie et de l'Innovation à l'adresse economie.gouv.qc.ca.

MESURE	STATUT	COMMENTAIRE
Mesure 3		
Mandater le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de créer un comité interministériel ayant pour mandat d'identifier, d'analyser et de mettre en œuvre, de concert avec les représentants du secteur du commerce de détail, des moyens d'améliorer les fonctionnalités du portail informationnel Entreprises Québec et de la Zone entreprise, et de recommander des pistes de simplification administrative afin • d'améliorer davantage la prestation électronique en tenant compte des problématiques propres à chaque sous-secteur; • de permettre d'utiliser le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) plutôt que d'avoir à entrer toutes les coordonnées de l'entreprise; • d'élargir l'accessibilité de clicSÉCUR à l'ensemble des services gouvernementaux en utilisant le NEQ; • de centraliser la disponibilité des formalités administratives du secteur de commerce de détail en un seul site plutôt que d'avoir accès à un portail qui dirige l'utilisateur vers différents sites; • de faire la promotion des services d'Entreprises Québec et des fonctionnalités de la Zone entreprise auprès des entreprises du secteur du commerce de détail.	En cours	Un plan de travail rédigé en collaboration avec les partenaires d'Entreprises Québec a été déposé au ministère de l'Économie et de l'Innovation le 31 mars 2019. Ce plan présente les actions à effectuer relativement au commerce de détail. Un rapport d'étape résumant les actions effectuées dans l'exercice financier 2019-2020 sera déposé au ministère de l'Économie et de l'Innovation dans les prochains mois.
Mesure 5		
Modifier le Règlement concernant la déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001, r. 1) afin d'exiger des employeurs la production de la DEMES uniquement à la suite de la réalisation de l'exercice d'équité salariale ou de l'évaluation de son maintien.	Réalisé	Le règlement concernant la Déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale (DEMES) a été modifié. Depuis le 24 octobre 2019, les employeurs doivent produire annuellement la DEMES jusqu'à ce qu'ils attestent avoir réalisé l'exercice initial d'équité salariale dans leur entreprise. Une exemption d'une durée de 5 ans est maintenant possible.
Mesure 6		
Modifier la Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2) afin • d'uniformiser les règlements de qualification; • de permettre un prélèvement paritaire en matière de formation de main-d'œuvre; • de s'assurer que la création de toute mutuelle de formation dans le secteur de l'automobile ne crée aucun coût additionnel pour les employeurs.	Non réalisé	Le projet de loi n° 53 est mort au Feuilleton lorsque la 41^e législature a pris fin, le 23 août 2018.

MESURE	STATUT	COMMENTAIRE
Mesure 13		
Faire la promotion du service en ligne PerLE auprès des municipalités et les inviter à y adhérer.	En cours	Le Ministère a poursuivi la sollicitation auprès des municipalités. En date du 31 mars 2020, 233 municipalités utilisent le service. Des actions supplémentaires en matière de promotion auprès des municipalités sont également prévues avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

D'autres travaux sont en cours au Ministère, dont certains pour alléger le fardeau administratif des entreprises afin de permettre l'utilisation de la prestation électronique de services pour certaines de leurs démarches.

Entreprises Québec offre la prestation de services de première ligne (téléphone, courriel, Web) en vue de répondre aux demandes et aux besoins des entreprises. Entreprises Québec poursuit également ses efforts dans une perspective d'allègement des procédures administratives pour les entrepreneurs et les travailleurs et travailleuses autonomes, en collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation. Elle permet d'alléger le poids des formalités et de favoriser l'utilisation de la prestation électronique de services. Le portail informationnel Entreprises Québec regroupe les informations sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux entreprises. Son volet transactionnel, la Zone entreprise, regroupe l'accès à la prestation électronique de services de différents ministères et organismes ainsi que le service de démarrage d'entreprise et de changement d'adresse.

Entreprises Québec renvoie, lorsque requis, les demandes nécessitant une expertise particulière aux ministères et organismes partenaires. Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 1 040 demandes des entreprises ont été transférées en deuxième ligne par la solution en infonuagique aux ministères et organismes partenaires d'Entreprises Québec.

Des démarches sont également en cours en vue d'intégrer de nouveaux ministères et organismes partenaires au processus de prise en charge de demandes en deuxième ligne d'Entreprises Québec. Durant l'exercice 2019-2020, deux nouveaux partenaires se sont joints à Entreprises Québec, soit l'organisme QuébecInnove et la Commission des partenaires du marché du travail.

Le site Web propose également le service en ligne PerLE, en partenariat avec le gouvernement fédéral, qui permet d'obtenir la liste des permis, licences et certificats requis par le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités qui y ont adhéré, lors du démarrage ou de l'exploitation d'une entreprise. Les efforts pour augmenter l'adhésion au service PerLE se sont poursuivis. Il y a 233 municipalités qui sont partenaires du service et ces dernières représentent près de 70 % de la population du Québec.

Au cours de la dernière année, les travaux sur le volet sécurisé et transactionnel d'Entreprises Québec, la Zone entreprise, se sont aussi poursuivis afin d'arrimer d'autres ministères et organismes partenaires. En 2019-2020, un arrimage a été fait avec la Régie des alcools, des courses et des jeux afin de l'intégrer au service de démarrage d'entreprise et au service de changement d'adresse, et il est maintenant possible de joindre des pièces justificatives à la demande de permis ainsi que d'effectuer le paiement en ligne.

Au 31 mars 2020, 152 870 entreprises étaient inscrites à la Zone entreprise. Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, 1 102 changements d'adresse ont été complétés à partir de la Zone entreprise, de même que 662 parcours complets de démarrage. Au total, 11 420 entreprises ont complété avec succès l'immatriculation au Registraire des entreprises et 2 369 entreprises ont complété le parcours de démarrage.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'année financière 2019-2020, 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

Durant cette année financière, trois capsules de sensibilisation concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ont été diffusées dans le fil d'actualité de l'intranet du Ministère, et ce, pour l'ensemble du personnel. De plus, 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 à quelques employés et employées du Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général. Finalement, un soutien-conseil est assuré de façon constante aux personnes désignées comme répondantes ou répondants de leur unité administrative.

Collecte et communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu une entente de collecte de renseignements personnels.

Nombre total de demandes reçues et traitées en 2019-2020

Nombre total de demandes reçues	380
Nombre total de demandes traitées	371

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais, en 2019-2020

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	127	124	4
21 à 30 jours	45	27	1
31 jours et plus (le cas échéant)	11	31	1
Total	183	182	6

Source : Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues, en 2019-2020

DÉCISION RENDUE	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Entièrement acceptée	61	44	3	s. o.
Partiellement acceptée	53	87	1	1, 2, 9, 13, 14, 19, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 39, 48, 53, 54, 55, 86.1, 88, 89, 137.1
Entièrement refusée	10	24	1	<i>Idem</i> et 88.1
Autres ^a	59	27	1	1, 9, 42, 48

Source : Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général.

- a. Sont notamment comptabilisés dans « Autres » les situations de refus en totalité parce que la demande est irrecevable, inapplicable 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 de la personne demanderesse.

Mesures d'accommodement et avis de révision en 2019-2020

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	8

Source : Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général.

4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Le Ministère s'assure de maintenir la qualité de la langue dans tous les outils de communication qu'il produit. Conformément à la politique linguistique, tous les textes destinés à la publication ou à la diffusion publique sont révisés linguistiquement. De plus, le Ministère s'assure du respect de sa politique linguistique lorsqu'une demande de traduction est formulée. Il applique également avec soin sa politique linguistique pour assurer la qualité du français dans les technologies de l'information et de la communication.

Par ailleurs, le Ministère offre en continu des séances d'information pour les unités administratives afin que celles-ci connaissent, respectent et appliquent la politique linguistique du Ministère ainsi que la politique linguistique gouvernementale. Il produit aussi, sur demande, plusieurs avis pour répondre à diverses questions à ce sujet.

Comité permanent et mandataire

QUESTION	RÉPONSE
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres.	2
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Non
Si oui, expliquez lesquelles.	

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTION	RÉPONSE
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée.	Novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	En cours d'approbation

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTION	RÉPONSE
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application? Si oui, expliquez lesquelles.	Oui Séance d'information sur mesure pour une unité administrative
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	

4.9 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 a inscrit ses engagements en faveur de 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 et 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. Le Ministère participe à la mise en œuvre d'une série d'actions de la Stratégie, notamment en matière d'amélioration de la connaissance de la situation des femmes sur le marché du travail ainsi que de réduction des obstacles à l'intégration et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine.

Les engagements du Ministère prennent aussi en compte les responsabilités qui lui sont dévolues dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024 sous la responsabilité de la Commission de la construction du Québec, soit : promouvoir la diversification des choix professionnels et s'assurer de la prise en compte, dans l'offre de service, des problématiques d'intégration et de maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins, dont ceux de la construction. À cet égard, deux projets visant à adapter les interventions des services publics d'emploi auprès des femmes travaillant dans le domaine de la construction ont démarré à l'automne 2018 et se termineront en 2020-2021.

Le Ministère poursuit également son engagement dans le cadre du concours *Chapeau, les filles!* en octroyant deux bourses « Intégration au marché du travail » à des lauréates d'exception s'étant démarquées en formation professionnelle et en formation technique.

Par ailleurs, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) a été adoptée en 2002. L'article 7 mentionne que les actions qui y sont rattachées « doivent également, dans leur conception et leur mise en œuvre, viser à prendre en compte les réalités propres aux femmes et aux hommes, en appliquant notamment une analyse différenciée selon les sexes ».

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a pris en compte l'analyse différenciée selon les sexes à toutes les étapes de travail, de la consultation publique à l'élaboration de la majorité des mesures et actions. Par son objectif général qui vise à sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté en améliorant leur revenu disponible, ce plan d'action contribue notamment à renforcer l'autonomisation économique des femmes. Il est également prévu que la mise en œuvre des mesures, l'élaboration des rapports d'activité ainsi que les évaluations du plan intègrent aussi l'analyse différenciée selon les sexes lorsque possible.

De plus, l'Assemblée nationale a adopté, le 9 avril 2019, un projet de loi déposé par le Ministère qui visait à modifier la Loi sur l'équité salariale afin principalement d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale. Cette modification législative répond notamment à une décision rendue par la Cour suprême du Canada le 10 mai 2018 dans laquelle elle invalide des dispositions de la Loi sur l'équité salariale relatives au maintien de l'équité salariale.

La Loi sur l'équité salariale contribue à l'atteinte de l'égalité entre les hommes et les femmes. Ainsi, par cette modification législative, le Ministère veille au maintien de l'obligation impartie aux employeurs d'agir de manière proactive pour s'assurer que les hommes et les femmes qui occupent des emplois équivalents dans leur entreprise reçoivent une rémunération équivalente. Cela permet de favoriser l'autonomie financière des femmes et contribue significativement à l'égalité économique entre les femmes et les hommes.

Enfin, pour contrer la propagation de la COVID-19 et encourager l'isolement physique des travailleurs et travailleuses, le Ministère a élaboré et mis en place, en mars 2020, le Programme d'aide temporaire aux travailleurs. Ce programme a permis de soutenir financièrement les travailleuses et travailleurs visés par une mesure d'isolement qui n'étaient pas admissibles à un programme de remplacement de revenu, notamment dans les secteurs où les emplois sont précaires et à prédominance féminine, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté chez les femmes.

4.10 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire²².

À ce jour, le Ministère compte trois familles de biens et services tarifés qui sont visées par cette politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée, les services du Directeur 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.

22. 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.

Biens et services tarifés en 2019-2020

Famille de biens et services tarifés	Programmes de qualification professionnelle réglementée
Revenus de tarification perçus en 2019-2020	1 541 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2019-2020	2 487 k\$
Niveau de financement atteint	62 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 536 k\$, soit 22 % du coût des biens et services fournis
Méthode de fixation des tarifs	Selon les coûts de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation des services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations. Les certificats de qualification comportent des bénéfices 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 ces bénéfices respectifs.

Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Les droits exigibles révisés en 2015 permettent d'atteindre un certain équilibre entre les niveaux de financement visé et atteint.

Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 30 novembre 2015.

Services du Directeur de l'état civil

Les services du Directeur de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements de vie (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 2019-2020

Famille de biens et services tarifés	Certains services du Directeur de l'état civil
Revenus de tarification perçus en 2019-2020	19 015 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2019-2020	21 539 k\$
Niveau de financement atteint	88 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir le coût total des services du Directeur de l'état civil
Méthode de fixation des tarifs	Par décret du gouvernement
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût total des différents produits et services du Directeur de l'état civil.

Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

En 2019-2020, les dépenses pour les services du Directeur de l'état civil ont connu une hausse supérieure à celle des revenus liés aux demandes de certificats. Cette situation s'explique par l'augmentation des effectifs ayant contribué aux opérations des services du Directeur de l'état civil afin de réduire les délais de traitement.

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 2019-2020

Famille de biens et services tarifés	Certains services du Registraire des entreprises
Revenus de tarification perçus en 2019-2020	74 092 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2019-2020	23 407 k\$
Niveau de financement atteint	317 %
Niveau de financement visé par la tarification	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)
Méthode de fixation des tarifs	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

Niveau de financement visé par la tarification

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises sont fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises et les recettes sont redistribuées au Fonds consolidé du revenu du Québec, qui est sous la responsabilité du ministre des Finances. Pour ces recettes, le Parlement a droit d'allocation.

Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises étant fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises, la différence entre les niveaux de financement visé et atteint n'est donc pas liée aux coûts des biens et des 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.

Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

Le Ministère évalue le coût et l'évolution de certains services qu'il rend. Ces coûts²³ comprennent l'ensemble des dépenses engagées pour fournir et administrer ces services. Ils excluent toutefois les sommes que verse le Ministère dans le cadre des programmes et mesures qu'il administre (par exemple, prestation d'aide financière de dernier recours, financement des services offerts par les ressources externes, etc.).

Coût par service public d'emploi rendu

SERVICE	COÛT PAR	2019-2020 (\$)	2018-2019 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Services aux individus	Personne aidée	540	481	59	12,3
Services aux entreprises	Entreprise aidée	1 763	1 746	17	1,0

Les hausses des coûts moyens pour les services aux individus et aux entreprises s'observent dans un contexte de changements. Dans le cas des services aux individus, le Ministère a intensifié ses mesures pour un bassin de participantes et participants en baisse et, souvent, plus éloignés du marché du travail. D'ailleurs, pour ces personnes, différentes actions ont été mises en œuvre durant l'année afin d'appuyer leur intégration au marché du travail.

Quant aux services aux entreprises, le Ministère a poursuivi la Grande corvée et a accru son aide pour cette clientèle. Jusqu'en mars 2020, des entreprises faisaient face à d'importantes difficultés de recrutement considérant le contexte de plein emploi qui prévalait dans la province.

Coût par demande pour les services de solidarité sociale

SERVICE	COÛT PAR	2019-2020 (\$)	2018-2019 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Gestion des dossiers actifs	Dossier actif	356	391	(35)	(9,0)
Attribution initiale	Demande d'aide financière	419	369	50	13,6

Globalement, le nombre de dossiers traités a diminué par rapport à l'année 2018-2019, et ce, en raison de la situation économique favorable prévalant avant la crise sanitaire.

Le coût unitaire pour la gestion des dossiers actifs a baissé de 9,0 % étant donné les efforts consacrés à la réorganisation du traitement administratif des dossiers de solidarité sociale, qui ont permis de réorienter une partie des ressources vers le traitement des dossiers d'emploi et vers les services aux entreprises.

Concernant l'attribution initiale, le coût par dossier a augmenté de 13,6 % en raison de l'implantation du Programme objectif emploi le 1^{er} avril 2018. Le processus de traitement des demandes d'attribution initiale dans le cadre de ce programme comporte des étapes supplémentaires, nécessitant une augmentation du temps de traitement de chaque dossier.

23. 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 dossier finalisé en révision ou après représentation au Tribunal administratif du Québec

SERVICE	COÛT PAR	2019-2020 (\$)	2018-2019 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Révision	Dossier finalisé	451	421	30	7,1
Représentation au Tribunal administratif du Québec	Dossier finalisé	1 803	1 362	441	32,4

Le coût par dossier finalisé mesure l'efficacité de l'ensemble des activités du Ministère en matière de révision et de représentation au Tribunal administratif du Québec.

L'augmentation de 7,1 % du coût par dossier finalisé en révision s'explique principalement par une diminution du nombre de dossiers finalisés en 2019-2020. Comparativement à 2018-2019, des efforts supplémentaires ont permis de réduire de 53 % le délai de prise en charge des nouveaux dossiers et de réponse aux citoyens et citoyennes. La situation en révision médicale s'est améliorée significativement en 2019-2020, en raison d'efforts supplémentaires déployés depuis 2017-2018 sur trois axes d'intervention : le recrutement des médecins, l'optimisation des façons de faire et l'organisation du travail. Ainsi, la hausse du coût unitaire s'explique par la hausse de la masse salariale et des dépenses de fonctionnement nécessaires afin d'améliorer les délais de traitement des dossiers.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, la hausse du coût unitaire par dossier finalisé s'explique par une diminution de 18,7 % du nombre de dossiers finalisés. On observe qu'en 2019-2020, plus de 22 % des recours (comparativement à 14 % pour l'année précédente) ont été entendus en audience et finalisés par une décision du Tribunal administratif du Québec. Cette étape ultime du processus de contestation requiert plus d'heures de travail par le personnel du Ministère et occasionne de plus longs délais de finalisation.

Coût par plainte traitée par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

SERVICE	COÛT PAR	2019-2020 (\$)	2018-2019 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Plaintes	Plainte	133	140	(7)	(5,0)

Étant la porte d'entrée des services gouvernementaux, Services Québec a joué un rôle important dans les diverses communications avec la population, notamment dans le cadre des événements entourant la situation associée à la COVID-19. La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle s'est rapidement retrouvée impliquée dans le traitement de plaintes de toute nature concernant la COVID-19. Le nombre de plaintes a par conséquent augmenté en 2019-2020, entraînant ainsi une diminution du coût moyen de traitement d'une plainte.

Coût par dollar recouvré lors du recouvrement des sommes dues au Ministère

SERVICE	COÛT PAR	2019-2020 (\$)	2018-2019 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Créances du Ministère et de l'assurance parentale	Dollar recouvré	0,094	0,104	(0,010)	(9,6)

La baisse du coût par dollar recouvré s'explique par la hausse des sommes recouvrées de 3,7 millions de dollars, jumelée à une diminution des coûts de recouvrement de 1,3 million de dollars. Ces résultats ont eu pour effet de diminuer le coût par dollar recouvré de 9,6 %.

Coût par personne ayant reçu un versement d'assurance parentale

SERVICE	COÛT PAR	2019-2020 (\$)	2018-2019 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Prestations d'assurance parentale	Personne ayant reçu un versement	134	144	(10)	(6,9)

La baisse du coût unitaire s'explique principalement par la stabilité des coûts d'administration et par l'optimisation de la prestation électronique de services.

4.11 Résultats du Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi

Cette section présente les résultats du Ministère liés au Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi. Les interventions des services publics d'emploi, offerts à l'ensemble des Québécoises et des Québécois, s'inscrivent dans la perspective selon laquelle l'emploi est le meilleur moyen de lutter contre la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière des personnes. Ainsi, les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi contribuent à réduire le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté, et à soutenir le développement social et la prospérité économique du Québec.

LES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Pour réaliser son mandat en matière de main-d'œuvre et d'emploi, le Ministère peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale²⁴. Ce partenariat est complété par une concertation dans les principaux secteurs d'activité économique et pour certaines clientèles particulières. Ainsi, les partenaires du Ministère représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes spécialisés en développement de l'employabilité, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique.

Le Ministère met à contribution quelque 400 organismes spécialisés en développement de l'employabilité avec qui il conclut des ententes de service, organismes qui, pour la plupart, sont sans but lucratif. Il s'agit, entre autres, de carrefours jeunesse-emploi, de clubs de recherche d'emploi, d'entreprises d'entraînement, d'entreprises d'insertion, d'organismes spécialisés en développement de l'employabilité et de services spécialisés de main-d'œuvre s'adressant à des clientèles ciblées, telles que les personnes handicapées.

24. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

Ces organismes offrent au nom du Ministère des mesures qui assurent l'insertion professionnelle et le maintien en emploi de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent aussi des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée ou d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail ou se maintenir sur celui-ci, concourant ainsi à l'atteinte des objectifs du Ministère. À titre d'exemple, en 2019-2020, plus de 50 % des nouvelles participations aux mesures et services d'emploi sont le fait des organismes spécialisés en développement de l'employabilité sous ententes de service avec les directions régionales de Services Québec.

Le Ministère a aussi recours aux établissements d'enseignement offrant des formations de niveau secondaire, collégial ou universitaire. Le Ministère soutient financièrement des personnes sans emploi qui ont besoin de suivre une formation pour se trouver un emploi, ainsi que des personnes en emploi dans une entreprise ayant besoin de développer leurs compétences pour se maintenir en emploi.

Le Ministère assure les liens avec le gouvernement fédéral concernant 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 sur le développement de la main-d'œuvre. Ces ententes financent une partie des mesures actives d'emploi et certaines activités du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage des demandeuses et demandeurs de prestations du programme d'assurance-emploi vers les points et bureaux de services du Ministère sont en place pour contribuer de façon proactive à réduire la durée du chômage de ces personnes en leur offrant la mesure d'emploi appropriée à leur situation.

LES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

La prestation des services publics d'emploi est offerte en grande partie dans les bureaux de Services Québec et dans les centres locaux d'emploi répartis dans les 17 directions régionales de Services Québec. Au total, un effectif de 2 189 équivalents temps complet²⁵ (ETC) y contribue.

Répartition des effectifs par type de service offert

SERVICE	EFFECTIF (ETC)
Main-d'œuvre et emploi	1 837
Autres (salle multiservice, placement étudiant)	352

Le financement des services publics d'emploi comprend notamment les allocations aux participants et participantes des mesures d'emploi ainsi que les ententes de service avec divers intervenants et intervenantes. Certains services sont offerts par le personnel du Ministère tels que l'évaluation des besoins et l'élaboration de plans d'intervention, des séances d'information sur le marché du travail et l'accompagnement dans la recherche d'emploi, de l'aide au placement, des services généraux en salle multiservice ainsi que des services-conseils personnalisés offerts aux entreprises concernant la gestion de leurs ressources humaines et la formation de leurs travailleurs et travailleuses.

Les investissements en 2019-2020 totalisent près de 1,2 milliard de dollars.

25. 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 ou une employée au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ou d'une employée ayant travaillé toute l'année à temps complet.

Investissements en 2019-2020

FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL	MONTANT EN MILLIONS DE \$
Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et les bonifications	702,9
Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre et les bonifications	194,3
Autres sources	291,6
Total	1 188,8^a

- a. Le Ministère répartit annuellement le budget entre les directions régionales de Services Québec en fonction de données socioéconomiques (volume d'emplois, nombre de personnes en situation de chômage, taux de chômage et d'activité, taux de roulement du personnel dans les entreprises et nombre de mises à pied).

LES SERVICES AUX INDIVIDUS ET AUX ENTREPRISES

Les personnes sans emploi ont accès à un soutien pour faciliter l'obtention d'un emploi répondant aux besoins du marché du travail, soutien qui est offert au moyen de différentes mesures et de différents services.

Les participations à ces mesures ou services ont des durées variables, soit d'une journée à plusieurs mois selon les besoins et le cheminement des participants et participantes. Les entreprises qui rencontrent des défis de gestion des ressources humaines peuvent quant à elles bénéficier d'un soutien en matière de recrutement de main-d'œuvre, de formation de leurs travailleurs et travailleuses, d'organisation du travail ou d'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée.

Le portrait des personnes aidées

En 2019-2020, le nombre de personnes soutenues par les différentes mesures d'emploi des services publics d'emploi s'élève à 294 605. De ce nombre, 240 453 ont commencé au moins une participation au cours de l'exercice et 54 152 ont poursuivi une participation commencée l'année précédente.

À l'image de la population, le profil des personnes aidées est très diversifié.

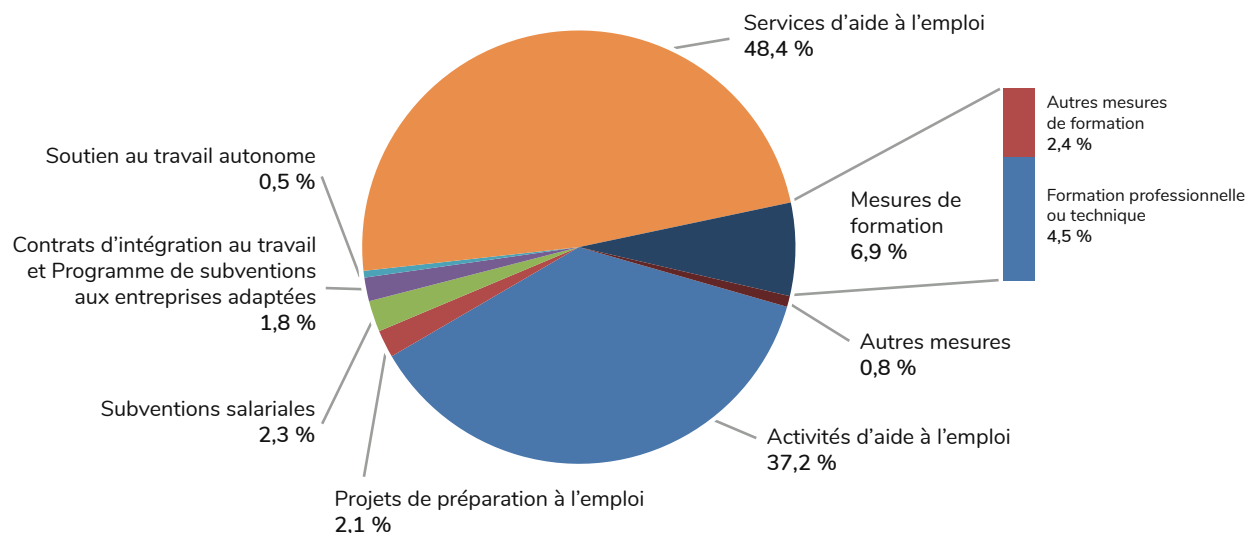
PERSONNES NOUVELLEMENT AIDÉES EN 2019-2020	NOMBRE DE PERSONNES	PART RELATIVE (EN %)
Ensemble des personnes ^a	240 453	100,0
Femmes	106 453	44,3
Hommes	134 000	55,7
Moins de 25 ans	43 285	18,0
25 à 49 ans	131 837	54,8
50 ans et plus	66 065	27,5
Scolarité de niveau primaire	9 813	4,1
Scolarité de niveau 1 ^{re} à 4 ^e secondaire	73 904	30,7
Scolarité de niveau 5 ^e secondaire	65 696	27,3
Scolarité de niveau collégial	29 843	12,4
Scolarité de niveau universitaire	38 384	16,0
Responsables d'une famille monoparentale	20 409	8,5
Personnes handicapées	26 041	10,8
Autochtones	2 455	1,0
Nées hors Canada : arrivées depuis moins de 5 ans	15 055	6,3
Nées hors Canada : arrivées depuis 5 ans et plus	26 173	10,9

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

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

Le graphique suivant présente les types d'aides offerts aux personnes participant aux interventions des services publics d'emploi. Les aides sont regroupées sous différentes mesures qui comportent diverses activités à durée variée.

Types d'aides offerts aux personnes participant aux interventions des services publics d'emploi



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

Le portrait des entreprises aidées

Le tableau ci-dessous présente le portrait des entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi en 2019-2020, lesquelles sont réparties dans tous les secteurs d'activité économique. Elles accueillent en majorité entre 6 et 99 employés et employées et sont plus nombreuses dans le secteur de la fabrication.

PORTRAIT DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2019-2020	NOMBRE D'ENTREPRISES	PART RELATIVE (%)
Entreprises nouvellement aidées	14 938	100,0
Taille (nombre d'employées et d'employés)		
0 à 5	4 814	32,2
6 à 99	8 153	54,6
100 et plus	1 414	9,5
Inconnue	557	3,7
Secteur d'activité économique		
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	679	4,6
Extraction minière, de pétrole et de gaz	71	0,5
Services d'utilité publique	32	0,2
Construction	817	5,5
Fabrication	2 686	18,0
Commerce de gros	736	4,9
Commerce de détail	1 273	8,5
Transport et entreposage	436	2,9
Industrie de l'information et culturelle	707	4,7
Finance et assurance	255	1,7
Services immobiliers et de location	280	1,9
Services professionnels, scientifiques et techniques	1 482	9,9
Gestion de sociétés et d'entreprises	268	1,8
Services administratifs, services de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement	455	3,1
Services d'enseignement	167	1,1
Soins de santé et assistance sociale	1 094	7,3
Arts, spectacles et loisirs	539	3,6
Hébergement et services de restauration	460	3,1
Autres services, sauf administrations publiques	1 782	11,9
Administrations publiques	240	1,6
Inconnu	479	3,2

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

LES SERVICES OFFERTS EN LIGNE

Les personnes qui effectuent des démarches de recherche d'emploi et les entreprises peuvent avoir accès en tout temps aux services offerts en ligne. Ces services permettent de rejoindre un large bassin de clientèle, contribuant ainsi à améliorer l'information et les décisions relatives au marché du travail et à favoriser un équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Les principaux services offerts en ligne sont les suivants : information sur le marché du travail (perspectives d'emploi par profession, salaire, etc.), répertoires des entreprises, formations offertes, placement en ligne (ex. : affichage des postes vacants et des candidatures avec mécanismes d'alertes).

SERVICE EN LIGNE	2019-2020
Information sur le marché du travail en ligne	3,4 millions de visites
Placement en ligne	734 495 postes vacants signalés

LES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2019-2020 DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

La situation enviable du marché du travail a fait en sorte de diminuer le nombre de personnes ayant besoin d'accompagnement des services publics d'emploi pour intégrer le marché du travail; et cette situation a prévalu jusqu'à l'arrivée de la crise de la COVID-19 en mars 2020. Cela explique en grande partie les difficultés à atteindre les cibles visées concernant le nombre de participants aux mesures ayant occupé un emploi à la suite de leur participation. Ainsi, les cibles de cinq des neuf indicateurs s'adressant aux personnes sans emploi ou aux travailleurs et travailleuses ont été atteintes. L'atteinte des quatre cibles liées à la proportion des personnes ayant occupé un emploi après avoir terminé leur participation témoigne de l'efficacité des services publics d'emploi.

Hormis le dernier mois de l'année financière, le phénomène de rareté de main-d'œuvre a joué en faveur des chercheuses et chercheurs d'emploi, mais il a eu pour effet d'accroître les difficultés de recrutement pour les entreprises et leurs efforts pour être en mesure de doter leurs postes vacants. Par conséquent, le volume de services auprès des entreprises s'est accru dans la dernière année.

Le tableau qui suit présente un sommaire des résultats par indicateur ciblé dans le Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi. L'analyse de ces résultats ainsi qu'une présentation sommaire des résultats par direction régionale de Services Québec sont présentées dans les pages qui suivent.

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ ^a	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	148 000	138 650	Non atteinte
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	55,5 %	55,8 %	Atteinte
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	52 300	69 854	Atteinte
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	59,0 %	60,9 %	Atteinte
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	37 000	27 417	Non atteinte
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	40,0 %	43,2 %	Atteinte
7. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	27 000	21 131	Non atteinte
8. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	49,0 %	53,1 %	Atteinte
9. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	7 500 ^b	6 954 ^c	Non atteinte
10. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	13 901	14 938	Atteinte

- a. Les résultats relatifs à la situation d'emploi à la suite d'une intervention (8 indicateurs sur 10) portent sur les personnes qui ont terminé leur participation entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019. Le décalage avec l'année financière (1^{er} avril au 31 mars) est prévu afin que les participants et participantes bénéficient d'un délai suffisant pour obtenir un emploi à brève échéance (environ trois mois).
- b. Cette cible est composée de 6 800 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et de 700 participantes et participants aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
- c. Ce résultat se compose de 6 319 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et de 635 participantes et participants aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

LES SERVICES AUX PERSONNES

Le développement des compétences au centre des activités

Le soutien à la formation a permis à 22 880 nouveaux participants et nouvelles participantes sans emploi de développer leurs compétences pour occuper des professions qui offrent de bonnes perspectives d'emploi. Pour 18 941 de ces personnes, il s'agissait de compétences de base permettant d'accéder à un métier ou à une profession : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale ou professionnelle au secondaire, métier semi-spécialisé ou peu spécialisé.

Bien que le soutien pour suivre une formation s'adresse à toutes les personnes sans emploi qui ont le profil pour terminer avec succès une formation et pour lesquelles les agents et agentes d'aide à l'emploi évaluent qu'il s'agit de la mesure la plus appropriée pour elles au regard de leur situation, une attention particulière est portée aux prestataires de l'aide financière de dernier recours qui n'ont pas d'expérience de travail récente ainsi qu'aux personnes sans soutien public du revenu, notamment les jeunes sans expérience de travail ou les personnes nouvellement arrivées au Canada. Pour ces clientèles, on observe un taux de réussite de 62,0 % en ce qui concerne les formations suivies grâce au soutien du Ministère.

Indicateurs de résultats ciblés portant sur l'ensemble des participants et participantes aux services publics d'emploi

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	148 000	138 650	Non atteinte
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	55,5 %	55,8 %	Atteinte

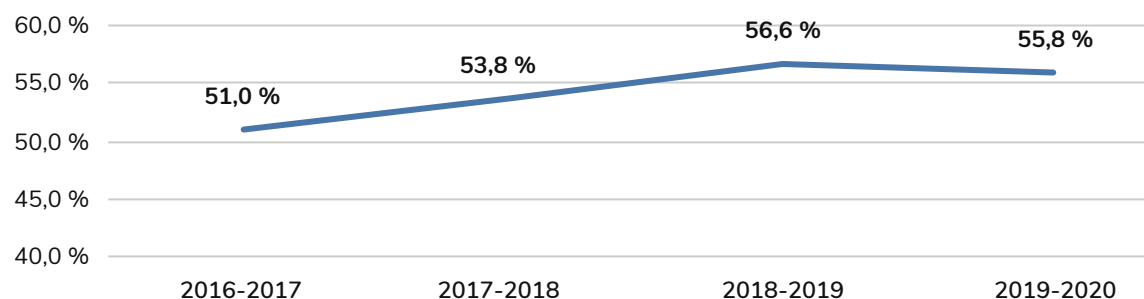
Au cours de la période de référence, 248 387 personnes ont terminé une participation à une mesure des services publics d'emploi. De ce nombre, 138 650 (55,8 %) ont occupé un emploi à brève échéance après la fin de leur participation, ce qui a permis de dépasser la cible de 55,5 %. Concernant le nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance, la non-atteinte de la cible s'explique principalement par deux facteurs. Le premier facteur concerne la baisse du nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux services publics d'emploi²⁶ en raison, notamment, du contexte favorable du marché du travail, qui a fait en sorte de diminuer le taux de chômage et d'atteindre un taux d'emploi au Québec inégalé pour les personnes âgées de 15 à 64 ans. Le deuxième facteur est la réorientation des activités du Centre d'assistance au placement et à la qualification professionnelle pour répondre aux besoins d'information des citoyens et citoyennes liés aux impacts de la crise de la COVID-19²⁷.

26. Le nombre total de nouveaux participants et de nouvelles participantes a diminué de 8,0 % en 2019-2020 par rapport à 2018-2019.

27. Le Centre d'assistance au placement et à la qualification professionnelle a interrompu, le 12 mars 2020, ses suivis lui permettant de connaître la situation d'emploi auprès des individus 12 semaines après qu'ils aient terminé leur participation à une mesure ou à un service des services publics d'emploi. Ainsi, un certain nombre de retours en emploi survenus en novembre et décembre 2019 n'ont pas été comptabilisés dans cet indicateur.

En 2019-2020, la proportion de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation était en moyenne de 54,7 % pour les femmes et de 56,7 % pour les hommes.

Évolution de la proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation



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

Indicateurs de résultats ciblés portant sur les participants et participantes aux services publics d'emploi qui sont des participants ou participantes de l'assurance-emploi

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	52 300	69 854	Atteinte
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	59,0 %	60,9 %	Atteinte

Les indicateurs de résultats ciblés 3 et 4 portent sur les participants et participantes aux mesures d'emploi qui recevaient au début de leur participation des prestations du programme d'assurance-emploi ou qui étaient admissibles à ce programme²⁸.

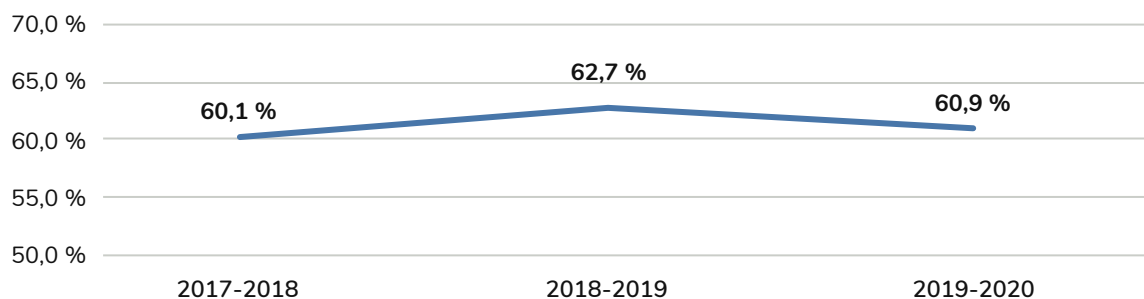
Bien que le profil de ces participants et participantes varie considérablement (ex. : âge, scolarité, nombre d'années d'expérience de travail, profession), ils sont considérés en général comme faisant face à moins d'obstacles à l'emploi que la moyenne, dans la mesure où ils occupaient un emploi récemment. Cette clientèle constitue environ les deux tiers des personnes aidées par les services publics d'emploi.

L'indicateur 3 relatif au nombre de participants et participantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation est mesuré selon les conditions de l'entente sur le développement du marché du travail conclue entre le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral. En respectant ces paramètres, le nombre de participants et participantes de l'assurance-emploi qui ont occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation à une mesure d'emploi s'élevait à 69 854, ce qui a permis de dépasser la cible de 52 300.

28. Les personnes admissibles sont celles étant au chômage pour lesquelles une période de prestations d'assurance-emploi a pris fin au cours des 60 derniers mois et celles qui ont cotisé au programme d'assurance-emploi pendant au moins 5 des 10 dernières années civiles sans avoir eu droit à un remboursement.

L'indicateur 4 mesure la proportion de participants et participantes de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation, sur la même base de dénombrement que pour les indicateurs présentés précédemment qui portent sur la clientèle en général. Sur cette base, 169 748 personnes ont terminé leur participation dans la période de référence. Parmi celles-ci, 103 310 (60,9 %) ont occupé un emploi à brève échéance, ce qui a permis de dépasser la cible de 59,0 %. La proportion de personnes ayant occupé un emploi est en moyenne de 60,0 % pour les femmes et de 61,5 % pour les hommes.

Évolution de la proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation



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

Indicateurs de résultats ciblés portant sur les participants et participantes aux services publics d'emploi qui sont clients des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	37 000	27 417	Non atteinte
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	40,0 %	43,2 %	Atteinte

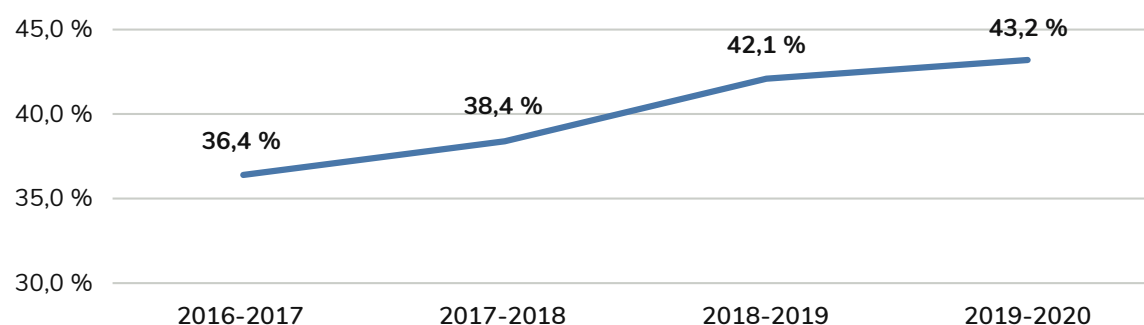
Les indicateurs de résultats ciblés 5 et 6 portent sur les participants aux mesures d'emploi qui sont des clients des programmes d'assistance sociale. Ces derniers comprennent le Programme objectif emploi (première demande à l'aide financière) ainsi que les programmes d'aide financière de dernier recours, soit le Programme d'aide sociale (personnes sans contraintes ou ayant des contraintes temporaires à l'emploi) et le Programme de solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi). Depuis le 1^{er} avril 2018, les personnes qui demandent pour la première fois de l'aide financière de dernier recours se voient offrir le Programme objectif emploi, qui permet un cheminement en vue d'une insertion et d'un maintien en emploi ainsi qu'un soutien du revenu rehaussé assorti d'une obligation de participation sous peine de réduction de l'aide financière accordée.

Ainsi, 63 493 clients et clientes des programmes d'assistance sociale ont terminé leur participation à une mesure d'emploi dans la période de référence. Parmi ces derniers, 27 417 (43,2 %) ont occupé un emploi à brève échéance, ce qui a permis de dépasser la cible de 40,0 %. Il s'agit d'une amélioration de 1,1 point de pourcentage par

rapport à 2018-2019, témoignant de l'amélioration de la performance des services publics d'emploi auprès de cette clientèle et du dynamisme du marché du travail. La proportion de personnes en emploi ayant terminé leur participation entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019 était en moyenne de 42,3 % pour les femmes et de 43,9 % pour les hommes.

Concernant le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en emploi à brève échéance suivant la fin de leur participation, la non-atteinte de la cible s'explique notamment par un volume plus faible de clientes et clients rejoins en contrepartie d'une aide plus soutenue. En effet, la baisse du bassin de cette clientèle observée depuis des années²⁹, découlant essentiellement du contexte favorable du marché du travail qui facilite l'insertion en emploi des prestataires les plus près du marché du travail, fait en sorte qu'une proportion plus importante de la clientèle des programmes d'assistance sociale présente des obstacles multiples à l'emploi. Le soutien nécessaire requiert de ce fait de plus en plus d'efforts de la part des services publics d'emploi et de ses partenaires.

Évolution de la proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation



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

Indicateurs de résultats ciblés portant sur les participants et participantes aux services publics d'emploi qui sont des personnes immigrantes

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
7. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	27 000	21 131	Non atteinte
8. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	49,0 %	53,1 %	Atteinte

Les indicateurs de résultats ciblés 7 et 8 portent sur les participants et participantes aux mesures d'emploi qui sont des personnes immigrantes, soit celles qui sont nées hors du Canada. Cette clientèle est souvent considérée comme ayant de plus grandes difficultés à intégrer le marché du travail que la moyenne.

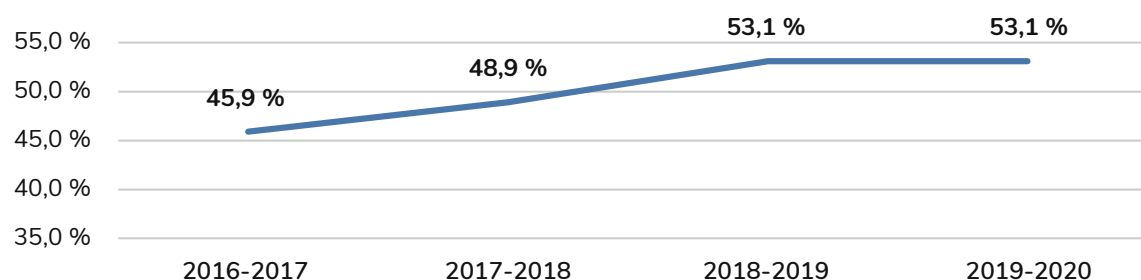
29. Le nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux interventions des services publics d'emploi pour la clientèle de l'assistance sociale a diminué de 16,9 % en 2019-2020 par rapport à 2018-2019.

Plusieurs des personnes immigrantes aidées ont eu besoin d'une aide similaire à toutes les autres personnes nées au Canada. Ce qui caractérise les services rendus à cette clientèle est notamment l'aide en matière de francisation. De plus, ces personnes bénéficient d'un programme qui leur est exclusivement réservé, soit le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). Ce programme offre une subvention salariale aux employeurs qui les embauchent ainsi qu'une aide pour adapter, au besoin, leurs pratiques et leurs outils en matière de gestion de leurs ressources humaines afin de faciliter l'intégration de cette clientèle, ainsi qu'un soutien pour une formation d'appoint de la personne immigrante embauchée.

Ainsi, 39 807 personnes immigrantes ont terminé leur participation dans la période de référence. Parmi ces dernières, 21 131 (53,1 %) ont occupé un emploi à brève échéance après la fin de leur participation, ce qui a permis de dépasser la cible de 49,0 %. La proportion de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation était en moyenne de 50,7 % pour les femmes et de 55,5 % pour les hommes.

Concernant la non-atteinte de la cible relative au nombre de personnes immigrantes en emploi suivant la fin de leur participation, l'écart s'explique notamment par la baisse du nombre de participants et participantes faisant partie de ce groupe de la population³⁰. La vigueur du marché du travail des dernières années fait en sorte que plusieurs personnes nouvellement arrivées ont été en mesure de profiter pleinement des opportunités du marché du travail sans avoir besoin de recourir à l'aide des services publics d'emploi.

Évolution de la proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation



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

30. Le nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux mesures qui sont des personnes immigrantes a diminué de 9,2 % en 2019-2020 par rapport à 2018-2019.

LES SERVICES AUX TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES

Le Ministère soutient le développement des compétences des travailleurs et travailleuses en entreprise afin, notamment, de faciliter leur adaptation aux changements technologiques, mais aussi, dans plusieurs cas, pour s'assurer qu'ils disposent des compétences de base leur permettant de s'ajuster aux différents changements qui visent leurs tâches.

La section relative aux services aux entreprises, qui suit la présente section, contient l'information sur les travailleurs et travailleuses qui ont bénéficié d'une formation à l'aide du soutien que les services publics d'emploi ont accordé aux entreprises.

À ces travailleuses et travailleurs aidés s'ajoutent ceux qui ont bénéficié d'une des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Indicateur de résultats ciblé portant sur les participants et participantes qui ont bénéficié du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
9. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	7 500 ^a	6 954	Non atteinte

- a. Cette cible est composée de 6 800 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et de 700 participantes et participants aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cet indicateur englobe les démarches soutenues tant par le Ministère que par les comités sectoriels de main-d'œuvre (qui sont reconnus par la Commission des partenaires du marché du travail).

Les nouvelles participantes et 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. Celle-ci peut avoir été obtenue à l'aide du Programme d'apprentissage en milieu de travail ou d'une autre stratégie du Cadre, dont le Programme de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux stratégies de ce cadre a été de 6 954 en 2019-2020, soit 6 319 au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 635 aux autres stratégies du Cadre. L'écart entre la cible et le résultat obtenu peut s'expliquer par l'état du marché du travail puisque dans le contexte de plein emploi et de rareté de main-d'œuvre prévalant en 2019-2020, les entreprises disposent de moins de temps à consacrer à des activités d'apprentissage et d'évaluation pendant les opérations.

Évolution du nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes	6 891	6 379	6 937	6 954

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

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : cuisinière ou cuisinier; mécanicienne industrielle ou mécanicien industriel; ébéniste; coiffeuse ou coiffeur; assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur; soudeuse ou soudeur; préposée ou préposé d'aide à domicile; préposée ou préposé au service des mets et boissons; ouvrière ou ouvrier en aménagement paysager.

Quant à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, les principaux métiers pour lesquels les comités sectoriels de main-d'œuvre ont procédé à une évaluation sont les suivants : conseillère vendeuse ou conseiller vendeur; superviseuse ou superviseur de premier niveau; esthéticienne ou esthéticien; 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.

Le Ministère administre les programmes de la qualification obligatoire et assure leur mise en œuvre pour les métiers réglementés et les métiers délégués (ex. : remplissage sous pression de bouteilles et de véhicules, électricité, traitement des eaux, etc.). En 2019-2020, son personnel a fait passer des examens de qualification à 2 153 personnes, a inscrit 3 576 nouveaux apprentis et nouvelles apprenties à ces métiers et a délivré 7 440 nouveaux certificats en lien avec ceux-ci.

LES SERVICES AUX ENTREPRISES

Le Ministère offre des mesures et services aux entreprises qui font face à des enjeux en matière de gestion de leurs ressources humaines. Les entreprises peuvent être soutenues pour établir un diagnostic général en la matière ou spécifique au processus de recrutement, de formation, d'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée ou d'organisation du travail. Ainsi, une aide peut leur être accordée pour couvrir une partie des dépenses qu'elles engagent pour former leurs travailleurs et travailleuses ou pour avoir recours aux services d'une consultante ou d'un consultant spécialisé en matière de gestion des ressources humaines. Elles peuvent aussi être soutenues, ainsi que les travailleuses et travailleurs visés, lorsqu'elles font des mises à pied.

Indicateur de résultats ciblé portant sur l'aide aux entreprises

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
10. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	13 901	14 938 ^a	Atteinte

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

Le nombre d'entreprises qui ont bénéficié d'une intervention ayant débuté en 2019-2020 s'élève à 14 938. Le dépassement de la cible de 13 901 s'explique par une hausse importante des interventions spécialisées visant à répondre aux difficultés de recrutement des entreprises du Québec en raison du contexte de rareté de main-d'œuvre.

Le nombre d'entreprises aidées excède de 16,1 % celui enregistré en 2018-2019, qui était de 12 871. Cette augmentation s'explique notamment par le fait que le Ministère a poursuivi son initiative de la Grande corvée, lancée en janvier 2019, afin de soutenir les entreprises et de favoriser la hausse de leur productivité. Dans le cadre de la Grande corvée, les conseillers et conseillères aux entreprises du Ministère ont augmenté leurs prises de contact proactives auprès des entreprises afin de les aider à déterminer, en concertation avec divers intervenants et intervenantes, les meilleurs moyens pour résoudre leurs enjeux de ressources humaines et leur donner accès aux mesures offertes par le Ministère. Au cours de l'année 2019-2020, plus de 19 600 entreprises ont été contactées dans le cadre de cette initiative et plus de 2 600 entreprises ont été rencontrées.

Évolution du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre d'entreprises nouvellement aidées	12 739	11 629	12 871	14 938

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

Les interventions réalisées auprès des entreprises

L'année 2019-2020 a été marquée, outre la poursuite de la Grande corvée, par une bonification de l'aide accordée pour la formation de travailleurs et travailleuses aux entreprises qui effectuent des investissements visant à hausser leur productivité et par l'ajout d'une aide pour couvrir une partie des dépenses qu'elles engagent pour effectuer des activités de recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires à l'international.

La hausse globale du nombre d'entreprises aidées en 2019-2020 comparativement à 2018-2019 est, comme indiqué précédemment, de 16,1 %. Cette hausse varie selon la mesure accordée. Par exemple, elle est de 15,5 % pour le soutien à la gestion des ressources humaines, de 19,9 % pour le soutien à la formation de leurs travailleurs et travailleuses et de 22,1 % pour ce qui est du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

Le tableau ci-dessous présente les interventions réalisées auprès des entreprises nouvellement aidées en 2019-2020. Le soutien à la formation des travailleurs et travailleuses continue d'être la mesure la plus utilisée (53,7 % des interventions), suivi de l'aide à la gestion des ressources humaines (27,1 % des interventions), des services-conseils (11,5 %) et du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (6,9 %).

INTERVENTIONS RÉALISÉES AUPRÈS DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES EN 2019-2020 ^a	NOMBRE D'INTERVENTIONS	PART RELATIVE (%)
Soutien à la formation des travailleurs et travailleuses	11 744	53,7
Soutien à la gestion des ressources humaines	5 926	27,1
Coaching-développement des habiletés de gestion/productivité	1 320	6,0
Comité de concertation ou d'aide au reclassement	19	0,1
Coaching de gestion	724	3,3
Diagnostic, notamment en matière de productivité	616	2,8
Aide à la mise sur pied d'un service de ressources humaines	254	1,2
Autres mandats de consultation, notamment pour les travailleuses et travailleurs expérimentés et en matière de productivité	2 957	13,5
Projets d'aménagement et de réduction du temps de travail et de stabilisation de l'emploi	11	0,1
Recrutement – Mobilité de la main-d'œuvre	25	0,1
Services-conseils	2 509	11,5
Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi^b	1 500	6,9
Recrutement – Mobilité internationale	204	0,9
Actions concertées pour le maintien en emploi	4	0,0
Total des interventions réalisées auprès des entreprises nouvellement aidées	21 887	100,0

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

- a. Une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention dans l'année, selon le type de besoin ciblé.
- b. Les résultats présentés incluent ceux du programme Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel et du Programme d'aide à l'intégration en emploi des membres des Premières Nations et des Inuits.

Le soutien accordé au cours de l'année 2019-2020 aux entreprises pour la formation de leurs travailleurs et travailleuses visait la formation de quelque 143 500 travailleurs et travailleuses.

La répartition des projets par montant alloué au total (\$)

Le tableau suivant présente la répartition des 11 378 projets (ententes de service) pour les interventions du service public d'emploi auprès des entreprises liées au soutien à la gestion de leurs ressources humaines et au soutien à la formation de leurs travailleurs et travailleuses. La contribution financière par projet était le plus souvent de moins de 5 000 \$ (53,4 % des projets) et d'une aide entre 5 000 \$ et 24 999 \$ (37,2 % des projets), ce qui témoigne de la volonté du Ministère de soutenir les PME en priorité.

RÉPARTITION DES PROJETS PAR MONTANT ALLOUÉ AU TOTAL (\$)								
		1 M ET PLUS	500 000- 999 999	100 000- 499 999	50 000- 99 999	25 000- 49 999	5 000- 24 999	MOINS DE 5 000
Nombre de projets	Soutien à la gestion des ressources humaines	0	0	23	51	249	1 835	2 286
	Soutien à la formation des travailleurs et travailleuses	12	11	44	216	466	2 398	3 787
	Total	12	11	67	267	715	4 233	6 073

L'appariement entre les besoins des personnes et ceux des entreprises

Quelque 10 800 entreprises ont embauché des personnes sans emploi grâce aux mesures Subvention salariale et Contrat d'intégration au travail de même qu'au Programme de subventions aux entreprises adaptées (dans les deux derniers cas, il s'agit de programmes offerts exclusivement aux personnes handicapées).

La plupart de ces entreprises (55,6 %) comptaient entre 6 et 99 employés et employées et les entreprises de 0 à 5 employés et employées représentaient 35,5 % des cas. Les autres entreprises avaient 100 employés et employées et plus.

Conformément à la répartition des entreprises dans l'économie québécoise, il s'agissait surtout d'entreprises du secteur des services (77,2 % des cas), alors que les entreprises du secteur de la transformation (c'est-à-dire la construction et la fabrication) représentaient 19,2 % des cas. Les autres étaient des entreprises du secteur primaire.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC EN 2019-2020

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus pour les principaux indicateurs de résultats ciblés au Plan d'action 2019-2020 des services publics d'emploi par direction régionale de Services Québec, responsable de la livraison des services publics d'emploi du Ministère. Le tableau présente également le taux de chômage par région (population active de 15 ans et plus – moyenne annuelle) pour l'année civile 2019.

DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC	TAUX DE CHÔMAGE ^a (POPULATION) (%)	PRINCIPAUX RÉSULTATS DES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS			
		NOMBRE DE PERSONNES AYANT OCCUPÉ UN EMPLOI À BRÈVE ÉCHÉANCE APRÈS AVOIR TERMINÉ LEUR PARTICIPATION (ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE) (NOMBRE)	PROPORTION DES PERSONNES AYANT OCCUPÉ UN EMPLOI À BRÈVE ÉCHÉANCE PARMI LES PERSONNES AYANT TERMINÉ LEUR PARTICIPATION (ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE) (%)	NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX STRATÉGIES DU CDRCMO ^b (PAMT SEULEMENT) (NOMBRE)	NOMBRE D'ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES (NOMBRE)
Abitibi-Témiscamingue	3,9	3 877	63,3	195	649
Bas-Saint-Laurent	5,5	4 459	57,2	193	667
Capitale-Nationale	3,5	11 519	54,2	599	1 360
Centre-du-Québec	3,9	4 495	58,2	394	597
Chaudière-Appalaches	3,3	6 434	55,8	534	754
Côte-Nord	4,8	2 838	58,8	35	412
Estrie	4,3	6 476	65,4	595	788
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	13,0	3 814	54,3	124	615
Île-de-Montréal	7,2	33 816	53,5	723	2 700
Lanaudière	4,1	7 731	61,5	355	690
Laurentides	4,4	10 084	56,6	417	907
Laval	4,3	5 986	55,9	282	348
Mauricie	5,5	5 618	54,0	301	479
Montérégie	4,1	19 337	55,4	876	2 498
Nord-du-Québec	4,8	498	62,8	27	156
Outaouais	5,0	5 914	50,4	253	728
Saguenay-Lac-Saint-Jean	5,5	5 754	56,9	404	590
Ensemble du Québec	5,1	138 650	55,8	6 319	14 938

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

- a. Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2019 pour les 15 ans et plus; Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la population active.
- b. Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total des régions est inférieur au total pour l'ensemble du Québec.

4.12 Résultats 2019 relatifs aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale

Le tableau suivant présente les données opérationnelles du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que les résultats relatifs à son service à la clientèle. Les données portent sur l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019) et elles sont comparées avec celles de l'année 2018.

SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE ^a	2019	2018	VARIATION 2019/2018
Nombre de demandes de prestations	135 993	131 001	3,8 %
Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins ^b	97,3 %	97,6 %	-0,3 pp
Délai moyen de traitement (en jours ouvrables)	4,1	4,7	-12,8 %
Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne ^b	94,0 %	92,8 % ^c	1,2 pp
Volume des visites sur le site Web	3 217 688	3 095 164	4,0 %
Nombre d'appels traités	411 062	463 528	-11,3 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes ^b	78,6 %	78,5 %	0,1 pp
Nombre de prestataires servis	210 290	206 464	1,9 %
Nombre de nouveaux prestataires	128 326	125 639	2,1 %
Prestations versées (en milliers de dollars)	2 070 172	1 963 447	5,4 %

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

- a. Pour un complément d'information, on peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2019* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse cgap.gouv.qc.ca.
- b. La variation 2019/2018 est exprimée en points de pourcentage (pp).
- c. La donnée pour 2018 a été révisée et diffère donc de celle qui apparaît dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du Ministère.

L'année 2019 a été marquée par une légère hausse des naissances au Québec de 0,4 % par rapport à 2018. Celles-ci sont passées de 83 840³¹ en 2018 à 84 200³² en 2019. Durant cette même période, le nombre de demandes de prestations a quant à lui augmenté de 3,8 % par rapport à l'année précédente.

L'augmentation du pourcentage de demandes de prestations transmises en ligne, qui représente 94,0 % de toutes les demandes de prestations au Régime, est l'un des facteurs qui expliquent le haut pourcentage de demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins (97,3 %).

31. La donnée pour 2018 a été révisée et diffère donc de celle qui apparaît dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du Ministère.
Source : Institut de la statistique du Québec.

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

4.13 Rapport 2019-2020 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

Contexte légal et administratif

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle³³ a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit et analyse 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.

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

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

Au cours de l'exercice financier, 1 185 plaintes sont considérées comme fondées, dont 44,7 % concernent les programmes des volets de mission. Les plaintes considérées comme fondées représentent 13,2 % du nombre total de plaintes traitées.

Constats généraux

- Les plaintes traitées pour l'ensemble du Ministère ont augmenté de 27,5 % entre les exercices 2018-2019 et 2019-2020, comparativement à une augmentation de 2,1 % entre les exercices 2017-2018 et 2018-2019. Cette hausse est en grande partie reliée à la pandémie de la COVID-19.
- Plus de 85 % des plaintes traitées concernent les volets de mission suivants : l'assistance sociale (44,7 %), la COVID-19 (21,0 %), les services publics d'emploi (6,9 %), le recouvrement (6,7 %) et le Directeur de l'état civil (6,5 %).

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

Le tableau ci-après présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère en 2019-2020 et illustre la variation entre les années 2019-2020 et 2018-2019.

Nombre de plaintes traitées par volet de mission du Ministère

VOLET	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Assistance sociale ^a	3 996	3 878	3 999	3,0
Services publics d'emploi ^b	616	753	850	-18,2
Recouvrement	598	680	940	-12,1
Directeur de l'état civil	582	616	258	-5,5
Régime québécois d'assurance parentale	282	240	242	17,5
Révision et recours administratifs	80	87	71	-8,0
Services Québec	88	79	81	11,4
Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours	211	265	328	-20,4
Enquête ^c	16	16	3	0,0
Conformité	29	16	0	81,3
Registraire des entreprises	36	27	34	33,3
Secteur du travail ^d	39	–	–	–
Clientèle à conduite déraisonnable ^e	460	342	–	34,5
Événements particuliers ^f	20	9	56	122,2
Secrétariat Entraide	6	3	10	100,0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	3	1	2	200,0
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	7	7	2	0,0
COVID-19 ^g	1 879	–	–	–
TOTAL^h	8 948	7 019	6 876	27,5

- a. Appellation générique qui inclut le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale et le Programme objectif emploi (volet aide financière).
- b. Le volet Services publics d'emploi inclut les plaintes du Programme objectif emploi (volet emploi).
- c. Afin de refléter la nouvelle structure administrative de l'automne 2019, les plaintes relatives aux enquêtes, à la conformité et aux évaluations médicales ont été scindées en 2019-2020.
- d. Depuis le 1^{er} avril 2019, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite et analyse les plaintes du Secteur du travail. Ces plaintes étaient auparavant traitées par le Secteur du travail.
- e. Ce volet concerne les plaintes déposées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable. Il était appelé auparavant « Spécifique » et a été introduit en 2018-2019, ce qui justifie l'absence des données pour 2017-2018.
- f. Ce volet était appelé auparavant « Opérations spéciales ». Il est créé à la suite d'événements particuliers non prévus et qui surviennent en cours d'année (ex. : projet de loi).
- g. Ce volet a été créé en mars 2020 pour comptabiliser les plaintes reçues en lien avec la COVID-19.
- h. Les plaintes « Autres ministères et organismes, ou organisations privées » que la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle reçoit et traite pour Services Québec ne sont plus incluses dans ce tableau, contrairement au tableau présenté dans le rapport 2018-2019. Ces plaintes apparaissent dorénavant au tableau de la section Autres plaintes dans le cadre des partenariats de Services Québec.

Faits saillants par volet de mission

Assistance sociale

Le nombre de plaintes relatives à l'assistance sociale a connu une hausse de 3,0 % (de 3 878 à 3 996 plaintes traitées, soit 118 plaintes de plus).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme^a	2 222	2 378	2 327	-6,6
Qualité des services	1 774	1 500	1 672	18,3
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	1 306	1 052	1 105	24,1
Qualité des services (autres)	468	448	567	4,7
Total du volet	3 996	3 878	3 999	3,0

a. Appellation générique qui inclut le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale et le Programme objectif emploi (volet aide financière).

Les plaintes concernant le volet programme de l'assistance sociale ont baissé de 6,6 % et portent principalement sur l'obligation de la personne prestataire de fournir les documents requis pour demeurer admissible à l'assistance sociale, que ce soit en cours d'aide (459 plaintes, soit 20,7 %) ou lors de l'attribution initiale (238 plaintes, soit 10,7 %), sur l'admissibilité à certaines prestations spéciales (422 plaintes, soit 19,0 %), sur l'insuffisance du montant de la prestation de base ou une prestation non reçue (403 plaintes, soit 18,1 %) et sur les ressources comptabilisées ayant un effet sur le calcul des prestations (246 plaintes, soit 11,1 %).

Quant au Programme objectif emploi (volet aide financière), on dénombre cinq plaintes pour l'année 2019-2020, soit 0,2 %.

Les plaintes portant sur la qualité des services offerts en matière d'assistance sociale ont augmenté de 18,3 % (passant de 1 500 à 1 774 plaintes). Elles touchent principalement les engagements ministériels énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises. Les principaux motifs invoqués sont le délai pour rendre une décision lors du dépôt d'une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours (434 plaintes, soit 24,5 %), le manque de respect et de courtoisie (257 plaintes, soit 14,5 %), le traitement équitable et impartial du dossier (207 plaintes, soit 11,7 %) et le délai de prise en charge d'un appel par le personnel des centres d'appels (205 plaintes, soit 11,6 %).

Parmi les 3 996 plaintes traitées pour le volet Assistance sociale, 17,4 % des plaintes (696 plaintes) ont été considérées comme fondées et 10,5 % (418 plaintes) ont fait l'objet d'une recommandation de modification.

Services publics d'emploi

Le nombre de plaintes relatives aux services publics d'emploi a connu une baisse de 18,2 % (de 753 à 616 plaintes traitées, soit 137 plaintes de moins).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme^a	445	562	631	-20,8
Qualité des services	171	191	219	-10,5
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	137	164	189	-16,5
Qualité des services (autres)	34	27	30	25,9
Total du volet	616	753	850	-18,2

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

Le nombre de plaintes à l'égard du volet programme des services publics d'emploi a connu une baisse de 20,8 % (de 562 à 445 plaintes) entre 2018-2019 et 2019-2020. Les motifs ayant connu le plus grand nombre de plaintes concernent l'accès à une mesure de formation ou le contenu d'une formation considéré comme inapproprié (156 plaintes, soit 35,1 %), l'évaluation d'une demande d'aide (63 plaintes, soit 14,2 %) et l'établissement du soutien du revenu lors de la participation à une mesure (55 plaintes, soit 12,4 %).

Seulement sept plaintes ont été enregistrées concernant le volet emploi du Programme objectif emploi (volet Services publics d'emploi), soit moins de 2,0 %.

Pour une deuxième année consécutive, les plaintes sur la qualité des services publics d'emploi ont connu une baisse de 10,5 % entre 2018-2019 et 2019-2020 et de 12,8 % entre 2017-2018 et 2018-2019.

Les principaux motifs invoqués pour l'année 2019-2020 sont le manque de respect et de courtoisie (53 plaintes, soit 31,0 %), le délai de réponse aux appels téléphoniques (32 plaintes, soit 18,7 %) et le traitement équitable et impartial (28 plaintes, soit 16,4 %).

Ces trois motifs sont à l'origine de 82,5 % des plaintes portant sur les engagements ministériels de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises dans le volet Services publics d'emploi.

Rappelons que plus de 294 000 citoyens et citoyennes et plus de 17 000 entreprises ont bénéficié de l'aide des services publics d'emploi dans la dernière année. Des 616 plaintes traitées pour ce volet, seulement 62 (10,1 %) sont considérées comme fondées et 37 (6,0 %) ont mené à une recommandation de modification de la décision initiale en faveur du plaignant ou de la plaignante.

Recouvrement

Le nombre de plaintes relatives au recouvrement a connu une baisse de 12,1 % (de 680 à 598 plaintes traitées, soit 82 plaintes de moins).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme	555	637	881	-12,9
Qualité des services	43	43	59	0,0
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	24	21	31	14,3
Qualité des services (autres)	19	22	28	-13,6
Total du volet	598	680	940	-12,1

Les plaintes ayant trait au volet programme du recouvrement ont diminué de 12,9 %, avec 82 plaintes de moins par rapport à l'exercice précédent. Les plaintes concernent les retenues (compensations et autres frais) (223 plaintes, soit 40,2 %) et le remboursement (167 plaintes, soit 30,1 %).

Au cours des deux derniers exercices financiers, les plaintes relatives à la qualité des services sont demeurées stables avec 43 plaintes. Celles-ci ne comptent que pour 7,2 % de toutes les plaintes attribuées au recouvrement. Des 112 397³⁴ appels reçus en 2019-2020 par le personnel du recouvrement, les plaintes relatives à la qualité des services ne représentent que 0,04 %.

Le volet Recouvrement enregistre 14 plaintes fondées, soit 2,3 %, et 17 (2,8 %) ont mené à une recommandation de modification de la décision initiale en faveur du plaignant ou de la plaignante.

Directeur de l'état civil

Le nombre de plaintes relatives au Directeur de l'état civil a connu une baisse de 5,5 % (de 616 à 582 plaintes traitées, soit 34 plaintes de moins).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme	536	560	229	-4,3
Qualité des services	46	56	29	-17,9
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	46	56	29	-17,9
Qualité des services (autres)	0	0	0	0,0
Total du volet	582	616	258	-5,5

34. Les données ont été compilées jusqu'au 13 mars 2020 inclusivement, puisque du 16 au 31 mars 2020, les agentes et agents de recouvrement ont répondu à des appels en soutien à la ligne COVID-19.

Le nombre de plaintes à l'égard du volet programme du Directeur de l'état civil est en baisse de 4,3 %. Elles portent principalement sur l'inscription des événements de vie (375 plaintes, soit 70,0 %) et la publicité du registre (44 plaintes, soit 8,2 %).

Au cours de l'exercice financier, le Directeur de l'état civil a déployé des efforts considérables pour réduire le délai de traitement des demandes reçues en lien avec l'inscription des événements de vie. Ainsi, un plan d'action a été mis en place pour régulariser cette situation, ce qui a permis de réduire les délais à des niveaux acceptables. On compte environ 30 plaintes mensuelles depuis le mois d'octobre dernier.

Les plaintes portant sur la qualité des services ont également diminué de 17,9 % en 2019-2020, passant de 56 à 46 plaintes, et représentent 7,9 % du total des plaintes de ce volet.

Du total des plaintes du volet Directeur de l'état civil, 54,8 % (319) sont considérées comme fondées et 5,0 % (29) ont mené à une recommandation de modification de la décision initiale en faveur du plaignant ou de la plaignante.

Régime québécois d'assurance parentale

Le nombre de plaintes relatives au Régime québécois d'assurance parentale a connu une hausse de 17,5 % (de 240 à 282 plaintes traitées, soit 42 plaintes de plus).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme	207	167	170	24,0
Qualité des services	75	73	72	2,7
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	47	59	57	-20,3
Qualité des services (autres)	28	14	15	100,0
Total du volet	282	240	242	17,5

Les plaintes à l'égard du volet programme du Régime québécois d'assurance parentale ont augmenté de 24,0 %, avec 40 plaintes de plus en 2019-2020. Ces dernières portent principalement sur les versements (52 plaintes, soit 25,1 %), l'admissibilité au régime (44 plaintes, soit 21,3 %), le calcul de la prestation (38 plaintes, soit 18,4 %) et l'établissement de la réclamation (35 plaintes, soit 16,9 %).

Les plaintes sur la qualité des services affichent une légère hausse de 2,7 %, passant de 73 à 75. Les principaux motifs invoqués par la clientèle sont la difficulté à obtenir une information précise et complète (21 plaintes, soit 28,0 %) et le délai pour rendre une décision (14 plaintes, soit 18,7 %). Les plaintes sur la qualité des services représentent 26,6 % du total des plaintes pour le volet Régime québécois d'assurance parentale. Ce nombre est toutefois minime par rapport au nombre de prestataires servis (210 290) et au nombre d'appels traités (411 062) pour l'année civile 2019.

Pour l'ensemble du volet Régime québécois d'assurance parentale, seules 25 plaintes sont considérées comme fondées (8,9 %) et 20 (7,1 %) ont mené à une recommandation de modification de la décision initiale en faveur du plaignant ou de la plaignante.

Révision et recours administratifs

Le nombre de plaintes relatives à la révision et aux recours administratifs a connu une baisse de 8,0 % (de 87 à 80 plaintes traitées, soit 7 plaintes de moins).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme	43	34	26	26,5
Qualité des services	37	53	45	-30,2
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	10	10	6	0,0
Qualité des services (autres)	27	43	39	-37,2
Total du volet	80	87	71	-8,0

Le volet programme de la révision et des recours administratifs affiche une augmentation de l'ordre de 26,5 %. Le motif ayant connu le plus grand nombre de plaintes concerne le processus de révision avec 36 plaintes, soit 83,7 %, et 1 seule de ces plaintes s'avère fondée.

Les plaintes portant sur la qualité des services ont diminué de 30,2 % entre 2018-2019 et 2019-2020. Le délai pour rendre une décision représente le motif ayant le plus suscité de plaintes dans cette catégorie (26 plaintes, soit 70,3 %). Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 46,3 % du total des plaintes de ce volet. Également, 17,5 % (14) des plaintes de ce volet sont considérées comme fondées.

Services Québec

Le nombre de plaintes à l'égard de Services Québec a connu une hausse de 11,4 % (de 79 à 88 plaintes traitées, soit 9 plaintes de plus).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme	63	54	35	16,7
Qualité des services	25	25	46	0,0
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	24	19	41	26,3
Qualité des services (autres)	1	6	5	-83,3
Total du volet	88	79	81	11,4

Le nombre de plaintes relativement au volet programme de Services Québec a augmenté de 16,7 %. Les motifs les plus invoqués sont les renseignements généraux (25 plaintes, soit 39,7 %), clicSÉCUR (23 plaintes, soit 36,5 %) et le Service québécois de changement d'adresse (14 plaintes, soit 22,2 %).

Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 28,4 % du total des plaintes du volet Services Québec.

Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours

Le nombre de plaintes à l'égard de l'évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours a connu une baisse de 20,4 % (de 265 à 211 plaintes traitées, soit 54 plaintes de moins).

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Programme	148	132	48	12,1
Qualité des services	63	133	280	-52,6
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises	60	132	279	-54,5
Qualité des services (autres)	3	1	1	200,0
Total du volet	211	265	328	-20,4

Le nombre de plaintes relatives au volet programme en évaluation médicale a augmenté de 12,1 %. Ces plaintes portent essentiellement sur le processus visant à reconnaître la présence de contraintes sévères à l'emploi.

Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 29,9 % du total des plaintes du volet Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours et portent principalement sur le délai à rendre une décision (59 plaintes, soit 93,7 %). Celles-ci ont tout de même diminué de 52,6 % au cours de la dernière année. Dans le contexte où 27 839 demandes en évaluation médicale ont été reçues au cours de l'année, cela représente environ 2 plaintes par 1 000 demandes. Seulement 4,3 % (9 plaintes) des plaintes formulées sur l'évaluation médicale sont considérées comme fondées.

Enquête

Les plaintes relatives au volet Enquête sont demeurées stables par rapport au dernier exercice financier avec 16 plaintes. Les plaintes relatives à la qualité des services représentent 12,5 % seulement du nombre de plaintes traitées, soit 2 plaintes. Aucune plainte n'a été considérée comme fondée pour ce volet.

Conformité

Le volet Conformité a connu une hausse de 81,3 % avec 29 plaintes traitées. Le processus de conformité des dossiers est le motif qui revient le plus souvent avec 20 plaintes, soit 69,0 %. Trois plaintes (10,3 %) ont été considérées comme fondées.

Registraire des entreprises

On constate une augmentation des plaintes de 33,3 % entre 2019-2020 (36 plaintes) et 2018-2019 (27 plaintes). Ce nombre est toutefois minime par rapport au nombre de transactions liées au Registraire des entreprises, lesquelles s'élèvent à plus d'un million annuellement. Pour ce volet, 11 plaintes (30,6 %) ont été considérées comme fondées.

Secteur du travail

Depuis le 1^{er} avril 2019, les plaintes concernant le Secteur du travail sont prises en charge par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle et représentent 39 plaintes pour cette première année. Aucune des plaintes n'a été considérée comme fondée.

Clientèle à conduite déraisonnable

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite également les plaintes de la clientèle qui a une conduite déraisonnable. Le traitement de ces plaintes nécessite un effort considérable autant pour le réseau que pour la Direction, puisqu'il implique la coordination des interventions afin que cette clientèle soit traitée avec diligence et célérité, et ce, dans le respect des valeurs ministérielles. Pour l'exercice financier 2019-2020, 30 citoyens et citoyennes ont adressé un total de 460 plaintes.

COVID-19

Étant la porte d'entrée des services gouvernementaux, Services Québec a joué un rôle important dans les diverses communications avec la population dans le cadre des événements entourant la situation associée à la COVID-19. La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle s'est rapidement retrouvée impliquée dans le traitement de plaintes de toute nature concernant la COVID-19. Ainsi, le volet portant sur la COVID-19 compte 1 879 plaintes traitées de la mi-mars à la fin de l'exercice financier. Ces plaintes concernent les actions posées tant par l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux que par les entreprises privées et les citoyens.

Autres plaintes dans le cadre des partenariats de Services Québec

Services Québec, porte d'entrée des services gouvernementaux, occupe une place de plus en plus importante auprès des différentes clientèles. La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle s'assure donc de rediriger les plaignantes et les plaignants vers les ministères et organismes concernés.

VOLET	2019-2020	2018-2019	2017-2018	VARIATION 2019-2020/ 2018-2019 (%)
Autres ministères et organismes, ou organisations privées ^a	1 113	1 062	602	4,8
Ministère de la Santé et des Services sociaux ^b	501	292	150	71,6
Ministère des Transports du Québec ^c	1 841	1 452	13	26,8
TOTAL	3 455	2 806	765	23,1

- a. Citoyens et citoyennes adressant au Ministère des plaintes qui sont destinées à d'autres ministères ou organismes, ou à des organisations privées. Auparavant, ces plaintes étaient incluses dans le tableau des plaintes reçues par volet de mission.
- b. Afin d'être en mesure de répondre en temps opportun aux nombreuses demandes en lien avec la COVID-19, les plaintes de ce ministère ont cessé d'être comptabilisées à compter du 20 mars 2020. Ainsi, le nombre de plaintes attribué au ministère de la Santé et des Services sociaux peut être sous-représenté.
- c. En accord avec le ministère des Transports du Québec, le Ministère a cessé de prendre leurs plaintes entre le 20 et le 31 mars 2020 en raison de la COVID-19.

Pour le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle effectue un service d'accompagnement des citoyennes et des citoyens qui souhaitent déposer une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Quant à l'entente avec le ministère des Transports, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle effectue la saisie et le transfert des plaintes reçues vers la direction territoriale concernée.

Résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2019-2020 au regard des plaintes traitées.

INTERVENTION									
VOLET	PLAINTES RÉGLÉES À LA SUITE D'EXPLICATIONS		RECOMMANDATION DE MODIFICATIONS		EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE		DÉSISTEMENT / NE DONNE PAS SUITE		TOTAL
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	
Total Assistance sociale	3 337	83,5	418	10,5	5	0,1	236	5,9	3 996
Assistance sociale	1 920	86,4	189	8,5	5	0,2	108	4,9	2 222
Qualité des services	1 417	79,9	229	12,9	0	0,0	128	7,2	1 774
Total Services publics d'emploi	501	81,3	37	6,0	0	0,0	78	12,7	616
Services publics d'emploi	366	82,2	24	5,4	0	0,0	55	12,4	445
Qualité des services	135	78,9	13	7,6	0	0,0	23	13,5	171
Total Recouvrement	460	76,9	17	2,8	74	12,4	47	7,9	598
Recouvrement	422	76,0	12	2,2	74	13,3	47	8,5	555
Qualité des services	38	88,4	5	11,6	0	0,0	0	0,0	43
Total Directeur de l'état civil	523	89,9	29	5,0	0	0,0	30	5,2	582
Directeur de l'état civil	490	91,4	22	4,1	0	0,0	24	4,5	536
Qualité des services	33	71,7	7	15,2	0	0,0	6	13,0	46
Total Régime québécois d'assurance parentale	221	78,4	20	7,1	0	0,0	41	14,5	282
Régime québécois d'assurance parentale	163	78,7	11	5,3	0	0,0	33	15,9	207
Qualité des services	58	77,3	9	12,0	0	0,0	8	10,7	75
Total Révision et recours administratifs	63	78,8	11	13,8	0	0,0	6	7,5	80
Révision et recours administratifs	36	83,7	2	4,7	0	0,0	5	11,6	43
Qualité des services	27	73,0	9	24,3	0	0,0	1	2,7	37
Total Services Québec	78	88,6	3	3,4	0	0,0	7	8,0	88
Services Québec	57	90,5	1	1,6	0	0,0	5	7,9	63
Qualité des services	21	84,0	2	8,0	0	0,0	2	8,0	25
Total Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours	187	88,6	14	6,6	0	0,0	10	4,7	211
Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours	134	90,5	5	3,4	0	0,0	9	6,1	148
Qualité des services	53	84,1	9	14,3	0	0,0	1	1,6	63

INTERVENTION									
VOLET	PLAINTES RÉGLÉES À LA SUITE D'EXPLICATIONS		RECOMMANDATION DE MODIFICATIONS		EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE		DÉSISTEMENT / NE DONNE PAS SUITE		TOTAL
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	
Total Enquête	15	93,8	0	0,0	0	0,0	1	6,3	16
Enquête	13	92,9	0	0,0	0	0,0	1	7,1	14
Qualité des services	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Total Conformité	22	75,9	3	10,3	0	0,0	4	13,8	29
Conformité	16	80,0	2	10,0	0	0,0	2	10,0	20
Qualité des services	6	66,7	1	11,1	0	0,0	2	22,2	9
Total Registraire des entreprises	31	86,1	4	11,1	0	0,0	1	2,8	36
Registraire des entreprises	29	87,9	3	9,1	0	0,0	1	3,0	33
Qualité des services	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	3
Secteur du travail	37	94,9	0	0,0	0	0,0	2	5,1	39
Clientèle à conduite déraisonnable	460	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	460
Événements particuliers	17	85,0	2	10,0	0	0,0	1	5,0	20
Secrétariat Entraide	5	83,3	0	0,0	0	0,0	1	16,7	6
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3
Total Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	6	85,7	0	0,0	0	0,0	1	14,3	7
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	4	80,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	5
Qualité des services	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
COVID-19	1 878	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1 879
Total général	7 844	87,7	559	6,2	79	0,9	466	5,2	8 948

Un grand nombre des plaintes reçues se règlent directement grâce aux explications fournies par l'équipe de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. Lorsqu'une intervention est requise auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe vérifie et analyse les motifs de la plainte afin de déterminer les interventions nécessaires pour parvenir à une solution acceptable, tout en respectant la loi et le règlement ainsi que les balises normatives.

Ainsi, pour l'année 2019-2020, 87,7 % de l'ensemble des plaintes traitées ont été réglées grâce à des explications fournies par le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, et 6,2 % des plaintes ont donné lieu à une recommandation de modification de la décision initiale. Il semble donc que la majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère soient conformes.

Les plaintes portant sur la qualité des services ont augmenté de 8,0 %, passant de 2 084 plaintes en 2018-2019 à 2 250 plaintes en 2019-2020. Par contre, en termes de proportion, les plaintes de cette catégorie sont passées de 29,7 % en 2018-2019 à 25,1 % du total des plaintes traitées.

Pistes d'amélioration

Au regard de l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministre doit prendre les mesures qu'il estime appropriées en vue d'améliorer la qualité des services rendus. À ce titre, des pistes d'amélioration ont été retenues et appliquées, contribuant notamment à améliorer la communication avec la clientèle ainsi que les procédures administratives. Ces actions sont prises en vue d'assurer des pratiques optimales et innovantes en matière de service à la clientèle.

Pour la première fois, le Ministère s'est doté d'un pôle d'expertise sur la qualité des services. Conséquemment, la Direction générale des recours et de la qualité des services a vu le jour en septembre 2019. Elle a comme mandat spécifique, de concert avec les autres unités du Ministère, de mettre en œuvre toute démarche visant à améliorer la qualité des services et de l'information. Cela s'inscrit également dans le Plan stratégique 2019-2023 du Ministère.

4.14 Rapport d'activité 2019-2020 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Contexte légal et administratif

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

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

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

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

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits. Celui-ci comprend la promotion de droits à faire reconnaître ainsi que les actions qui favorisent le plein exercice des droits existants. Ces droits recouvrent aussi bien les droits humains de l'ensemble de la population que ceux des segments de la population vivant des situations particulières, notamment des situations d'inégalité, de discrimination, de vulnérabilité, de détresse ou d'exclusion.

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;
- à soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat officiel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole;
- à soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
- à confier, sur invitation et par entente de service, la gestion d'une mesure à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, 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 gouvernementale³⁵ 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.

35. 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 2019-2020, le Fonds a reçu du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une contribution de 35,2 millions de dollars ainsi que 3,2 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 2019-2020.

En outre, il a été convenu avec le ministère de la Santé et des Services sociaux que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale réalise la mesure 5 du plan d'action 2018-2023 intitulé *Un Québec pour tous les âges*. Le Secrétariat aux aînés a investi un montant de 250 000 \$ pendant l'exercice 2019-2020. Ce montant est inclus dans la contribution du Ministère.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2019-2020 totalisent 38,7 millions de dollars incluant les autres revenus³⁶. En 2019-2020, une somme de 1,8 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 2020 s'établit à 6 millions de dollars, dont une somme de 522 537 \$ est reliée aux activités de l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2019-2020

En 2019-2020, les sommes que le Fonds a versées à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets de son programme de soutien financier totalisent 33,2 millions de dollars. À cela s'ajoute une contribution de 2,8 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 36,0 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2019-2020.

L'augmentation des subventions (33,2 millions de dollars) versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole par rapport à 2018-2019 (22,4 millions de dollars) s'explique principalement par le versement des contributions additionnelles suivantes :

- 9,4 millions de dollars dans le cadre de l'action 19.2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Cette mesure prévoit que le soutien financier des organismes soutenus pour leur mission globale par le Ministère avec le Fonds sera rehaussé graduellement dès 2018-2019;
- 1,3 million de dollars dans le cadre du Plan économique du Québec de mars 2018. Cette somme additionnelle permettra aux organismes d'assumer les coûts de croissance de leur masse salariale, notamment ceux liés aux hausses prévues du salaire minimum.

36. Les autres revenus correspondent aux recouvrements de subventions d'années antérieures pour l'aide humanitaire internationale.

	2019-2020	2018-2019
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	33,2 M\$	22,4 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 2020, le Fonds a versé des contributions totalisant 31,5 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 334 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits³⁷ sont soutenus financièrement en vertu d'un protocole d'entente.

	2019-2020	2018-2019
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	31,5 M\$	21,3 M\$

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

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

Au cours de l'année 2019-2020, une somme de 97 050 \$ a été versée à sept 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 organismes³⁸, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, ont reçu à eux trois une somme de 740 798 \$. Un de ces organismes a reçu, en plus, 750 000 \$ dans le cadre d'une entente de service.

	2019-2020	2018-2019
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	97 050 \$	108 065 \$
• Interlocuteurs privilégiés	740 798 \$	705 527 \$
• Interlocuteurs privilégiés (entente de service)	750 000 \$	200 000 \$

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

37. En raison de l'application de certaines clauses du protocole d'entente, un organisme n'a pas reçu son soutien financier en 2019-2020.

38. Ces organismes sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

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

En 2019-2020, une somme de 114 883 \$ a été versée à titre de soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2019-2020	2018-2019
Contributions versées dans le cadre du volet Recherches et études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	114 883 \$	80 332 \$

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

Répartition en 2019-2020 du soutien financier par région administrative (en milliers de dollars)

RÉGION ADMINISTRATIVE	PROMOTION DES DROITS	ORGANISMES MULTISECTORIELS	RECHERCHES ET ÉTUDES	TOTAL
Bas-Saint-Laurent	980,5	28,2	-	1 008,7
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1 645,2	-	-	1 645,2
Capitale-Nationale	2 805,0	146,7	39,1	2 990,8
Mauricie	1 427,8	-	-	1 427,8
Estrie	1 944,1	-	-	1 944,1
Montréal	11 533,9	1 373,2	75,8	12 982,9
Outaouais	962,7	11,7	-	974,4
Abitibi-Témiscamingue	1 034,3	8,2	-	1 042,5
Côte-Nord	520,3	-	-	520,3
Nord-du-Québec	162,7	-	-	162,7
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	504,9	-	-	504,9
Chaudière-Appalaches	896,4	-	-	896,4
Laval	698,5	-	-	698,5
Lanaudière	1 492,7	-	-	1 492,7
Laurentides	1 097,1	-	-	1 097,1
Montérégie	2 842,6	19,9	-	2 862,5
Centre-du-Québec	955,9	-	-	955,9
Total	31 504,6	1 587,9	114,9	33 207,4

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

Contributions versées pour les activités d'aide humanitaire internationale administrées par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie

En 2019-2020, des contributions totales de 2,8 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.

	2019-2020	2018-2019
Contributions versées pour les activités d'aide humanitaire internationale administrées par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie	2,8 M\$	3,0 M\$

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

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2020. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse mtess.gouv.qc.ca.

Synthèse des états financiers au 31 mars 2020 Résultats (en milliers de dollars)

	AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (2019-2020)	AIDE HUMANITAIRE INTERNATIONALE (2019-2020)	TOTAL (2019-2020)	TOTAL (2018-2019)
REVENUS				
Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	35 184,3	–	35 184,3	24 203,2
Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie	–	3 219,1	3 219,1	3 101,7
Contribution du ministère de la Justice	240,0	–	240,0	240,0
Contribution du ministère de la Famille	–	–	–	250,0
Autres revenus	–	37,4	37,4	56,3
	35 424,3	3 256,5	38 680,8	27 851,2
CHARGES				
Transferts ^a	33 207,4	2 808,5	36 015,9	25 364,8
Charges d'exploitation et d'administration	1 722,7	100,9	1 823,6	1 530,0
	34 930,1	2 909,4	37 839,5	26 894,8
EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL	494,2	347,1	841,3	956,4
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	4 996,2	175,4	5 171,6	4 215,2
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	5 490,4	522,5	6 012,9	5 171,6

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

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

Transferts aux organismes communautaires (en milliers de dollars)

	AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (2019-2020)	AIDE HUMANITAIRE INTERNATIONALE (2019-2020)	TOTAL (2019-2020)	TOTAL (2018-2019)
Promotion des droits	31 504,6	–	31 504,6	21 283,3
Organismes multisectoriels :				
Organismes sans port d'attache	97,1	–	97,1	108,1
Interlocuteurs privilégiés	740,8	–	740,8	705,5
Interlocuteurs privilégiés (entente de service)	750,0	–	750,0	200,0
Recherches et études	114,9	–	114,9	80,3
Aide humanitaire internationale	–	2 808,5	2 808,5	2 987,6
Total des transferts	33 207,4	2 808,5	36 015,9	25 364,8

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

4.15 Rapport d'activité 2019-2020 du Fonds québécois d'initiatives sociales

Contexte légal et administratif

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

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 prévoit la répartition des sommes issues du Fonds sur l'ensemble du territoire québécois par la poursuite des Alliances pour la solidarité. Les Alliances pour la solidarité sont des ententes en vertu desquelles les organismes signataires se voient confier la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds pour le soutien à la mobilisation et aux projets en région.

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 qui respectent les objectifs visés par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et pouvant agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement

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

Ressources financières

Le Plan économique du Québec de mars 2017 a prévu l'attribution d'une somme de 129,5 millions de dollars sur cinq ans au Fonds, ce qui constitue une bonification du soutien financier accordé pour les démarches et les projets locaux et régionaux. Ce soutien a été de nouveau bonifié par l'ajout de sommes supplémentaires de 3,0 millions de dollars pour 2018-2019 et 2019-2020, de 4,0 millions de dollars pour 2020-2021 et de 5,0 millions de dollars pour les deux dernières années du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Cette bonification amène la contribution du Ministère au Fonds pour 2019-2020 à 29,6 millions de dollars.

Puisque ce plan d'action gouvernemental inclut un exercice financier supplémentaire comparativement au Plan économique du Québec de mars 2017, il faut également 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 de ce plan d'action gouvernemental, soit de 2017 à 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 2019-2020, le Fonds a enregistré des revenus de 13 560 \$ découlant de ce règlement. Le Fonds a aussi encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, représentant une somme de 260 860 \$ pour l'exercice 2019-2020. Les autres revenus du Fonds reçus en 2019-2020 incluent également une somme de 60 300 \$ provenant de remboursements de subventions versées dans une année antérieure.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2019-2020 totalisent près de 30 millions de dollars. En 2019-2020 une somme de 413 290 \$ a été consacrée à l'administration du Fonds. L'excédent cumulé au 31 mars 2020 s'établit à 1,5 million de dollars.

Contributions

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

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, une somme de 34,3 millions de dollars a été attribuée au financement des Alliances pour la solidarité. Des versements résiduels de 101 515 \$ ont également été effectués à la suite de la réception de redditions de comptes pour des projets financés en 2018-2019, lors de l'année de transition avant la signature des nouvelles Alliances. Par ailleurs, 114 317 \$ ont été versés à deux organismes pour la réalisation d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2020. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse mtess.gouv.qc.ca.

Synthèse des états financiers au 31 mars 2020 Résultats (en milliers de dollars)

	2019-2020	2018-2019
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	29 624,2	29 649,2
Profits provenant des bingos	13,6	41,9
Autres revenus (y compris les revenus d'intérêts)	321,1	640,1
	29 958,9	30 331,2
CHARGES		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	34 553,0	35 166,8
Charges d'exploitation et d'administration	413,3	350,4
	34 966,3	35 517,2
Excédent (déficit) annuel	(5 007,4)	(5 186,0)
Excédent cumulé au début	6 486,5	11 672,5
Excédent cumulé à la fin	1 479,1	6 486,5

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

4.16 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-13.1.1) prévoit que le ministre peut accorder une prestation 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 cette prestation s'il estime que, sans cette prestation, cette personne adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. L'article 50 de cette loi précise également que le ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, accorder une prestation à une personne adulte ou à une famille qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, les services de solidarité sociale ont reçu au total 973 demandes (comparativement à 822 en 2018-2019) faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. Du total des demandes reçues, 808 ont été acceptées (482 en 2018-2019) et 2 ont fait l'objet d'un désistement (6 en 2018-2019). L'aide totale accordée a été de 2,3 millions de dollars (1,6 million en 2018-2019). Ce total inclut une aide remboursable de 300 661 \$ (343 697 \$ en 2018-2019). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 2 868 \$ (3 278 \$ en 2018-2019).

Aide accordée en 2019-2020 en vertu du pouvoir discrétionnaire^a

MOTIF INVOQUÉ POUR L'OBTENTION DE PRESTATIONS	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES	MONTANT PAR CATÉGORIE (\$)	MONTANT MOYEN ACCORDÉ (\$)
Biens ou avoirs liquides cédés	49	163 761	3 342
Composition familiale	5	5 785	1 157
Contribution parentale	1	0	0
Excédent de biens	37	87 182	2 356
Personne tenue de loger	52	77 308	1 487
Perte d'argent	7	6 420	917
Prestation spéciale	50	39 678	794
Prestation spéciale - Désintoxication	116	197 172	1 700
Prévenu tenu de loger	24	22 684	945
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	2	1 485	742
Sans statut légal	422	1 503 757	3 563
Travailleur autonome	3	6 001	2 000
Valeur de résidence	40	206 341	5 159
TOTAL	808	2 317 574	2 868

Source : Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale, en date du 4 août 2020.

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.

4.17 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques

En 2019-2020, un seul programme spécifique établi en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles était en vigueur. Il s'agit du programme Soutien financier aux mineures enceintes.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1^{er} avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2019-2020, on dénombre 38 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, pour un coût total de 85 715 \$.

4.18 ACCES construction

Lutte contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des autres obligations légales dans le secteur de la construction

La mission du comité ACCES construction (Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction) est de contribuer, par des actions concertées, à accroître la conformité des entrepreneurs, des employeurs et des travailleurs et travailleuses du secteur de la construction à l'égard des diverses obligations légales auxquelles ils sont assujettis. À cette fin, ACCES construction a pour mandat d'établir les orientations et les priorités d'action de la lutte contre les économies souterraines, d'assurer et d'optimiser l'échange d'information entre les membres du comité et de découvrir les stratagèmes d'évasion fiscale et de non-respect des autres obligations légales.

Le comité regroupe des représentants de la Commission de la construction du Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du ministère des Finances, du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Régie du bâtiment du Québec et de Revenu Québec.

En tant que membre actif du comité ACCES construction, le Ministère est responsable de coordonner les travaux du comité directeur. À ce titre, il collabore, avec les autres ministères et organismes membres d'ACCES construction, à l'atteinte des cibles fixées annuellement. Plus particulièrement, en 2019-2020, le Ministère s'est assuré de l'élaboration et de la mise en place des outils de communication et technologiques permettant de répondre aux objectifs et aux attentes des membres d'ACCES construction, par exemple un document de sensibilisation destiné aux employeurs, entrepreneurs et travailleurs du secteur de la construction.

4.19 Application de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

Le ministre peut renoncer à des pénalités ou les annuler 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 imparti en raison de situations exceptionnelles indépendantes de sa volonté.

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 de renonciations à des pénalités et d'annulations ainsi que leur valeur au cours des deux dernières années financières, pour lesquelles on constate une stabilité des données.

Renonciations à des pénalités et annulations

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES	NOMBRE DE DOSSIERS		VALEUR DES ANNULATIONS ET DES RENONCIATIONS (\$)	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
Annulations	279	281	8 184	8 243
Renonciations	50	45	1 186	1 440
Total	329	326	9 370	9 683

Source : Registraire des entreprises.

4.20 Lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité du Ministre

Voici les lois dont l'application relève, en tout ou en partie, du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Mauricie au 31 mars 2020 (le ministre est également chargé de l'application des règlements découlant de ces lois) :

Travail

- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A-3.001);
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)³⁹;
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)⁴⁰;
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)⁴¹;
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)⁴²;
- 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)⁴³;
- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)⁴⁴;
- 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)⁴⁵;
- 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);

39. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'article 120, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre ou d'une médiatrice-arbitre pour régler des mécontentements relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés et de salariées de la municipalité.

40. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 47, 48 et 133, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement sur les stipulations d'une convention collective et de la nomination d'un médiateur-arbitre ou d'une médiatrice-arbitre en cas de mécontentement.

41. L'administration de cette loi par le ministre se limite au deuxième alinéa de l'article 119, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre ou d'une médiatrice-arbitre pour régler des mécontentements relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés et de salariées de la municipalité.

42. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 49.3, 52 et 53 et au deuxième alinéa de l'article 182, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente conclue par la Ville et le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement ainsi que de désigner un médiateur-arbitre ou une médiatrice-arbitre en cas de mécontentement.

43. Le ministre est responsable de l'application du chapitre V.1 du titre II de cette loi relativement aux effets sur les relations du travail d'un regroupement ou d'une annexion totale.

44. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'application des articles 79.21 et 79.22 quant à la nomination d'un directeur ou d'une directrice qui a pour fonctions de recevoir les demandes de médiation et de désigner les personnes appelées à agir comme médiateurs ou médiatrices.

45. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 4, 5, 8, 31, 38, 39 et 41, qui traitent de la nomination d'un médiateur ou d'une médiatrice 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)⁴⁶;
- 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)⁴⁷;
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)⁴⁸;
- 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 cimetière* (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 CCQ-1991)⁴⁹;
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi sur les évêques catholiques romains* (RLRQ, chapitre E-17);
- Loi sur les fabriques* (RLRQ, chapitre F-1);
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5);
- Loi sur la liquidation des compagnies* (RLRQ, chapitre L-4);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)⁵⁰;
- 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);

46. Le ministre est responsable de l'application des sections I, II et III du chapitre V en ce qui concerne la négociation pour modifier un régime de retraite, la conciliation et l'arbitrage (2016, chapitre 13, art. 97).

47. Le ministre est responsable de l'application des sections I, II et III du chapitre IV en ce qui concerne la négociation pour modifier un régime de retraite, la conciliation et l'arbitrage, et de l'article 52 qui indique que cette loi s'applique malgré l'existence d'une convention collective ou de toute autre entente en cours de validité. Décret 1278-2018 du 18 octobre 2018.

48. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'alinéa 3 d) de l'article 25, qui traite du pouvoir du ministre de désigner une ou des œuvres similaires auxquelles sera affecté le solde de l'actif provenant de la liquidation d'un syndicat professionnel.

49. Le ministre est responsable de la Direction générale du Directeur de l'état civil et nomme le directeur de l'état civil. Cette personne a notamment pour fonction, à titre d'officier public, d'appliquer les articles 50 à 74, 103 à 152, 366, 375, 377 et 3084.1 du Code civil du Québec.

50. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

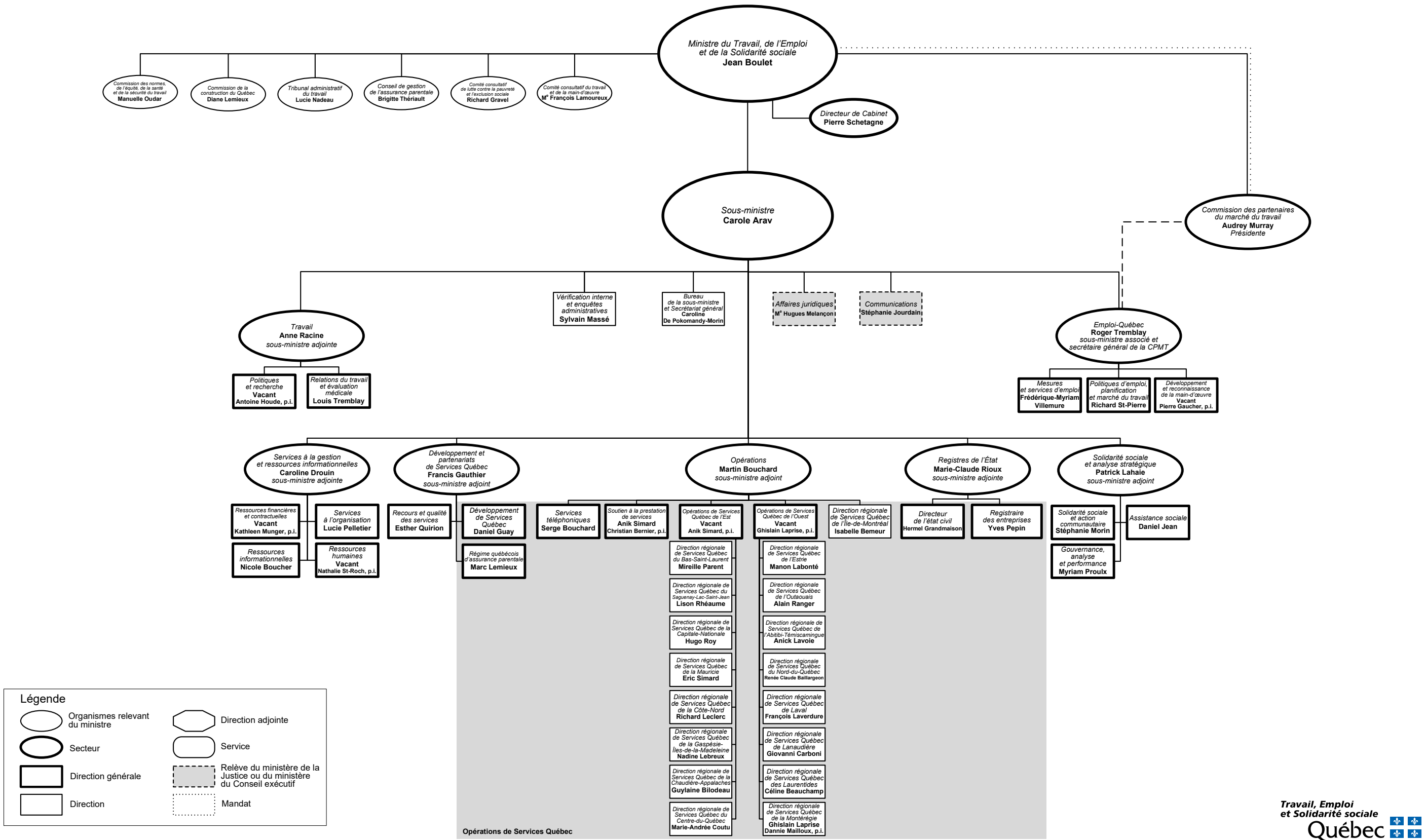
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)⁵¹;
- Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance* (RLRQ, chapitre S-31);
- Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, chapitre S-31.1);
- Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux* (RLRQ, chapitre S-32);
- Loi sur les syndicats professionnels* (RLRQ, chapitre S-40);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)⁵².

* Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'est responsable que de l'application des dispositions relatives aux responsabilités confiées au registraire des entreprises.

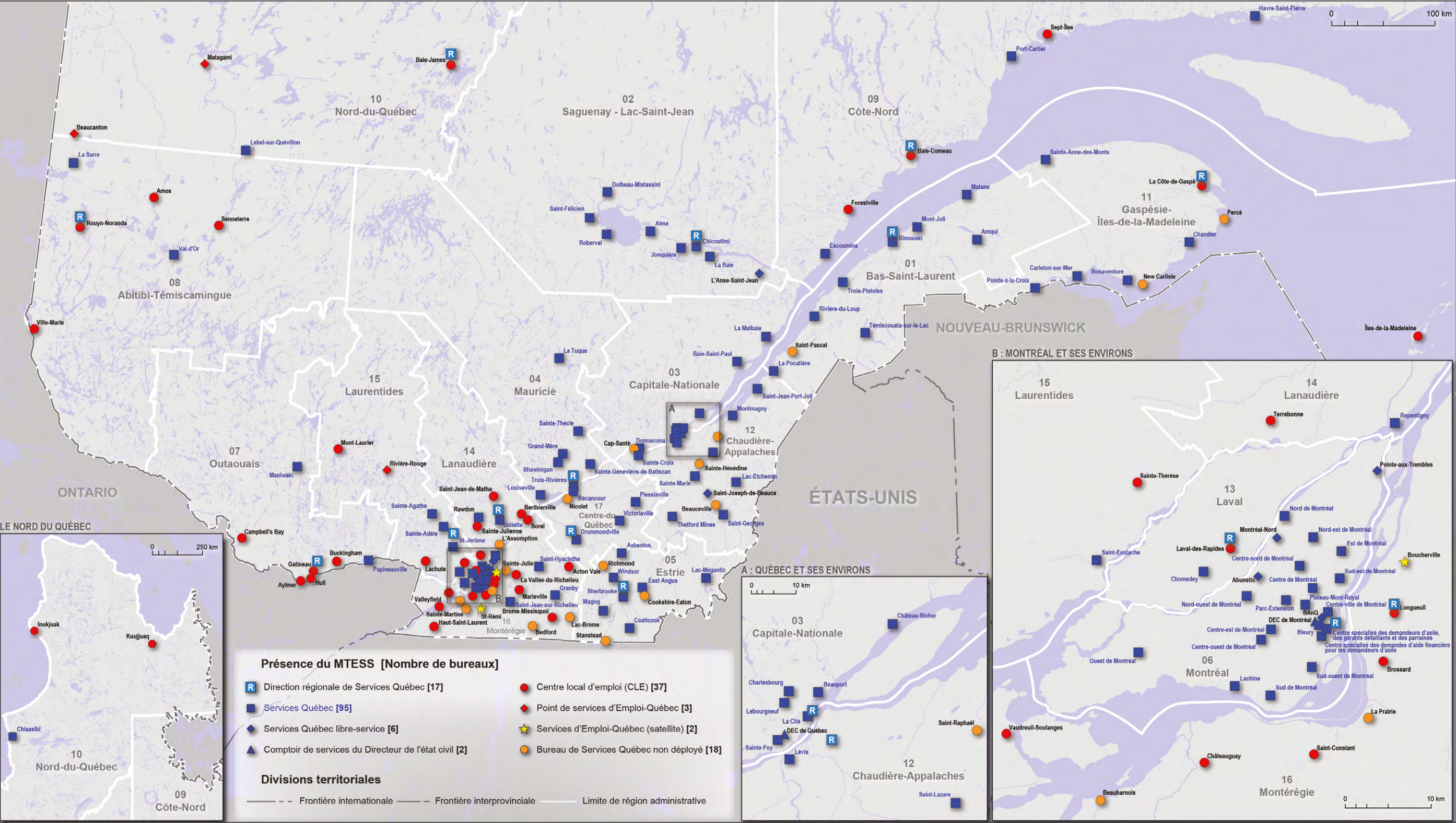
51. Le ministre est responsable de la Direction générale du Registraire des entreprises et désigne le registraire des entreprises. Cette personne est un officier public exerçant les fonctions prévues par la Loi sur la publicité légale des entreprises et assumant les responsabilités qui lui sont confiées par d'autres lois. Le ministre est responsable de l'application de la Loi sur la publicité légale des entreprises, à l'exception des articles 83 à 85, dont l'application relève du ministre des Finances.

52. 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.

4.21 ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2020



4.22 ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2020



SOURCES
Direction de l'analyse et de l'information de gestion (MTESS)
Compilation : Annexe 1 - Déploiement en région MAJ au 31 mars 2020.xlsx (Direction de l'intégration et de l'implantation de la prestation de services)
Fond de carte : MERN, AQ_Carto, mars 2020. Projection cartographique : NAD83 / MTQ Lambert

© 2020
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
SSSAS / DGGAP / Direction de l'analyse et de l'information de gestion
Note : Le présent document n'a aucune portée légale

Travail, Emploi
et Solidarité sociale
Québec

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 100 % 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.



