

# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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



# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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](http://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](http://mtess.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – Septembre 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-90192-1 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-90193-8 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2021

# MESSAGE DU MINISTRE



## Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

C'est avec fierté que je vous soumetts le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* 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.

Dans un contexte où la pandémie de COVID-19 a bouleversé le milieu de l'emploi, ce rapport présente les actions réalisées par le Ministère pour aider les entreprises ainsi que les travailleuses et les travailleurs touchés par la crise. Plusieurs mesures concrètes ont été mises en œuvre pour, entre autres, soutenir financièrement les travailleuses et les travailleurs en isolement, accompagner les entreprises dans leur recherche de main-d'œuvre et favoriser la requalification et le développement des compétences d'un grand nombre de personnes.

En cette période difficile, le Ministère a maintenu ses efforts pour venir en aide aux organismes communautaires et aux personnes les plus vulnérables. C'est d'ailleurs avec l'objectif de soutenir davantage les organismes communautaires et d'assurer la poursuite de leur mission auprès des populations les plus démunies que le Ministère a dégagé une aide financière à l'intention des organismes financés par le Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales qui n'ont pu tenir leurs activités d'autofinancement.

Le rapport traite également des actions du Ministère pour le maintien de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses.

Par ailleurs, durant l'année financière 2020-2021, le Ministère a continué d'améliorer les services offerts aux citoyennes et aux citoyens tout comme aux entreprises, notamment avec la fin du déploiement des bureaux de Services Québec permettant d'offrir un guichet unique de services sur tout le territoire québécois et la mise en ligne du nouveau portail Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale.

Pour finir, je tiens à souligner la grande capacité d'adaptation et d'innovation dont les membres du personnel du Ministère ont fait preuve tout au long de la dernière année. Malgré les circonstances, ils ont contribué, par leurs efforts constants, à préserver la qualité des services offerts à la population québécoise. Je suis fier de pouvoir compter sur des gens dévoués, professionnels et compétents.

Veillez 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 2021

# MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



## Monsieur Jean Boulet

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

Monsieur le Ministre,

Je suis heureuse de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2021.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère au terme de la deuxième année de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2023 et des engagements inscrits dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises.

Le rapport présente aussi les nombreuses actions prises par le Ministère dans le contexte difficile de la pandémie de COVID-19 pour aider les entreprises touchées par la crise et répondre à leurs besoins en main-d'œuvre, maintenir les travailleuses et les travailleurs en emploi, favoriser un marché du travail sain et sécuritaire et soutenir les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Je profite de l'occasion pour souligner le travail exemplaire des membres du personnel du Ministère de même que leur contribution à l'atteinte des réalisations présentées dans ce rapport. La dernière année a été exceptionnelle et a nécessité une mobilisation soutenue de nos équipes, et je tiens à leur exprimer ma reconnaissance.

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

La sous-ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carole Arav', written in a cursive style.

**Carole Arav**

Québec, septembre 2021

# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	3
1. L'ORGANISATION	5
1.1 L'organisation en bref	5
1.2 Faits saillants	13
2. LES RÉSULTATS	16
2.1 Plan stratégique	16
2.2 Déclaration de services aux citoyens	37
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	42
3.1 Utilisation des ressources humaines	42
3.2 Utilisation des ressources financières	45
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	51
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	53
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	53
4.2 Développement durable	54
4.3 Occupation et vitalité des territoires	60
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	67
4.5 Accès à l'égalité en emploi	69
4.6 Allègement réglementaire et administratif	74
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	80
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	82
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	83
4.10 Politique de financement des services publics	85
4.11 Résultats 2020-2021 des services publics d'emploi	90
4.12 Résultats 2020 relatifs aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale	106
4.13 Rapport 2020-2021 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	107
4.14 Rapport d'activité 2020-2021 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	116
4.15 Rapport d'activité 2020-2021 du Fonds québécois d'initiatives sociales	122
4.16 Exercice du pouvoir discrétionnaire	125
4.17 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	126
4.18 ACCES construction	127
4.19 Application de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises	128
4.20 Lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité du Ministre	129
4.21 Organigramme au 31 mars 2021	133
4.22 Organisation territoriale au 31 mars 2021	134

# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre 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 notre 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 2020-2021, des services publics d'emploi pour l'année 2020-2021 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 sont chargés d'effectuer le suivi des activités. Le Ministère a également mis en place plusieurs moyens pour réduire ses risques.

La Direction de l'audit interne et des enquêtes administratives a évalué le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021, des indicateurs de résultats 2020-2021 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.

Nous déclarons 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 2021.

La sous-ministre,



Carole Arav

Le sous-ministre adjoint aux services  
à la clientèle,



Martin Bouchard

Le sous-ministre adjoint à la gouvernance  
et à la performance organisationnelle,



Serge Bouchard

La sous-ministre adjointe aux  
partenariats de Services Québec,



Caroline de Pokomandy-Morin

La sous-ministre adjointe aux services à  
la gestion et aux ressources informationnelles,



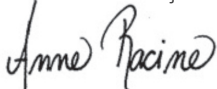
Caroline Drouin

Le sous-ministre adjoint à la solidarité  
sociale et à l'assurance parentale,



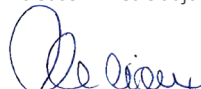
Francis Gauthier

La sous-ministre adjointe au travail,



Anne Racine

La sous-ministre adjointe aux registres de l'État,



Marie-Claude Rioux

Le sous-ministre associé d'Emploi-Québec,



Roger Tremblay

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION 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 2020-2021* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 mis à jour en octobre 2020, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du Ministère ainsi que des indicateurs ciblés de résultats pour l'année 2020-2021 en matière de 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 réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* du Ministère n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

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



**Badr Guenoun**

Québec, septembre 2021

# 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 et aux registres de l'État.

#### 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, soit la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité et l'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'efficacité. 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

En raison 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 en matière d'emploi et de main-d'œuvre, en plus d'apporter une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir à leurs besoins.

Le Ministère offre des services de remplacement du revenu aux nouveaux parents par l'entremise du Régime québécois d'assurance parentale.

Le Ministère coordonne l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, 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 rend disponible son offre de service sur l'ensemble du territoire québécois grâce au réseau de Services Québec, dont les bureaux sont répartis dans les 17 régions administratives, à ses centres d'appels et à ses services en ligne.

En tant que porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes, les citoyens et les entreprises, Services Québec offre des services de renseignements généraux sur les programmes gouvernementaux, aussi disponibles sur [Québec.ca](http://Quebec.ca) et le site Web Entreprises Québec, et plusieurs services au comptoir liés entre autres à des ententes de partenariat à portée locale, régionale ou nationale avec divers organismes publics.

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 et celles du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables. Il poursuit également le déploiement d'un pôle d'expertise gouvernemental en gestion et en développement de registres.

Le Ministère assure les services des Publications du Québec, agissant notamment à titre d'éditeur officiel du gouvernement du Québec, et ceux des Bibliothèques gouvernementales.

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; l'organigramme ministériel et l'organisation territoriale au 31 mars 2021 figurent à la fin du document.

## Partenaires

Le Ministère interagit avec différents partenaires dont la contribution est capitale pour 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, ainsi que le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le Ministère interagit aussi avec des ressources externes en employabilité et plusieurs organismes communautaires, notamment en matière de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits. Le Ministère s'associe enfin à de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, entre autres pour simplifier l'accès aux services, ainsi que pour en assurer la continuité et en améliorer l'efficacité.

## Impacts de la pandémie de COVID-19 sur les activités de mission du Ministère

La pandémie de COVID-19 a eu des impacts sur les activités de mission du Ministère. Ce dernier a en effet été mandaté par le gouvernement pour donner des renseignements généraux sur la COVID-19 et la vaccination par l'entremise de la ligne téléphonique de Services Québec. Le Ministère a dû également prêter main-forte aux centres d'appels du ministère de la Santé et des Services sociaux pour la prise de rendez-vous dans le cadre de la campagne de vaccination massive.

L'adaptation de son offre en matière de services publics d'emploi et de services de solidarité sociale s'est notamment traduite par la mise en œuvre de programmes visant à répondre aux besoins de la clientèle et à ceux du marché du travail dans le contexte engendré par la pandémie. De plus, des mesures ont été mises en place afin d'assurer la sécurité financière et la protection de la clientèle en lui offrant, entre autres, une aide complémentaire, un accompagnement ajusté à ses besoins, un assouplissement de certaines règles et un moratoire sur le recouvrement. La clientèle du Régime québécois d'assurance parentale a aussi pu bénéficier d'assouplissements.

Bien que le contexte de pandémie ait également eu des effets sur la prestation de services en personne du Ministère, la mise en place de mesures destinées à assurer la sécurité de la clientèle et du personnel a permis de garder ouverts la plupart des bureaux de Services Québec et, ce faisant, de maintenir la majeure partie de l'offre de service dans les 17 régions administratives du Québec. Certains bureaux ont cependant été fermés. Dans ce contexte, les modes de prestation par téléphone et en ligne offrent aux individus et aux entreprises une solution de rechange à la prestation de services et à l'accompagnement en personne dans différentes activités de mission du Ministère.

## Contexte

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

Puisque de plus en plus d'individus issus des générations du baby boom ont atteint ou atteindront l'âge de 65 ans au cours des prochaines années, le poids démographique des personnes en âge de travailler (15 à 64 ans) est en diminution et, selon les prévisions<sup>1</sup>, en 2022, le nombre de personnes de 65 ans et plus dépassera celui des moins de 20 ans. La structure des ménages est également en évolution, alors que le tiers d'entre eux est désormais composé de personnes vivant seules et que la proportion de familles avec enfants qui sont monoparentales est passée de 26,5 % en 2001 à 29,5 % en 2016<sup>2</sup>. Par ailleurs, les personnes issues de l'immigration sont de plus en plus nombreuses au Québec : la province en comptait plus de un million en 2016, principalement dans la grande région de Montréal<sup>3</sup>, tandis qu'elles étaient un peu plus de 800 000 en 2006<sup>4</sup>. En 2020, les objectifs d'admissions de nouveaux immigrants n'ont pas été atteints en raison des restrictions aux frontières, mais le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration prévoit les rattraper en 2021 et 2022<sup>5</sup>.

#### 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 quarante dernières années, pour passer de 44,9 % en 1979 à 74,1 % en 2019. En 2020, il a baissé à 70,3 % en raison de la crise sanitaire, tout comme celui des Québécois du même groupe d'âge, qui est passé de 77,9 % en 2019 à 74,8 % en 2020. Le taux d'emploi des Québécoises demeure cependant le plus élevé parmi les provinces canadiennes<sup>6</sup>. De plus, le taux d'activité des Québécoises de 15 à 44 ans dont l'enfant le plus jeune au sein du ménage avait moins de 3 ans est passé de 61,4 % en 1996 à 78,3 % en 2020<sup>7</sup>, notamment grâce à l'implantation d'un réseau de services de garde subventionnés.

Pour ce qui est du niveau de scolarité, près de 75 % des personnes âgées de 25 à 64 ans détenaient un diplôme d'études postsecondaires en 2020, comparativement à un peu plus de 50 % en 2000. Durant la même période, la proportion de personnes détenant un diplôme universitaire a augmenté de 18,3 % à 31,5 %. Les Québécoises sont plus scolarisées que les Québécois puisque 34,7 % d'entre elles détiennent un diplôme universitaire, comparativement à 28,4 % pour les hommes<sup>8</sup>.

1. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066*, 2019. (Consulté le 3 mai 2021).

2. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Ménages au Québec et Familles au Québec*, adapté de STATISTIQUE CANADA, Recensements du Canada. [<https://statistique.quebec.ca/fr/document/menages-au-quebec>] [<https://statistique.quebec.ca/fr/document/familles-au-quebec>] (Consulté le 27 mai 2021).

3. 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 %)*. [<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hlt-fst/imm/Tableau.cfm?Lang=F&T=11&Geo=00>] (Consulté le 27 mai 2021).

4. STATISTIQUE CANADA, *Recensement de 2006*, compilation spéciale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

5. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION, *Plan d'immigration du Québec 2021, 2020*. (Consulté le 3 mai 2021).

6. 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 3 mai 2021).

7. STATISTIQUE CANADA, *Enquête sur la population active*, compilation spéciale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

8. STATISTIQUE CANADA, *Enquête sur la population active*, compilation spéciale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## Un taux de faible revenu et un taux d'assistance sociale en diminution

Le taux de faible revenu, établi à partir de la mesure du panier de consommation pour l'année de référence 2018, se situait à 8,7 % en 2019, à la baisse par rapport à 2015 (13,7 %). Ce taux place le Québec au deuxième rang des provinces canadiennes derrière l'Alberta (8,2 %)⁹.

Depuis plusieurs années, la baisse constante du taux d'assistance sociale s'explique en grande partie par le contexte de rareté de la main-d'œuvre causé par l'effet combiné de la croissance économique et du vieillissement de la population. Cette baisse est aussi attribuable aux interventions du Québec dans le domaine de l'emploi ainsi qu'aux trois plans d'action qui ont suivi l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2002. Malgré la détérioration de la conjoncture économique au Québec en 2020, le nombre de personnes prestataires de l'assistance sociale continue à diminuer. Grâce à des mesures fédérales comme la Prestation canadienne d'urgence, de nombreuses personnes ont pu bénéficier d'un revenu de soutien sans avoir à recourir à un programme d'assistance sociale. Le taux d'assistance sociale de la population âgée de 0 à 64 ans est ainsi passé de 5,4 % en 2019 à 5,0 % en 2020. En février et en mars 2021, ce taux a atteint un creux historique de 4,5 %.

## Une rareté de main-d'œuvre toujours présente malgré la crise sanitaire

Durant la décennie précédant la pandémie de COVID-19, l'économie du Québec a connu une croissance continue. Mesurée par le produit intérieur brut (PIB) réel, l'économie a affiché une variation positive se situant entre 0,9 % et 2,9 % par année¹⁰. La pandémie a mis fin à cette phase d'expansion, avec une contraction du PIB réel de 5,3 % en 2020. Le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans a connu une longue tendance à la hausse au cours des trente dernières années, passant de 65,4 % en 1989 à un sommet historique de 76,0 % 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 Québec¹¹ et des taux régionaux variant de 3,3 % à 13,3 %¹². En 2020, la crise sanitaire a cependant mené à une baisse marquée du taux d'emploi des 15 à 64 ans qui s'est établi à 72,6 % et à une hausse du taux de chômage des 15 ans et plus dans la quasi-totalité des régions (8,9 % dans l'ensemble du Québec).

Malgré la pandémie et les mesures sanitaires toujours en place au terme de l'année 2020-2021, le phénomène de rareté de main-d'œuvre est toujours présent sur le marché du travail, ce qui constitue un frein à la reprise des activités et au développement économique des entreprises aux prises avec des difficultés de recrutement.

## L'évasion fiscale et l'évitement fiscal : vers une meilleure transparence des entreprises

Au cours des dernières années, des stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal ont été révélés à l'échelle internationale. Plusieurs de ces stratagèmes utilisent des sociétés-écrans, qui permettent de cacher la véritable identité des bénéficiaires ultimes des entités impliquées. À l'instar de plusieurs pays qui ont entrepris des actions pour contrer ce phénomène, et afin d'améliorer la protection du public, le Québec s'est attaqué à l'enjeu de la transparence des entreprises par l'entremise du projet de loi n° 78, Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises.

9. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 11-10-0136-01, Statistiques du faible revenu selon le type de famille économique](#). (Consulté le 27 mai 2021). Les plus récentes données sont celles de 2019. En réalité, le Québec pourrait se situer n'importe où entre le premier et le septième rang, en fonction des intervalles de confiance.

10. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 36-10-0222-01, Produit intérieur brut, en termes de dépenses, provinciaux et territoriaux, annuel \(x 1 000 000\)](#). (Consulté le 27 mai 2021).

11. 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 27 mai 2021).

12. STATISTIQUE CANADA, *Enquête sur la population active*, compilation spéciale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

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

En 2019-2020<sup>13</sup>, le gouvernement du Québec a soutenu 5 254 organismes communautaires<sup>14</sup> pour un total de 1 272,7 millions de dollars, soit une augmentation de 10,1 % par rapport à 2018-2019. Pour sa part, le Ministère a versé 270,3 millions de dollars à 1 183 organismes communautaires qu'il soutient en action communautaire, en employabilité et en solidarité sociale<sup>15</sup>.

Les organismes communautaires font partie de l'ensemble des Institutions sans but lucratif au service des ménages dont le PIB, au Québec, a été établi à plus de 6 milliards de dollars en 2017 (en dollars courants), soit 1,6 % du PIB du Québec pour cette même année<sup>16</sup>. Le nombre d'emplois dans ce secteur est estimé à 155 000 au Québec en 2019<sup>17</sup>, ce qui représente 3,6 % de l'emploi total pour cette même année.

En 2013, 2,2 millions de personnes ont effectué près de 268 millions d'heures de bénévolat au Québec. Cet apport équivaut à près de 150 000 emplois à temps plein et représente près de 6 milliards de dollars<sup>18</sup>.

Dans le contexte de la pandémie, les organismes communautaires ont joué un rôle essentiel pour répondre aux besoins des personnes vulnérables. À cet effet, en 2020-2021, le gouvernement du Québec a annoncé un soutien de plus de 160 millions de dollars aux organismes communautaires dans leur réponse aux besoins de la population.

## Les facteurs technologiques

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

L'économie connaît une transformation caractérisée par la montée de l'automatisation et de la robotisation ainsi que par un 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. La pandémie a permis certains progrès technologiques rapides, ce dont témoigne la généralisation du télétravail. Il est toutefois trop tôt pour prédire si cette tendance se poursuivra lorsque les contraintes sanitaires seront assouplies.

---

13. Les données pour l'année 2020-2021 ne sont pas encore disponibles.

14. 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*.

15. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *Soutien financier gouvernemental en action communautaire. État de situation 2019-2020*, 2021. [[https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/SACAIS\\_etat\\_situation.pdf](https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/SACAIS_etat_situation.pdf)] (Consulté le 30 juillet 2021).

16. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 36-10-0487-01, Produit intérieur brut (PIB) aux prix de base, selon le secteur et l'industrie, provinciaux et territoriaux (x 1 000 000)*. (Consulté le 27 mai 2021).

17. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 36-10-0617-01, Emploi dans les institutions sans but lucratif par sous-secteur (x 1 000)*. (Consulté le 27 mai 2021).

18. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *La pratique du bénévolat par la population québécoise*, adapté de STATISTIQUE CANADA, *Enquête sociale générale – Dons, bénévolat et participation*, 2013. [<https://statistique.quebec.ca/fr/document/la-pratique-du-benevolat-par-la-population-quebecoise>]. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 36-10-0618-01, Valeur économique de l'activité bénévole (x 1 000 000)*. (Consulté le 27 mai 2021).

## **L'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication suscite 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 moindres que ceux de l'ensemble des entreprises canadiennes<sup>19</sup>. Malgré cela, les citoyens et citoyennes, ainsi que 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 Stratégie de 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. Le Ministère, sous la bannière Services Québec, poursuit donc l'amélioration et le développement de ses projets numériques visant à simplifier les démarches tant pour les individus que pour les entreprises.

La crise sanitaire et ses impacts en termes de distanciation physique et de télétravail ont mis davantage en évidence la nécessité pour le Ministère d'accélérer sa transformation numérique. Comme la mise en place d'une prestation électronique de services est indissociable des enjeux de cybersécurité, le Ministère est en action soutenue afin de protéger les données des citoyens et d'assurer la continuité de ses services.

## **Les relations du travail**

### **Des relations de travail stables et un salaire minimum en hausse**

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 40,6 %, le Québec affiche, pour l'année 2020-2021, le taux de présence syndicale le plus élevé en Amérique du Nord. Par ailleurs, depuis 2008-2009, année à partir de laquelle les hausses du salaire minimum ont été plus substantielles, celui-ci a augmenté de façon plus importante (54,3 %) que le coût de la vie (18,1 %), tel que mesuré par l'Indice des prix à la consommation, et que le salaire horaire moyen (43,0 %). Ces écarts traduisent la volonté du gouvernement de renforcer la capacité de couverture des besoins de base des salariés faiblement rémunérés grâce à une bonification importante de leur pouvoir d'achat, sans pour autant nuire à la compétitivité des entreprises.

---

19. 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. Source : THE CONFERENCE BOARD OF CANADA, *Investissement dans les technologies de l'information et des communications*, 2018. [<https://www.conferenceboard.ca/hcp/provincial-fr/innovation-fr/ict-fr.aspx>] (Consulté le 27 mai 2021).

## Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
6 340	Effectif du Ministère <sup>a</sup> incluant le réseau au 31 mars 2021
3 665	Effectif du réseau <sup>b</sup> au 31 mars 2021
4,5 G\$	Dépenses du Ministère
2 685 329	Appels téléphoniques pris en charge dans les centres d'appels <sup>c</sup>
122 339	Nouveaux participants et nouvelles participantes aux services publics d'emploi
17 343	Entreprises nouvellement aidées
269 914	Adultes prestataires de l'assistance sociale en moyenne mensuellement
206 340	Prestataires servis par le Régime québécois d'assurance parentale (en 2020)
334 959	Certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil
973 689	Entreprises immatriculées auprès du Registraire des entreprises (au 31 mars 2021)
398	Interventions complétées par les services de médiation-conciliation du Ministère

a. Effectifs réguliers et occasionnels.

b. Les effectifs dans le réseau correspondent aux effectifs réguliers et occasionnels des directions régionales de Services Québec du Secteur des services à la clientèle.

c. 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 entraîné plusieurs bouleversements et a profondément marqué le Québec. En réponse à cette crise, le Ministère a posé différentes actions, notamment :

- Le déploiement de plusieurs outils informatiques et l'attribution de portables à tout le personnel pour le télétravail ont permis d'assurer la santé et la sécurité du personnel, de maintenir l'offre de services aux citoyens et aux entreprises partout au Québec et de poursuivre le virage numérique au Ministère.
- La mise en place de programmes, de mesures et de plateformes contribuant à offrir des services de qualité répondant aux besoins de la clientèle, notamment :
  - 1 336 604 appels relatifs à la COVID-19 et à la prise de rendez-vous pour la vaccination pris en charge par le Ministère et les ministères et organismes partenaires, soit Retraite Québec, Hydro-Québec, Revenu Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec;
  - Lancement du Programme d'aide temporaire aux travailleurs le 16 mars 2020. Les demandes ont pu être déposées à compter du 19 mars 2020 et les premiers versements ont débuté le 23 mars 2020. Ce programme a pris fin le 10 avril 2020, à la suite du lancement de la Prestation canadienne d'urgence par le gouvernement fédéral, laquelle couvrait les mêmes besoins;
  - Mise en place de mesures pour assurer la sécurité des clientèles, des partenaires et celle du personnel, ce qui a permis de garder ouverts la plupart des bureaux de Services Québec situés dans les 17 régions administratives et de maintenir la majeure partie de l'offre de services aux citoyens et citoyennes de même qu'aux entreprises. Des mesures ont également été mises en place afin d'adapter l'offre de services aux modes de prestation en ligne et virtuel pour en faciliter l'accès;
  - Annonce par le Ministère, le 28 mars 2020, de la mise en place d'une mesure pour les travailleuses et les travailleurs qui souhaitaient interrompre ou reporter leur congé parental afin de réintégrer leur emploi dans le contexte d'urgence sanitaire lié à la COVID-19. Ainsi, la période au cours de laquelle les prestations du Régime québécois d'assurance parentale peuvent être utilisées a été prolongée de 52 à 78 semaines;
  - Annonce par le Ministère, le 13 décembre 2020, visant à offrir une prestation minimale de 500 \$ par semaine aux parents dont la période de prestations au Régime québécois d'assurance parentale débutait entre le 27 septembre 2020 et le 25 septembre 2021. Cet ajustement temporaire est apporté afin que les parents du Québec puissent bénéficier des mêmes avantages que ceux du reste du Canada à la suite des modifications apportées par le gouvernement fédéral aux prestations de maternité, parentales et d'adoption du régime d'assurance-emploi;
  - Mise en place, depuis le début de la pandémie, d'un peu plus de 100 mesures d'assouplissement visant à simplifier les démarches administratives, à contribuer au maintien des mesures sanitaires et à soutenir financièrement les clientèles.

- La mise en œuvre de programmes, de mesures et de plateformes visant à répondre aux besoins de la main-d'œuvre et du marché du travail dans le contexte pandémique :
  - Lancement, en avril 2020, du Programme actions concertées pour le maintien en emploi visant à appuyer les employeurs dont les activités ont été affectées par la pandémie, par un soutien financier à la formation des travailleurs, ainsi que pour la mise en place de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines, le tout pour favoriser le maintien du lien d'emploi du plus grand nombre possible de salariés;
  - Lancement, en juin 2020, de la plateforme du nouveau service de placement JeTravaille!, visant à soutenir la relance graduelle des activités économiques;
  - Sessions d'information de groupe en mode virtuel, destinées notamment aux nouveaux demandeurs de l'assurance-emploi;
  - Lancement, le 30 novembre 2020, du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation instauré à la suite du Forum virtuel sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi et de la mise à jour économique du gouvernement du Québec. Il constitue la réponse du Ministère à la crise engendrée par la pandémie, en soutien aux personnes sans emploi qui souhaitent se réorienter ou se requalifier. Aux fins du programme, sont considérés comme des secteurs prioritaires les secteurs de la construction, de la santé, des technologies de l'information et des services de garde;
  - En réponse aux besoins accrus liés aux mesures de confinement, des assouplissements temporaires ont permis de rendre admissibles les travailleurs autonomes et les propriétaires de très petites entreprises à des activités de soutien en santé psychologique;
  - Mise sur pied d'un groupe d'intervention gouvernementale en matière de lutte à la rareté de la main-d'œuvre afin de s'assurer d'une mise en œuvre de nouvelles actions cohérentes et concertées visant à réduire le nombre de postes vacants dans les professions priorisées, notamment dans le secteur des technologies de l'information où des actions ont été mises en place pour soutenir le développement d'une main-d'œuvre qualifiée;
  - Dans le cadre du Plan d'action pour le secteur de la construction lancé en mars 2021, le Ministère contribue à atténuer le phénomène de rareté de main-d'œuvre là où plusieurs professions sont en demande, et favorise l'intégration en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée.
- Le soutien à l'action communautaire et à l'action bénévole :
  - Octroi d'une aide financière de 118 900 \$ à la Fédération des centres d'action bénévole du Québec pour renforcer la plateforme de jumelage de bénévoles « [Jebénévole.ca](http://Jebénévole.ca) » et assurer la coordination des banques de bénévoles qui s'y sont créées. Cette mesure a contribué à la mobilisation de plus de 33 000 nouveaux bénévoles;
  - Instauration d'un fonds d'urgence de plus de 2 millions de dollars pour les organismes dont la mission globale est soutenue par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, dont 1,65 million de dollars pour les organismes soutenus par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et près de 370 000 \$ pour les Corporations de développement communautaire, pour la période du 17 mars 2020 au 31 mars 2021;
  - Octroi d'une somme de 175 000 \$, le 22 juin 2020, pour soutenir la réalisation d'un projet d'Observatoire de l'action communautaire autonome visant à recueillir des données sur les effets à court, moyen et long terme de la pandémie sur les organismes d'action communautaire autonome. Ce projet contribuera à alimenter l'élaboration du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire.

## Les opérations régulières du Ministère ont aussi continué :

### Services à la clientèle

- Lancement, en février 2021, du nouveau portail de services en ligne Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale, accessible à partir de tous les types d'appareils électroniques (ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents).
- Depuis le 22 février 2021, l'ensemble des bureaux des 17 régions sont sous la bannière de Services Québec, porte d'entrée des citoyens et des entreprises pour accéder aux services offerts par le gouvernement.
- Mise en place du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, conçu à l'intention de l'Office de la protection du consommateur.
- Conclusion d'une entente entre le Directeur de l'état civil et le ministère de l'Éducation qui permettra aux parents, lorsque leur enfant atteint l'âge requis, d'inscrire celui-ci dans un établissement scolaire du Québec sans avoir à fournir de certificat de naissance.
- Mise en place, par le Registraire des entreprises, de l'Outil de recherche sur les données du registre des entreprises en réponse à la mesure 10 du rapport *Paradis fiscaux : Plan d'action pour assurer l'équité fiscale* déposé par le ministère des Finances en 2017. Cette mesure prévoyait de rendre plus accessibles les informations contenues dans le registre des entreprises.
- Mise en place du Service d'accès aux multiples registres (SAMR/MRAS) qui offre de nouveaux services en ligne au registre des entreprises facilitant l'immatriculation extraprovinciale vers une autre province canadienne ou vers le Québec.
- Poursuite des travaux, en collaboration avec les partenaires gouvernementaux et communautaires, en vue de l'élaboration d'un nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, dont le lancement sera annoncé au cours de la prochaine année.
- Transfert au Ministère, le 1<sup>er</sup> septembre 2020, des activités des Publications du Québec, qui agissent notamment à titre d'éditeur officiel du gouvernement du Québec, et de celles des Bibliothèques gouvernementales.
- Poursuite des interventions en relations du travail, telles que la médiation et la conciliation, et développement de services novateurs en prévention et en amélioration des relations du travail.

### Projets de loi

- Présentation à l'Assemblée nationale, le 27 octobre 2020, du projet de loi n° 59, Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail.
- Adoption, à l'unanimité, le 27 octobre 2020, du projet de loi n° 51, Loi visant principalement à améliorer la flexibilité du régime d'assurance parentale afin de favoriser la conciliation famille-travail.
- Présentation à l'Assemblée nationale, le 8 décembre 2020, du projet de loi n° 78, Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises. Ce projet de loi a été adopté à l'unanimité le 3 juin 2021.

# 2. LES RÉSULTATS

## 2.1 Plan stratégique

### Résultats relatifs au plan stratégique

Cette section présente les résultats de la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, mis à jour en octobre 2020.

#### Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 – mis à jour en octobre 2020

En raison de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur l'offre de services et la clientèle du Ministère, des modifications ont été apportées au Plan stratégique 2019-2023 : des indicateurs ont été ajoutés ou retirés, des cibles annuelles ont été ajoutées et d'autres ont été abaissées ou rehaussées. Les changements sont présentés à la section « Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 ».

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	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	-	-	19	
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 %)	13,8 %	17,5 % (Non atteinte)	20	
	1.2.2 Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise	Individu	8,0/10	8,7/10 (Atteinte)	20
		Entreprise	8,0/10	8,0/10 (Atteinte)	21
1.3 Poursuivre le déploiement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité	1.3.1 Taux de réalisation des nouveaux projets numériques liés à l'offre de services rendus par Services Québec	40 %	36 % (Non atteinte)	22	
	1.3.2 Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés	1 projet réalisé	1 projet réalisé (Atteinte)	23	

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
1.4 Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus	1.4.1 Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus			
	Individu	8,0/10	8,8/10 (Atteinte)	23
	Entreprise	8,0/10	7,9/10 (Non atteinte)	24

## Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
2.1 Augmenter l'intégration et le maintien en emploi	2.1.1 Nombre d'adultes prestataires réitérants de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, ayant bénéficié d'un accompagnement	1 500	1 934 (Atteinte)	25
	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 %)	51,5 %	54,4 % (Atteinte)	26
	Clientèle de l'assistance sociale (mesure de départ : 38,4 %)	40,5 %	42,6 % (Atteinte)	26
2.2 Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires	2.2.1 Nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins	32 000	30 060 (Non atteinte)	28
	2.2.2 Proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté et mobilisés dans les Alliances pour la solidarité	90 %	97 % (Atteinte)	29
2.3 Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines	2.3.1 Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics (mesure de départ : 12 871)	15 300	17 343 (Atteinte)	29
	2.3.2 Degré de satisfaction des entreprises quant aux mesures des services publics d'emploi	-	-	30
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 %	80 % <sup>a</sup> (Atteinte)	31

a. Le résultat porte sur l'année civile.

### Orientation 3 : Développer des approches innovantes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
3.1 Améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique	3.1.1 Pourcentage des services offerts en mode numérique	39 %	45,0 % (Atteinte)	32
	3.1.2 Degré de satisfaction de la clientèle lié à la mise en ligne des nouveaux services numériques	Au moins 7,0/10	8,3/10 (Atteinte)	33
3.2 Optimiser les processus par une approche d'amélioration continue	3.2.1 Taux de réalisation du <i>Projet d'amélioration de la transparence corporative des entreprises</i>	40 %	45 % (Atteinte)	34

### Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
4.1 Offrir un milieu de travail inspirant	Milieu de travail	Au moins 7,0/10	7,7/10 (Atteinte)	35
	Engagement (mesure de départ : 6,6/10)	Au moins 6,8/10	7,6/10 (Atteinte)	35

# Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 – mis à jour en octobre 2020

## 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 le but 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 DAVANTAGE 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 initiale	-	-	-	50 % d'augmentation
Cible révisée	-	-	25 % d'augmentation	50 % d'augmentation
Résultat	Mesure initiale établie à 2,2/10	-		

En 2019-2020, des travaux ont été réalisés afin de déterminer la mesure initiale. Celle-ci a été établie à 2,2/10. Au cours de l'automne 2020, une mise à jour du plan stratégique a été réalisée, ce qui a permis d'inclure une cible annuelle pour l'exercice financier 2021-2022.

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le Ministère poursuit ses efforts de communication afin de faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec aux citoyens et aux entreprises du Québec, tout en s'assurant que les services rendus à la clientèle répondent adéquatement à leurs besoins.

## 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)	17,5 % (Non atteinte)		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Cet indicateur permet d'apprécier l'évolution de la part relative des plaintes associées à la qualité de l'information parmi l'ensemble des plaintes touchant la qualité des services et ainsi, de rendre compte de l'amélioration de la qualité de l'information.

La pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur le nombre et la nature des plaintes reçues au Ministère, conduisant à un ratio de 17,5 % (183/1 045) alors qu'il était de 10,0 % (224/2 250) en 2019-2020. En effet, comme les diverses mesures d'assouplissement mises en place visaient à simplifier les démarches administratives, à contribuer au maintien des mesures sanitaires et à soutenir financièrement les clientèles, les plaintes relatives à la qualité des services ont diminué en plus grande proportion que celles spécifiquement liées à la qualité de l'information.

Le plan d'action ministériel pour améliorer la qualité des informations rendues disponibles et transmises aux clientèles du Ministère a été actualisé et bonifié en février 2021 dans le but d'atteindre les cibles visées.

### Indicateur 1.2.2 : Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise – Individu (distinction de la clientèle Individu)

(Mesure de départ : ND)

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

**Indicateur 1.2.2 : Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise – Entreprise (distinction de la clientèle Entreprise)**

**(Mesure de départ : ND)**

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

La distinction des clientèles « Individu » et « Entreprise » permet de cibler leurs préoccupations respectives et de rehausser le niveau de transparence à l'égard de leur satisfaction.

**Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

La satisfaction des clientèles « Individu » et « Entreprise » quant à la qualité des informations transmises est une priorité pour le Ministère. Pour l'exercice 2020-2021, en raison de la pandémie de COVID-19, seul le degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information publiée sur les sites Internet a été sondé entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 mars 2021.

La satisfaction de la clientèle Individu a été sondée auprès de 14 971 clientes et clients actifs du Régime québécois d'assurance parentale, utilisateurs des services en ligne. Le degré moyen de satisfaction quant à la qualité de l'information trouvée sur le site est de 8,7/10 et dépasse la cible, établie à 8,0/10.

Deux sondages ont été réalisés auprès de 9 335 entreprises, soit la clientèle du site Internet du Registraire des entreprises et la clientèle du site Internet Entreprises Québec, y compris la clientèle ayant un dossier dans l'espace sécurisé Zone entreprise. Pour la clientèle Entreprise, l'indice unifié de satisfaction à l'égard des informations trouvées sur les sites Internet est de 8,0/10, atteignant la cible.

**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 (indicateur retiré)**

(Mesure de départ : ND)

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

Depuis février 2021, le déploiement de l'ensemble des bureaux de Services Québec est terminé. Ainsi, Services Québec compte plus de 150 bureaux répartis sur le territoire québécois.

**Indicateur 1.3.1 : Taux de réalisation des nouveaux projets numériques liés à l'offre de services rendus par Services Québec** (initialement : 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 initiale	10 %	20 %	40 %	80 %
Cible révisée	10 %	40 %	60 %	80 %
Résultat	27 % (Atteinte)	36 % (Non atteinte)		

Certaines cibles ont été ajustées compte tenu du résultat de l'année 2019-2020, plus élevé qu'anticipé.

**Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

En 2020-2021, le Ministère, en collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation et la Commission des partenaires du marché du travail, a réalisé deux projets numériques en lien avec la Zone entreprise :

- Depuis le 29 janvier 2021, la prestation électronique de services du ministère de l'Économie et de l'Innovation « Gérer les relevés d'information détaillés de la coopérative » est disponible par l'entremise des services en ligne de la Zone entreprise.
- Depuis le 1<sup>er</sup> février 2021, les entreprises peuvent déclarer leurs activités de formation (« Loi du 1 % ») à la Commission des partenaires du marché du travail à partir de la Zone entreprise.

En 2020-2021, des travaux techniques visant à renforcer la robustesse du système informatique, notamment en matière de sécurité, ont été effectués, ce qui a ralenti la réalisation du développement de projets numériques avec les partenaires durant cette période.

Dans les prochaines années, des démarches supplémentaires seront réalisées auprès des ministères et organismes afin d'améliorer, par le développement de projets numériques, l'accessibilité à l'offre de services de Services Québec.

### 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 initiale	-	-	-	6 projets réalisés
Cible révisée	-	1 projet réalisé	1 projet réalisé	2 projets réalisés
Résultat	Aucun	1 projet réalisé (Atteinte)		

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, les efforts des ressources ont été réorganisés ne permettant pas la réalisation de projets de création ou de regroupement de registres. Les cibles ont ainsi été révisées.

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 projets à réaliser 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 2020-2021, plusieurs travaux ont été réalisés, tels que des analyses, 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 2022-2023, notamment par la mise en place, en janvier 2021, du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalable. Ce projet est réalisé dans le cadre d'un partenariat avec l'Office de la protection du consommateur.

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

**Indicateur 1.4.1 : Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus – Individu** (distinction de la clientèle Individu)

(Mesure de départ : ND)

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

## Indicateur 1.4.1 : Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus – Entreprise

(distinction de la clientèle Entreprise)

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale (non ventilée)	7,8/10	8,0/10	8,2/10	8,5/10
Cible révisée	7,8/10 (Non ventilée)	8,0/10	8,2/10	8,5/10
Résultat	9,2/10 (Atteinte – Non ventilée)	7,9/10 (Non atteinte)		

La distinction des clientèles « Individu » et « Entreprise » permet de cibler leurs préoccupations respectives et de rehausser le niveau de transparence à l'égard de leur satisfaction.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Pour l'exercice 2020-2021, en raison de la pandémie de COVID-19, seul le degré de satisfaction au regard des services reçus en ligne a été sondé entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 mars 2021.

Pour la clientèle Individu, le sondage a été réalisé auprès de 14 971 clientes et clients actifs du Régime québécois d'assurance parentale, utilisateurs des services en ligne. Le degré moyen de satisfaction à l'égard des services reçus en ligne est de 8,8/10, ce qui dépasse la cible, établie à 8,0/10.

Deux sondages ont aussi été réalisés auprès de 9 335 entreprises, soit la clientèle du site Internet du Registraire des entreprises et la clientèle du site Internet Entreprises Québec, y compris la clientèle ayant un dossier dans l'espace sécurisé Zone entreprise. Pour la clientèle Entreprise, l'indice unifié de satisfaction à l'égard des services reçus en ligne est de 7,9/10. La non-atteinte de la cible démontre que des améliorations sont souhaitables, notamment en ce qui concerne l'organisation de l'information sur les sites pour faciliter la recherche de l'information et simplifier les transactions.

Le Ministère analysera les aspects du sondage pour lesquels on constate une plus grande insatisfaction et mettra en place les actions permettant de les améliorer et, ainsi, d'augmenter le degré de satisfaction global de la clientèle Entreprise.

## 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 personnes qui font face à d'importants obstacles à l'intégration et au maintien en emploi est en augmentation chez les citoyens et citoyennes qui requièrent l'aide des services publics d'emploi. Malgré la détérioration de la situation économique due à la pandémie, le manque de main-d'œuvre est toujours présent et 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 : Nombre d'adultes prestataires réitérants de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, ayant bénéficié d'un accompagnement** (initialement : 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 : ND)** (initialement : 32,7 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	34 %	36 %	37 %	38 %
Cible révisée	6 693	1 500	4 000	5 000
Résultat	6 582 <sup>a</sup> (Non atteinte)	1 934 (Atteinte)		

a. La cible pour 2019-2020 a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié au *Rapport annuel de gestion 2019-2020* était de 33,4 %.

Les cibles ont été traduites en nombres et ajustées, considérant que le nombre de personnes accompagnées a diminué de façon importante en 2020-2021, comparativement à 2019-2020. Cette diminution s'explique par la pandémie et les mesures de distanciation sociale, ayant mené notamment à l'arrêt temporaire des mécanismes de mobilisation et d'activation de la clientèle des programmes de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi. En 2021-2022, le nombre important de postes vacants, la relance graduelle de l'économie et le maintien du soutien fédéral des salaires jusqu'en octobre devraient encore limiter le nombre de demandeurs d'aide financière de dernier recours et incidemment influencer les résultats de cet indicateur.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

L'indicateur 2.1.1 mesure le nombre 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 emploi<sup>20</sup>. 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.

En 2020-2021, 1 934 individus distincts ont bénéficié d'un accompagnement des services publics d'emploi dans le cadre d'une démarche visant l'intégration et le maintien en emploi. Ce résultat dépasse de 434 la cible établie, soit de 28,9 %. En comparaison avec 2019-2020, la cible 2020-2021 a été ajustée significativement à la baisse afin de prendre en compte, notamment, les effets de la pandémie et des mesures de distanciation sociale sur les volumes de clientèle rencontrée. Néanmoins, pour atteindre au cours de l'année les objectifs fixés, la prestation de services d'emploi a été grandement adaptée afin de rejoindre à distance la clientèle visée : développement de formulaires de demandes et de divers outils de soutien à la recherche d'emploi en ligne, implantation d'entrevues d'évaluation et d'aide à l'emploi par téléphone ou en mode virtuel, etc.

D'autres résultats liés à l'adaptation de la prestation des services d'emploi sont présentés à la section 4.11.

20. 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 initiale	55,5 %	56,0 %	56,5 %	56,5 %
Cible révisée	55,5 %	51,5 %	53,5 %	55,5 %
Résultat	55,8 % (Atteinte)	54,4 % (Atteinte)		

En raison de la pandémie et du contexte d'incertitude, le Ministère anticipe une diminution de la proportion de retours en emploi chez les participants aux interventions des services publics d'emploi. Conséquemment, les cibles ont été revues à la baisse puisque l'évolution du taux d'emploi est difficile à prévoir.

### 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)	42,6 % (Atteinte)		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 54,4 %, alors qu'elle est de 42,6 % 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 (indicateur retiré)**

(Mesure de départ : ND)

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

**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 (indicateur retiré)**

(Mesure de départ : ND)

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

Cet indicateur a été retiré car le contexte de la pandémie amène une distorsion importante quant à l'interprétation des résultats pour cet indicateur, pour l'année 2020-2021 et les suivantes.

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

**Indicateur 2.2.1 : Nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins** (initialement : Proportion des adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins)

(Mesure de départ : ND) (initialement : 16 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	+ 0,5 point de pourcentage	+ 4,0 points de pourcentage	+ 6,0 points de pourcentage	+ 8,5 points de pourcentage
Cible révisée	59 351	32 000	34 000	40 000
Résultat	51 954 <sup>a</sup> (Non atteinte)	30 060 (Non atteinte)		

a. La cible pour 2019-2020 a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié au *Rapport annuel de gestion 2019-2020* était de 14,4 %.

Les cibles ont été traduites en nombres et ajustées, considérant que cette clientèle a diminué avec l'arrivée des prestations du gouvernement fédéral en réponse à la pandémie de COVID-19. Le nombre de prestataires de l'assistance sociale pourrait par ailleurs croître lorsque les prestations fédérales prendront fin.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

L'indicateur 2.2.1 mesure le nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés par des agents pour déterminer leurs besoins<sup>21</sup> et qui, le cas échéant, sont dirigés vers des mesures et services répondant à leurs besoins particuliers.

L'écart entre le résultat et la cible visée (- 1 940) s'explique notamment par le fait que l'offre de service dans le cadre du projet « Accompagnement de la clientèle », axé sur la participation sociale, a débuté en octobre 2020. Il faut préciser que les activités de détermination des besoins d'accompagnement vers l'emploi représentent plus de 90 % des résultats. La part des activités visant à déterminer les besoins en matière d'accompagnement social se situe autour de 8 %, et c'est l'augmentation de ces activités qui est visée par le projet. Malgré les difficultés liées au contexte sanitaire, les résultats se sont améliorés en fin d'année, mais pas suffisamment pour atteindre la cible.

L'offre de services en accompagnement social visant à faire évoluer l'accompagnement offert aux prestataires de l'assistance sociale afin de favoriser leur inclusion sociale et économique a démarré à l'automne 2020 et se poursuivra jusqu'en mars 2022. Le Ministère prévoit également mettre en place des actions permettant de bonifier les activités d'accompagnement réalisées par le personnel, notamment par l'amélioration du repérage des clientèles susceptibles de bénéficier de services d'emploi ou d'accompagnement social.

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

## 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)	97 % (Atteinte)		

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 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 sept points de pourcentage la cible visée.

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

**Indicateur 2.3.1 : Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi**  
(initialement : 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 initiale	8 %	12 %	16 %	20 %
Cible révisée	13 901	15 300	13 800	15 445
Résultat	14 938 <sup>a</sup> (Atteinte)	17 343 (Atteinte)		

a. La cible pour 2019-2020 a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié au *Rapport annuel de gestion 2019-2020* était de 16 %.

Les cibles ont été traduites en nombres. De plus, la cible initiale pour 2020-2021 a été rehaussée en raison de la mise en place du Programme actions concertées pour le maintien en emploi au cours de la dernière année, alors que celle de 2021-2022 a été revue à la baisse, compte tenu du contexte d'incertitude. La cible pour 2022-2023 correspond à la cible initiale.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le Ministère agit de façon proactive auprès des entreprises afin de les aider à améliorer leurs pratiques en matière de gestion des 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.

Pour l'année 2020-2021, le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi est de 17 343, soit en hausse de 16,1 % comparativement à l'année 2019-2020 (14 938) et de 34,7 % supérieur au résultat de l'année 2018-2019 (12 871). Ce résultat est en grande partie attribuable à la popularité du Programme actions concertées pour le maintien en emploi visant à répondre aux difficultés des entreprises occasionnées par la pandémie de COVID-19 et les mesures sanitaires qui en ont découlé.

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

### Indicateur 2.3.2 : Degré de satisfaction des entreprises quant aux mesures des services publics d'emploi (nouvel indicateur)

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	S. O.	–	8,2/10	8,5/10
Résultat	S. O.	–		

Les besoins des entreprises évoluent rapidement et se diversifient. Le Ministère veut s'assurer que les services offerts sont alignés sur les besoins des entreprises aidées, et adapter ses interventions si nécessaire.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Un sondage post-intervention sera réalisé en 2021-2022 afin de mesurer le degré de satisfaction des entreprises aidées quant aux mesures des services publics d'emploi.

## 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<sup>a</sup>

(Mesure de départ : ND)

	2019 <sup>b</sup>	2020 <sup>b</sup>	2021 <sup>b</sup>	2022 <sup>b</sup>
Cible	75 %	75 %	75 %	75 %
Résultat	81 % (Atteinte)	80 % <sup>c</sup> (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. Résultat préliminaire.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020, les règlements<sup>22</sup> intervenus en conciliation, sans arrêt de travail<sup>23</sup> ni arbitrage, représentent 80 % des conventions collectives déposées après une conciliation et ces règlements touchent 13 205 personnes salariées. Plus précisément, 164 des 205 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 2020-2021, le Ministère a développé des services novateurs en prévention et en amélioration des relations du travail. Un plan de promotion et de visibilité des services en matière de relations du travail a également été mis sur pied.

### Indicateur 2.4.2 : Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen (indicateur retiré) (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)	S. O.	S. O.	S. O.

Cet indicateur a été retiré puisqu'il est directement lié à l'évolution du salaire horaire moyen, sur lequel le Ministère n'a pas de contrôle. L'indicateur est toujours maintenu dans le plan d'action de développement durable 2016-2020 prolongé en 2021 du Ministère.

22. Le Ministère a examiné les règlements pour l'ensemble des conventions collectives déposées durant l'année 2020 dans tous les secteurs d'activité économique. Aux 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.

23. 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.

## 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 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 initiale	Établissement d'une mesure initiale	–	–	Au moins 25 %
Cible révisée	Établissement d'une mesure initiale	39 %	41 %	45 %
Résultat	Mesure initiale établie à 37,3 % (Atteinte)	45,0 % (Atteinte)		

Le Ministère est en mesure d'établir des cibles annuelles et de rehausser la cible établie pour 2022-2023.

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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. En 2019-2020, la mesure initiale a été établie à 37,3 %.

Au cours de l'année 2020-2021, le Ministère a déployé le portail « Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale ». La première phase de travaux associés à cette plateforme a permis au Ministère de porter à 45,0 % la proportion de ses services offerts à sa clientèle en mode numérique.

Les travaux du Ministère se poursuivent pour la mise en place de nouveaux services en ligne au bénéfice de sa clientèle.

**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
<b>Cible</b>	Stratégie de mesure développée	Au moins 7,0/10	Au moins 7,5/10	Au moins 8,0/10
<b>Résultat</b>	Stratégie développée (Atteinte)	8,3/10 (Atteinte) <sup>a</sup>		

a. Bien que la cible soit considérée comme atteinte, cette appréciation doit être interprétée avec précaution puisque les données disponibles ne permettent pas de vérifier la représentativité des répondants.

**Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

Le Ministère vise à développer des approches innovantes et, de façon plus spécifique, l'amélioration des services à la clientèle par la transformation numérique de la prestation de service. À cette fin, un sondage a été réalisé auprès de la clientèle utilisatrice des nouveaux services numériques rendus disponibles en janvier 2021 dans le portail « Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale ». Les répondants ont exprimé un degré de satisfaction de 8,3/10 alors que la cible était de 7,0/10.

Ces résultats doivent toutefois être interprétés avec précaution puisque les données disponibles ne permettent pas de vérifier le niveau de représentativité du sondage.

**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 (indicateur retiré)**

**(Mesure de départ : 80 %)**

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	85 %	85 %	90 %	90 %
<b>Résultat</b>	89 % (Atteinte)	S. O.	S. O.	S. O.

Cet indicateur a été retiré en raison de l'incertitude engendrée par la pandémie de COVID-19 concernant la capacité du Ministère à réaliser certains projets.

### Indicateur 3.2.1 : Taux de réalisation du *Projet d'amélioration de la transparence corporative des entreprises* (nouvel indicateur)

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	s. o.	40 %	60 %	75 %
Résultat	s. o.	45 % (Atteinte)		

Le Ministère a multiplié les initiatives pour améliorer la transparence corporative et la qualité des informations qui figurent au registre des entreprises.

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours de l'exercice 2020-2021, plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre des mesures prévues au *Projet d'amélioration de la transparence corporative des entreprises* qui vise à mettre en place diverses mesures destinées à lutter contre les paradis fiscaux, l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption et à les prévenir. Notamment, l'Outil de recherche sur les données du registre des entreprises a été livré et cinq organismes ont conclu une entente leur permettant de l'utiliser. Les travaux liés à l'exigence pour les entreprises de déclarer les informations relatives aux bénéficiaires ultimes ainsi que ceux liés à la recherche par nom d'individu ont mené à la rédaction et à la présentation, en décembre 2020, du projet de loi n° 78, Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises. Le projet Service d'accès aux multiples registres (SAMR/MRAS) a également été complété en mars 2021.

À ce stade-ci, l'avancement des travaux dépasse la cible fixée pour 2020-2021.

## 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 la main-d'œuvre et de nombreux départs à la retraite, le recrutement et la rétention d'un personnel compétent, engagé et mobilisé constituent 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 : OFFRIR UN MILIEU DE TRAVAIL INSPIRANT** (INITIALEMENT : METTRE EN PLACE UN MILIEU DE TRAVAIL INSPIRANT)

**Indicateur 4.1.1 : Indice de satisfaction au travail – Milieu de travail** (initialement : 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 7,0/10	Au moins 7,0/10	Au moins 7,0/10	Au moins 8,0/10
Résultat	6,6/10 (Non atteinte)	7,7/10 (Atteinte)		

L'indicateur 4.1.1 comporte maintenant deux volets. Le volet milieu de travail correspond à l'indicateur 4.1.1 initial, ce qui explique pourquoi une cible rétroactive pour 2019-2020 est indiquée.

**Indicateur 4.1.1 : Indice de satisfaction au travail – Engagement (nouvel indicateur)**

(Mesure de départ : 6,6/10)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	s. o.	Au moins 6,8/10	Au moins 7,0/10	Au moins 7,2/10
Résultat	s. o.	7,6/10 (Atteinte)		

Les impacts de la pandémie sur l'environnement de travail du personnel étant importants, le Ministère entend prendre tous les moyens pour maintenir la mobilisation de ses employés.

## **Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

Le Ministère vise à maintenir un personnel engagé et mobilisé pour être en mesure d'offrir des services de qualité.

L'indicateur 4.1.1 mesure d'abord le degré de satisfaction du personnel concerné par une initiative du projet Agir pour notre milieu de travail au cours de l'année 2020-2021 (TEAMS, OneNote, Téléphonie IP, télétravail, signature électronique, numérisation). Ce projet vise à offrir au personnel un environnement de travail adapté aux tendances actuelles et aux nouvelles réalités du marché du travail. En déployant de nombreux outils et en misant davantage sur les activités d'information et de formation visant à favoriser leur appropriation, il a été possible de dépasser la cible fixée en atteignant un degré de satisfaction de 7,7/10 lors du sondage réalisé en mars 2021.

L'indicateur 4.1.1 mesure également l'engagement du personnel au moyen d'un sondage (coup de sonde) annuel auprès de l'ensemble du personnel. Dans le cadre de ce sondage réalisé en novembre 2020, le personnel était notamment appelé à se prononcer sur les conditions mises en place par le Ministère afin de favoriser une expérience-employé mobilisante et l'engagement du personnel. Malgré la pandémie et ses effets sur la prestation de travail, le degré de satisfaction de 7,6/10 obtenu au coup de sonde dépasse la cible pour le volet engagement du personnel. Le Ministère entend prendre les moyens pour maintenir la mobilisation de ses employés.

## 2.2 Déclaration de services aux citoyens

### 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 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
Centre de relations clients					
La réponse à un courriel	Proportion des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables <sup>a</sup>	85 %	56,9 <sup>b</sup> %	66,3 %	78,3 <sup>c</sup> %
La prise en charge d'un appel téléphonique	Proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes <sup>d</sup>	80 %	65,1 %	66,9 %	60,0 %
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 %	92,2 %	91,8 %	92,9 %
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 <sup>e</sup>	95 %	96,2 %	97,3 %	97,6 %
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 %	93,3 %	89,3 %	87,0 %
	Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables	75 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
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 %	96,3 %	85,1 %	98,8 %
	Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de trois jours ouvrables (traitement accéléré)	90 %	99,4 %	99,5 %	99,7 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
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 %	97,9 %	98,8 %	99,3 %
	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 %	97,7 %	96,8 %	97,0 %
<b>Relations du travail</b>					
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 <sup>f</sup>	95 %	100 %	95,7 %	100,0 %
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 <sup>f</sup>	100 %	100 %	100,0 %	50,0 %
<b>Recours</b>					
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 <sup>g</sup>	95 %	85,8 %	95,1 %	97,6 %
Le traitement des plaintes	Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables <sup>g</sup>	85 %	95,9 %	98,5 %	98,1 %

- 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.
- Le résultat exclut les données d'août à mars pour l'un des centres d'appels en raison de divers problèmes techniques liés à la plateforme utilisée pour traiter les courriels.
- 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.
- 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.
- Les données portent sur l'année civile.
- 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.
- 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 la proportion de 56,9 % des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables soit inférieure à la cible, la majorité des centres d'appels du Ministère 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 notamment par le volume important de courriels reçus concernant la COVID-19 en mai et juin ainsi que par des limites et problèmes techniques de l'application destinée au traitement des courriels de l'un des centres d'appels. De plus, la réaffectation du personnel à la prise en charge des appels relatifs à la COVID-19 sur la ligne de Services Québec de même que des problèmes techniques liés au télétravail ont eu aussi des répercussions sur le délai de traitement. Par ailleurs, en raison de l'indisponibilité des données pour ce centre d'appels du mois d'août à mars, le résultat 2020-2021 est partiel et doit être pris avec précaution puisqu'il ne permet pas de rendre compte des effets de l'ensemble des actions mises en place pour améliorer les délais de traitement.

Pour pallier aux limites de l'application de traitement des courriels, le centre d'appels a notamment remplacé celle-ci en décembre 2020. Des travaux sont également en cours pour résoudre le problème de disponibilité des données. La révision de certains processus de travail s'est poursuivie dans le but de réduire le volume de courriels à traiter et d'améliorer les délais de réponse aux citoyens. Pour certaines catégories de courriels, un courriel générique oriente le citoyen vers la prestation téléphonique pour lui offrir un accompagnement optimal. Il s'agit notamment des courriels relatifs à la COVID-19, aux demandes incomplètes ou nécessitant plusieurs échanges de courriels.

### La prise en charge d'un appel téléphonique

En 2020-2021, le nombre d'appels auxquels le Ministère a répondu a augmenté de 17 % comparativement à 2019-2020, soit une variation de près de 400 000 appels. La prise en charge des appels relatifs à la COVID-19 sur la ligne de Services Québec, soit ceux liés aux renseignements généraux et à la vaccination, a nécessité la contribution d'une partie des ressources des centres d'appels du Ministère. Cette réaffectation des ressources a eu un impact sur la capacité de réponse pour les services téléphoniques réguliers. Aussi, le déploiement du télétravail a eu des impacts occasionnels sur la productivité de certains centres d'appels.

Afin de répondre au fort volume d'appels en lien avec la COVID-19, des effectifs de diverses provenances (centres d'appels, unités du Ministère, ministères et organismes partenaires<sup>24</sup>) ont été affectés à la prise en charge de ces appels sur la ligne de Services Québec. De plus, le Ministère a embauché de nouvelles ressources, dont près de quarante affectées exclusivement à la prise d'appels concernant la COVID-19. En réponse aux défis liés au télétravail, le Ministère a optimisé ses processus et révisé en continu son organisation du travail.

---

24. Les appels traités par les ministères et organismes partenaires ne sont pas comptabilisés dans le résultat du Ministère.

## La prise en charge des plaintes

En réponse à la crise sanitaire de la COVID-19, le site [Québec.ca](https://www.quebec.ca) identifie la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle de Services Québec dans la section « Nous joindre » pour déposer une plainte relativement à un programme ou à un service. Le volume de plaintes reçues au Ministère est passé de 10 136 en 2019-2020 à 14 643 en 2020-2021, soit une hausse de 44,5 %, en raison notamment des diverses annonces gouvernementales liées aux mesures sanitaires. Par ailleurs, 5 926 plaintes reçues en 2020-2021 sont liées à la COVID-19.

Pour pallier à la hausse du volume de plaintes à traiter, le Ministère a embauché et formé de nouvelles ressources.

## 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, dont la qualité de l'information transmise, la simplicité pour accéder aux services et le résultat de la démarche effectuée.

Dans le cadre de la planification stratégique 2019-2023, des sondages portant sur les services en ligne ont été réalisés en 2020-2021 auprès des clientèles utilisatrices des sites Web du Régime québécois d'assurance parentale (clientèle Individu), du Registraire des entreprises (clientèle Entreprise) et d'Entreprises Québec (clientèle Entreprise). Ces sondages indiquent un degré de satisfaction qualifié de *très bon* chez la clientèle Individu, tant à l'égard de la qualité de l'information trouvée sur le site (8,7/10) que pour les services reçus en ligne (8,8/10). La clientèle Entreprise exprime un degré de satisfaction qualifié de *bon* pour la qualité de l'information (8,0/10) et à l'égard des services utilisés (7,9/10). La clientèle des nouveaux services numériques rendus disponibles par le projet « Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale » a également été sondée. Ce sondage signale un degré de satisfaction qualifié de *bon* (8,3/10). Ce dernier résultat doit toutefois être pris avec précaution puisque les données disponibles ne permettent pas de vérifier la représentativité des répondants.

Dans l'ensemble, les différentes clientèles apprécient les services en ligne du Ministère, leur pertinence et leur utilité.

## 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 19 à 31.

## **Formation et perfectionnement du personnel**

Au cours des dernières années, le Ministère a consacré beaucoup d'efforts au développement des compétences de son personnel. En 2020-2021, 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 et à des autoformations a permis de former plus efficacement un grand nombre d'employés et d'employées, malgré le contexte de télétravail généralisé cette dernière année en raison de la pandémie.

# 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<sup>a</sup>**

SECTEUR D'ACTIVITÉ <sup>b</sup>	2020-2021	2019-2020	ÉCART
Bureau de la sous-ministre (y compris les unités relevant directement de la sous-ministre)	72	72	0
Commission des partenaires du marché du travail	20	18	2
Secteur Emploi-Québec	187	185	2
Secteur de la gouvernance et de la performance organisationnelle	218	-	218
Secteur de la solidarité sociale et de l'analyse stratégique	-	151	-151
Secteur de la solidarité sociale et de l'assurance parentale	308	-	308
Secteur des opérations	-	4 419	-4 419
Secteur des partenariats de Services Québec	541	-	541
Secteur des registres de l'État	366	410	-44
Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles	770	776	-6
Secteur des services à la clientèle	3 757	-	3 757
Secteur du développement et des partenariats de Services Québec	-	391	-391
Secteur du travail	101	114	-13
<b>Total</b>	<b>6 340</b>	<b>6 536</b>	<b>-196</b>

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

- Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier. Sont exclus 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.
- Les données sont présentées selon les structures organisationnelles de chaque année respective.

## Formation et perfectionnement du personnel

### Répartition des jours destinés à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité<sup>a</sup>

CHAMP D'ACTIVITÉ	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	15 572,1
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	333,2
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	1 494,2
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	47,8
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	303,2

Source : Système de gestion des apprentissages.

a. Il n'est pas possible de répartir les dépenses totales consacrées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité. Toutefois, la somme des dépenses globales en formation est présentée au tableau suivant.

### Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2020	2019
Proportion de la masse salariale (%)	1,0	1,5
Nombre moyen de jours de formation par personne		
• Cadre	1,5	2,6
• Professionnel	1,4	2,0
• Fonctionnaire	3,5	4,4
• Étudiant et stagiaire	0,6	2,3
• Total <sup>a</sup>	2,7	3,6
Somme allouée par personne <sup>b</sup>	867,59 \$	1 213,67 \$
Dépenses globales en formation <sup>c</sup>	5 633 275,45 \$	8 073 353,84 \$

Source : Système des activités de développement et système de gestion des apprentissages.

- a. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et étudiant et stagiaire.
- b. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et étudiant et stagiaire.
- c. Somme globale allouée aux dépenses de formation pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et étudiant et stagiaire.

## 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, quant à eux, 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.

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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	11,4	12,8	12,8

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

## 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. Afin de faire progresser l'organisation en la matière et d'établir une stratégie intégrée, la Direction générale des ressources humaines a présenté aux autorités un plan d'action ministériel en matière de santé des personnes en novembre 2020. Ce plan d'action s'articule autour d'une approche de santé globale axée sur la prévention et la gestion des absences. Des actions concrètes et porteuses sont proposées afin de répondre aux défis inhérents au portrait des absences au Ministère.

D'autres actions en santé et sécurité du travail sont mises en œuvre 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 et de la formation aux gestionnaires sur les problèmes de santé mentale au travail 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.

Par ailleurs, en contexte de pandémie, différentes mesures de prévention ont été mises en place pour assurer la sécurité du personnel dans les aires communes des locaux occupés par le Ministère. Des mesures de soutien ont également été proposées à l'ensemble du personnel. Des fiches informatives et des formations en lien avec le télétravail et l'ergonomie des postes de travail à la maison ont été déployées. Un réseau de partenaires du bien-être, dont le rôle est de soutenir leurs collègues en matière de bien-être au travail, a été mis en place. Une plateforme virtuelle sur la santé et le mieux-être, regroupant plusieurs informations sur une multitude de sujets en lien avec la santé physique et psychologique, a été partagée à l'ensemble des gestionnaires et des partenaires du bien-être. Des webinaires, aide-mémoire, guides et outils ont également été développés pour soutenir les gestionnaires dans le cadre des différentes situations engendrées par la pandémie.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

Un budget de dépenses de 4 442,4 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2020-2021. Les dépenses réelles de l'exercice financier totalisent 4 497,9 millions de dollars, soit 55,5 millions de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique principalement par des dépenses financées par des transferts de provisions provenant du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration effectués afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes, et du ministère des Finances pour soutenir des activités visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale.

En 2020-2021, les dépenses du Ministère ont été inférieures de 62,7 millions de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2020-2021 <sup>a</sup> (000 \$)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2021 <sup>b,c</sup> (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020 <sup>d</sup>	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Administration	567 260	589 543	627 938	(38 395)	(6,1)
Mesures d'aide financière	3 009 651	2 953 258	3 054 227	(100 969)	(3,3)
Mesures d'aide à l'emploi	865 465	955 134	878 430	76 704	8,7
<b>TOTAL</b>	<b>4 442 376</b>	<b>4 497 935</b>	<b>4 560 595</b>	<b>(62 660)</b>	

- Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2020-2021 – Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*.
- Dont 27 796,5 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.
- Données provenant des états financiers préliminaires 2020-2021. 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.
- Dont 17 875,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

### Administration

En 2020-2021, le budget destiné aux activités liées à l'administration est de 567,3 millions de dollars. Les dépenses s'élèvent à 589,5 millions de dollars. L'écart de 22,3 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses s'explique principalement par des dépenses financées par des budgets additionnels de 21,4 millions de dollars provenant de la mise à jour économique de novembre 2020, dont 20,7 millions de dollars à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et 0,7 million de dollars à la Commission de la construction du Québec. Il s'agit de dépenses occasionnées par la pandémie de COVID-19.

La diminution de 38,4 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2019-2020 et 2020-2021 s'explique notamment par une dépense exceptionnelle de 45,4 millions de dollars effectuée en 2019-2020 au bénéfice de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail principalement en lien avec la Loi sur les normes du travail et la Loi sur l'équité salariale. Notons également en 2020-2021 un ralentissement des activités régulières en raison de la pandémie de COVID-19 ainsi qu'une mise à jour de la méthode de répartition des dépenses d'administration vers les fonds spéciaux. Par ailleurs, en 2020-2021, des dépenses de 27,3 millions de dollars ont été occasionnées par la gestion de la pandémie et les mesures de relance économique, comparativement à une dépense de 4,8 millions de dollars en 2019-2020.

Les dépenses se répartissent comme suit :

- 309,3 millions ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales que dans les régions, ainsi qu'à la prestation de services directs à la population et aux entreprises;
- 64,9 millions ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions du Ministère à titre d'employeur, des produits de communication et des technologies de l'information;
- 162,0 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, à la gouvernance et à la performance organisationnelle ainsi qu'aux registres de l'État;
- 53,3 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 2020-2021 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 2020-2021 des mesures d'aide financière était de 3 009,7 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 2 953,3 millions de dollars, soit un montant inférieur au budget de 56,4 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 262 456 à 252 928, soit 9 528 ménages de moins qu'escompté.

Entre 2019-2020 et 2020-2021, les dépenses relatives aux mesures d'aide financière ont diminué de 101,0 millions de dollars. Cette diminution s'explique principalement par la diminution du nombre de ménages prestataires des programmes d'assistance sociale au cours de l'exercice financier 2020-2021 passant d'une moyenne de 275 183 ménages en 2019-2020 à 252 928 ménages en 2020-2021.

En 2020-2021, une somme de 2 804,0 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, 30,7 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 36,3 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, 6,2 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,3 million de dollars. Enfin, le Ministère a alloué 30,7 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets d'inclusion économique et de participation sociale.

Les dépenses occasionnées par les mesures de relance économique en lien avec la pandémie au chapitre des mesures d'aide financière se sont élevées à 13,1 millions de dollars en 2019-2020 et à 0,5 million en 2020-2021. Ces dépenses correspondent à la mise en place du Programme d'aide temporaire aux travailleurs et d'un fonds d'urgence en faveur des Corporations de développement communautaire ainsi qu'au soutien financier à la Fédération des centres d'action bénévole du Québec pour la bonification de leur site Web [Jebénévole.ca](http://Jebénévole.ca).

## Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget des dépenses 2020-2021 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 865,5 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 955,1 millions de dollars. L'écart de 89,6 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 60,0 millions de dollars au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour des mesures du Programme de formation de courte durée privilégiant les stages de la Commission des partenaires du marché du travail, et ce, afin de soutenir davantage les secteurs qui ont un besoin criant de main-d'œuvre.

La dépense de 2020-2021 est supérieure de 76,7 millions de dollars par rapport à l'exercice financier 2019-2020. Cette augmentation s'explique principalement par le versement exceptionnel de 60,0 millions de dollars au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en 2020-2021.

## 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 administrés par le Ministère sont présentés ci-dessous.

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

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour but 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 2020-2021 comparativement à 2019-2020. Cette augmentation s'explique principalement par une somme additionnelle annoncée dans le Plan économique du Québec en mars 2018 afin de soutenir davantage les organismes communautaires. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2021 est de 5,0 millions de dollars.

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

	PRÉVISIONS 2020-2021 <sup>a</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 31 MARS 2021 <sup>b</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020	VARIATION SOMMES RÉELLES (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	39 893	39 876	38 681	1 195	3,1
Dépenses	40 877	40 839	37 840	2 999	7,9
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(984)</b>	<b>(963)</b>	<b>841</b>	<b>(1 804)</b>	

a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2020-2021 – Budget des fonds spéciaux*.

b. Données provenant des états financiers 2020-2021.

## 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'emplois. Ses résultats indiquent un excédent d'exercice de 175,7 millions de dollars en 2020-2021. Cet excédent s'explique notamment par une bonification pour la relance économique du Québec provenant de l'entente avec le gouvernement fédéral pour le développement de la main-d'œuvre. Les dépenses du Fonds sont plus élevées de 117,2 millions de dollars en 2020-2021 comparativement à 2019-2020. Cette augmentation s'explique principalement par la mise en place du Programme actions concertées pour le maintien en emploi. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2021 est de 283,2 millions de dollars.

### Revenus et dépenses du Fonds de développement du marché du travail

	PRÉVISIONS 2020-2021 <sup>a</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 31 MARS 2021 <sup>b</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020	VARIATION SOMMES RÉELLES (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	1 237 998	1 481 515	1 177 127	304 388	25,9
Dépenses	1 269 865	1 305 852	1 188 624	117 228	9,9
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(31 867)</b>	<b>175 663</b>	<b>(11 497)</b>	<b>187 160</b>	

a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2020-2021 – Budget des fonds spéciaux*.

b. Selon les états financiers préliminaires 2020-2021.

## 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 2020-2021, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds a été de 30,7 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,05 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 31,5 millions.

Le déficit de 0,8 million de dollars en 2020-2021 s'explique par l'utilisation d'une partie du surplus cumulé à la suite de la signature des nouvelles Alliances pour la solidarité 2018-2023. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2021 est de 0,7 million de dollars.

## Revenus et dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales

	PRÉVISIONS 2020-2021 <sup>a</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 31 MARS 2021 <sup>b</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020	VARIATION SOMMES RÉELLES (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	30 770	30 751	29 959	792	2,6
Dépenses	31 814	31 530	34 966	(3 436)	(9,8)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(1 044)</b>	<b>(779)</b>	<b>(5 007)</b>	<b>4 228</b>	

a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2020-2021 – Budget des fonds spéciaux*.

b. Données provenant des états financiers 2020-2021.

## 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 15,4 millions de dollars sont composées principalement de 14,5 millions en amortissement et de 0,9 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, en 2020-2021, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 17,6 millions de dollars.

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 2020-2021 <sup>a</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 31 MARS 2021 <sup>b</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020	VARIATION SOMMES RÉELLES (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	21 942	15 410	15 584	(174)	(1,1)
Dépenses	21 942	15 410	15 584	(174)	(1,1)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2020-2021 – Budget des fonds spéciaux*.

b. Données provenant des états financiers 2020-2021.

## 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 2020-2021, le Ministère a versé 78,7 millions de dollars à ce fonds, dont les revenus se composent aussi de 24,6 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 21,2 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 112,8 millions de dollars en 2020-2021, soit 68,2 millions en rémunération et 44,6 millions en fonctionnement. Les résultats indiquent un excédent de 11,7 millions de dollars, et le surplus cumulé au 31 mars 2021 atteint 80,1 millions de dollars. Les revenus et les dépenses du Fonds sont plus élevés en 2020-2021 comparativement à 2019-2020. Cette augmentation s'explique notamment par l'ajout de nouvelles activités confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec au 1<sup>er</sup> septembre 2020.

### Revenus et dépenses du Fonds des biens et des services

	PRÉVISIONS 2020-2021 <sup>a</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 31 MARS 2021 <sup>b</sup> (000 \$)	SOMMES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020	VARIATION SOMMES RÉELLES (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	116 788	124 515	112 847	11 668	10,3
Dépenses	121 788	112 816	104 411	8 405	8,0
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(5 000)</b>	<b>11 699</b>	<b>8 436</b>	<b>3 263</b>	

- a. Selon la section « Travail, Emploi et Solidarité sociale » du volume *Budget de dépenses 2020-2021 – Budget des fonds spéciaux*.  
b. Données provenant des états financiers 2020-2021.

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

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est constitué principalement 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). Pour plus d'information sur le Fonds, voir son rapport d'activité 2020-2021<sup>25</sup>.

25. 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](http://cpmt.gouv.qc.ca).

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Pour faire face aux défis lancés par la pandémie de COVID-19, le Ministère a rapidement mis en place des initiatives afin d'assurer la prestation de services à la population, tout en évitant la manipulation de papier et en assurant la sécurité de son personnel et de ses clientèles :

- Mise en ligne de la plateforme Jettravaille! qui utilise l'intelligence artificielle et permet un jumelage entre les employeurs et les personnes en recherche d'emploi en fonction de leurs besoins, de leurs lieux géographiques, des disponibilités et des compétences recherchées;
- Développement d'une application visant à faciliter le redéploiement efficace et dynamique des ressources humaines du Ministère dans les secteurs où la réalisation d'activités prioritaires requiert davantage de ressources;
- Mise en place de formulaires pouvant être remplis en ligne, transmis au Ministère directement, puis triés selon le type de demande et la région d'origine, facilitant ainsi leur traitement. De plus, le Ministère a développé des outils permettant la conversion de formulaires en version Web qui pourront également accélérer la transformation numérique du Ministère;
- Création d'un outil permettant de systématiser le traitement des demandes du Programme d'aide temporaire aux travailleurs et, ce faisant, de répondre par courriel dans un délai minimal;
- Mise en ligne d'un questionnaire pour orienter la démarche de recherche d'emploi et conseiller la clientèle en fonction de ses besoins;
- Distribution d'outils et d'équipements sécuritaires auprès des employés en télétravail, notamment avec l'attribution de portables normalisés, la distribution de jetons virtuels et physiques, ainsi que le déploiement de la téléphonie IP et de solutions informatiques (ex. : Teams, Check Point, etc.).
- Contribution à plusieurs mesures d'assouplissement et bonifications touchant les programmes d'assistance sociale et les interventions des services publics d'emploi.

De plus, en cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère a poursuivi en 2020-2021 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, en janvier 2021, le Ministère a terminé la mise en place du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, dont le développement et la gestion lui sont confiés par l'Office de la protection du consommateur. Ce registre vise à simplifier les démarches administratives et à améliorer la protection du public à la suite du décès d'un proche.

La transformation numérique s'est poursuivie notamment avec le dévoilement, en février 2021, du nouveau portail de services en ligne Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale, accessible à partir de tous les types d'appareils électroniques (ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents). Ce portail, issu du projet Espace client et services en ligne, permet à la clientèle des services publics d'emploi et des programmes d'assistance sociale de soumettre une demande de service d'aide financière ou d'aide à l'emploi, de consulter les communications

numériques provenant du Ministère, de transmettre des documents en ligne, d'être informée sur ses versements et de recevoir des alertes pour une nouvelle communication ou une date importante. Ce portail permet de faire évoluer l'offre de services du Ministère et de répondre aux attentes des citoyens.

D'autres initiatives ont contribué à la transformation numérique, notamment le transfert de la Déclaration des activités de formation vers la Zone entreprise en février 2021. Ce transfert contribue à améliorer l'expérience client des entreprises en centralisant les services liés aux obligations réglementaires dont elles doivent s'acquitter.

Au cours de l'exercice, le Ministère a également réalisé des travaux afin d'implanter les modifications prévues à la Loi visant principalement à améliorer la flexibilité du régime d'assurance parentale afin de favoriser la conciliation famille-travail, laquelle est entrée en vigueur en octobre 2020.

Toutes ces initiatives visent à améliorer la qualité des services à la population et aux entreprises et à mieux outiller le personnel du Ministère. Au 31 mars 2021, le Ministère poursuivait dix projets, en avait finalisé un et avait réalisé plusieurs travaux en soutien aux activités de mission.

### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2020-2021

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projets <sup>a</sup>	8 277,1	2 201,4
Activités <sup>b</sup>	6 322,8	96 450,5
<b>Total<sup>c</sup></b>	<b>14 599,9</b>	<b>98 651,9</b>

- 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.
- c. Les données incluent celles de la Commission des partenaires du marché du travail.

# 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 2020-2021, cette cible a été établie en heures rémunérées et a été transposée en équivalents temps complet (ETC)<sup>26</sup>.

Le Conseil du trésor a fixé au Ministère une cible de 11 441 146 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 265 ETC. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, 11 193 390 heures ont été utilisées, ce qui correspond à 6 129 ETC. Le Ministère respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec une disponibilité de 247 756 heures, soit l'équivalent sur une base annuelle de 136 ETC.

### Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

CATÉGORIE <sup>a</sup>	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3 <sup>b</sup>	NOMBRE D'EMPLOYÉES ET D'EMPLOYÉS
1. Personnel d'encadrement	574 886	657	575 543	315	324
2. Personnel professionnel	3 112 253	33 341	3 145 594	1 722	1 795
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	7 424 622	45 430	7 470 052	4 090	4 219
6. Agents de la paix	0	0	0	0	0
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2 201	0	2 201	1	2
<b>Total 2020-2021</b>	<b>11 113 962</b>	<b>79 428</b>	<b>11 193 390</b>	<b>6 129<sup>c</sup></b>	<b>6 340</b>
<b>Total 2019-2020</b>			<b>11 203 245</b>	<b>6 134</b>	<b>6 536</b>

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

- Les étudiants et étudiantes et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujétiées à la Loi sur la fonction publique. Les données excluent également le personnel des cabinets.
- 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.
- En raison de l'arrondissement des données, le total ne correspond pas à la somme des parties.

26. 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 comprend 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<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)	12	782 522,27 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	88	18 701 673,48 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>100</b>	<b>19 484 195,75 \$</b>

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 prolongée au 31 mars 2022, le Ministère a adopté un plan d'action ministériel de développement durable 2016-2020 prolongé au 31 mars 2021. 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, prolongé au 31 mars 2021

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2020-2021	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 a été déployée lors de la campagne 2020.	Atteinte – Après la date prévue

ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2020-2021	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	Cible atteinte en 2018-2019	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
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-mémoire 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	RÉSULTAT 2020-2021	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	Action reportée dans le plan d'action de développement durable 2021-2022 en raison de la COVID-19	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	Action non reportée en 2020-2021	Non atteinte – Non amorcée
	Nombre de personnes ayant suivi la formation	Plus de 450	Action non reportée en 2020-2021	Non atteinte – Non amorcée
	Date de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de communication	2018	Action non reportée en 2020-2021	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	RÉSULTAT 2020-2021	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	RÉSULTAT 2020-2021	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	Cible atteinte en 2019-2020	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 50,7 % 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 (IMT)	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 3,7 millions de visites, soit une augmentation de 2,0 % 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	RÉSULTAT 2020-2021	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	Les travaux d'élaboration du plan d'action se poursuivent en collaboration avec les partenaires interministériels et communautaires.	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 de référence découle de l'adoption du plan d'action (action 7).	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	Cible atteinte en 2019-2020 <sup>a</sup>	Atteinte – Avant ou à la date prévue
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 du télétravail, l'action n'a pas été reportée en 2020-2021.	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 de changements dans les priorités, le rapport ne sera pas déposé.	Non atteinte – Amorcée

a. La cible aurait dû être indiquée comme atteinte dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020*.

**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	RÉSULTAT 2020-2021	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	Pour l'année 2020-2021, le ratio s'est situé en moyenne à 0,48 en raison d'une progression plus importante que prévu du salaire horaire moyen.	Non atteinte – Amorcée

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2020-2021	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 intersectorielle 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 <sup>a</sup>	Cible atteinte en 2019-2020	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	RÉSULTAT 2020-2021	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	Depuis le 22 février 2021, l'ensemble des bureaux des 17 régions sont sous la bannière de Services Québec.	Atteinte – Après la date prévue

### 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 le Plan d'action ministériel pour l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022. Pour l'année 2020-2021, 70 % (42/60) des actions ciblées sont en cours ou amorcées, 3,3 % (2/60) sont non amorcées alors que 26,7 % (16/60) sont réalisées.

**État de réalisation des actions en réponse aux priorités régionales**

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Bas-Saint-Laurent</b>		
<b>Priorité 4 : Agir pour un entrepreneuriat et une main-d'œuvre dynamiques et diversifiés</b>		
1.	Réaliser annuellement l'activité <i>Le Bas-Saint-Laurent, en action pour l'emploi</i> afin de faciliter l'arrimage entre les chercheurs d'emploi et les employeurs du Bas-Saint-Laurent.	Réalisée
2.	Faire connaître auprès d'employeurs la recension d'expériences positives d'entreprises qui ont embauché des personnes handicapées.	Non amorcée
3.	Mettre à la disposition des intervenants locaux et régionaux un outil informatique sur la structure professionnelle des entreprises afin qu'ils puissent mieux accompagner les chercheurs d'emploi ou de stage.	Amorcée
<b>Saguenay-Lac-Saint-Jean</b>		
<b>Priorité 1 : Main-d'œuvre</b>		
1.	Documenter les causes et les difficultés de recrutement pour certaines professions et mettre en œuvre des solutions en collaboration avec nos différents partenaires.	Amorcée
2.	Accompagner les entreprises dans l'amélioration de leurs pratiques en gestion des ressources humaines, notamment celles issues des créneaux d'excellence régionaux : AgroBoréal, Transformation de l'aluminium, Tourisme d'aventure et écotourisme.	Réalisée

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Capitale-Nationale</b>		
<b>Priorité 1 : Assurer le développement des activités agricoles et agroalimentaires</b>		
1.	Appuyer le recrutement et la fidélisation de la main-d'œuvre des entreprises agroalimentaires en collaborant avec Québec NUTRI, le créneau d'excellence Aliments santé.	Réalisée
2.	Contribuer au déploiement 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 2020-2022 par un soutien financier triennal pour la coordination de l'Entente.	En cours
<b>Priorité 7 : Développer des stratégies pour contrer les effets de la pénurie de main-d'œuvre</b>		
3.	Participer aux travaux du comité de la Conférence administrative régionale visant à dégager une lecture commune des enjeux de main-d'œuvre pour la région de la Capitale-Nationale afin de faciliter la sélection et la mise en œuvre d'actions régionales structurantes par les ministères et organismes concernés.	En cours
<b>Mauricie</b>		
<b>Priorité 2 : Accompagner les citoyens sur le plan socioprofessionnel</b>		
1.	Offrir cinq formations destinées au rehaussement des compétences des autochtones de la région.	Amorcée
2.	Offrir une formation spécifique aux chômeurs pandémiques de trois secteurs économiques de la région afin de favoriser le transfert de leurs compétences vers d'autres secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre.	Amorcée
<b>Priorité 4 : Soutenir la vitalité du système économique</b>		
3.	Favoriser le maintien en emploi de travailleurs du secteur manufacturier en développant leurs compétences de base (littératie et numératie), afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux changements organisationnels et technologiques.	Amorcée
<b>Estrie</b>		
<b>Priorité 1 : Soutenir des stratégies pour répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises</b>		
<b>Priorité 9 : Augmenter le niveau de connaissance dans les entreprises et les organisations qui contribuent au développement de l'Estrie</b>		
1.	Adapter l'activité de recrutement et d'attraction de la main-d'œuvre du Salon Priorité-Emploi au contexte sanitaire de l'Estrie.	Réalisée
2.	Diffuser des portraits territoriaux des entreprises de l'Estrie afin de mieux connaître leurs caractéristiques et leurs besoins, en collaboration avec les partenaires du milieu.	Non amorcée
3.	Collaborer à l'identification des causes et des solutions liées aux difficultés de recrutement pour les professions priorisées par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie, notamment en fournissant de l'information sur le marché du travail et en offrant un soutien financier à la Table estrienne de concertation Emploi-Formation.	Amorcée
<b>Priorité 13 : Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale</b>		
4.	Financer des projets visant la mise en mouvement, le développement des compétences et de l'employabilité pour des individus sous-représentés sur le marché du travail et qui sont habituellement difficilement rejoints par les services publics d'emploi.	Réalisée

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Montréal</b>		
<b>Priorité 3 : Favoriser l'essor des entreprises montréalaises</b>		
1.	Participer à dix forums stratégiques thématiques pour développer une stratégie de relance économique dans le contexte de la pandémie organisés par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.	Réalisée
2.	Offrir une boîte à outils Web et de courtes formations virtuelles ou en présentiel à de petites entreprises pour approfondir différentes thématiques liées à la gestion des ressources humaines.	En cours
3.	Offrir cinq accompagnements sur mesure comprenant des activités de formation et du coaching dans le cadre des Parcours entrepreneuriaux destinés aux PME organisés par la Ville de Montréal.	Réalisée
<b>Priorité 6 : Offrir un environnement sécuritaire et épanouissant pour les membres des peuples autochtones</b>		
4.	Poursuivre les rencontres du comité régional mixte avec des partenaires autochtones en développement de l'employabilité, dans le cadre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits.	En cours
5.	Identifier des moyens visant à créer une synergie entre les actions portées par le comité régional mixte et les travaux de mise en œuvre de la Stratégie de réconciliation avec les peuples autochtones 2020-2025 de la Ville de Montréal afin de travailler en complémentarité avec l'ensemble des partenaires du milieu.	En cours
<b>Priorité 10 : Accélérer l'essor de l'est de Montréal</b>		
6.	Produire des analyses sur le marché du travail et les réalités socioéconomiques de l'est de Montréal.	Réalisée
<b>Outaouais</b>		
<b>Priorité 5 : Développer l'économie et améliorer la position concurrentielle par rapport à la situation frontalière par l'innovation et la diversification</b>		
1.	Soutenir le développement des entreprises bioalimentaires par le biais d'une entente sectorielle permettant la mise en œuvre de projets en concordance avec les objectifs du Plan de développement bioalimentaire de l'Outaouais 2020-2025.	Amorcée
2.	Soutenir la relance de l'industrie forestière en participant à la Cellule d'intervention sur la vitalité de l'industrie forestière des régions de l'Outaouais et des Laurentides.	Réalisée
3.	Soutenir le recrutement de la main-d'œuvre et le maintien en emploi dans les RPA de l'Outaouais.	En cours
4.	Soutenir la qualification de la main-d'œuvre afin que des travailleurs et des chercheurs d'emploi développent les compétences requises pour exercer des métiers et des professions dans le secteur de la santé, et ce, par le biais du projet d'alternance travail-études pour les préposés aux bénéficiaires.	En cours

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Abitibi-Témiscamingue</b>		
<b>Priorité 2 : Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu</b>		
1.	Finaliser le projet stratégique <i>Identification des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre</i> visant la mise en œuvre d'une approche concertée pour évaluer et déterminer les besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre en entreprise.	En cours
2.	Finaliser le projet stratégique <i>Rehaussement des compétences 4.0</i> avec le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue visant à soutenir le rehaussement de la qualification de la main-d'œuvre afin d'amener l'économie régionale à mettre en œuvre la révolution 4.0.	En cours
<b>Priorité 5 : Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale</b>		
3.	Collaborer à la mise en œuvre d'une campagne de promotion et de valorisation régionale des métiers et des professions en déficit de main-d'œuvre dans les filières agricole, forestière et touristique par la signature d'une entente avec des partenaires sectoriels.	Amorcée
4.	Collaborer à la mise en œuvre d'une offre de services en matière de gestion des ressources humaines à l'intention des producteurs agricoles de la région avec le Centre d'emploi agricole (aide à la dotation, entraînement à la tâche, développement de formation et coaching, etc.).	En cours
<b>Côte-Nord</b>		
<b>Priorité 1 : Reconnaître la Côte-Nord et ses spécificités comme une région atypique</b>		
1.	Diffuser des portraits socioéconomiques de la région et de ses MRC, de l'emploi saisonnier et des besoins de main-d'œuvre des entreprises ainsi que des études relatives au marché du travail régional afin de faire connaître et mettre en valeur les spécificités des territoires.	Amorcée
<b>Priorité 6 : Renforcer la capacité d'agir des Nord-Côtiers et Nord-Côtières ainsi que de leurs communautés</b>		
2.	Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits et susciter des initiatives pour l'emploi autochtone par la mise en place de projets pilotes et d'initiatives structurantes.	Amorcée
<b>Priorité 7 : Favoriser l'accès à l'éducation, à la formation et au savoir</b>		
3.	Favoriser le démarrage de petites cohortes de formation pour mieux répondre aux besoins des entreprises et des individus liés aux réalités régionales et locales du marché du travail, dans le cadre des travaux de la Table opérationnelle régionale Éducation-Emploi-Québec.	Amorcée
<b>Nord-du-Québec</b>		
<b>Priorité 2 : Soutenir le développement et la diversification économiques</b>		
1.	Créer une cellule de concertation et d'intervention en partenariat avec les principaux organismes appelés à soutenir les entreprises de la région désireuses d'innover ou de modifier leur modèle d'affaires afin de faire face aux différents enjeux démographiques, socioéconomiques et sanitaires.	Réalisée
2.	Organiser et animer un « cercle de gestion » permettant aux entrepreneurs et aux employeurs de la région de partager et d'innover en matière de gestion, notamment en ce qui a trait aux ressources humaines.	Réalisée
3.	Coordonner le Rendez-vous des employeurs du Nord-du-Québec, une journée de formation, d'ateliers et de conférences destinés aux employeurs et gestionnaires afin qu'ils développent leurs connaissances en gestion, et plus particulièrement leurs compétences managériales liées aux ressources humaines.	Réalisée

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Priorité 3 : Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global ainsi que la santé et le bien-être de la population</b>		
4.	Valoriser la profession des éducateurs et éducatrices à la petite enfance (profession en déficit de main-d'œuvre dans la région) et appuyer les efforts du comité régional sur les services de garde visant à améliorer l'offre de services à la petite enfance, reconnue comme un incontournable pour l'amélioration des milieux de vie en Jamésie.	Réalisée
5.	Contribuer au financement du projet <i>Dénoncer un étudiant</i> , qui consiste à recenser les étudiants qui quittent la région du Nord-du-Québec afin de poursuivre leurs études. L'objectif de ce projet est de les inciter à revenir s'établir dans la région, que ce soit dans le cadre d'un stage, d'un emploi étudiant ou d'un travail à la fin de leurs études.	Réalisée
<b>Gaspésie</b>		
<b>Priorité 2 : Soutenir la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale</b>		
1.	Apporter des solutions visant à favoriser l'intégration au marché du travail des minorités linguistiques et culturelles en documentant leurs réalités et en identifiant leurs problématiques, et ce, en collaboration avec le Committee for Anglophone Social Action et les Nations autochtones.	En cours
<b>Priorité 5 : Participer au développement économique et à la création d'emplois</b>		
2.	Travailler en collaboration avec la Fédération des chambres de commerce du Québec et les chambres de commerce locales à la mise en place du projet <i>Mon emploi en sol québécois</i> visant à favoriser la régionalisation de l'immigration.	En cours
3.	Participer à la Stratégie Vivre en Gaspésie visant l'attraction de la main-d'œuvre dans la région.	En cours
4.	Mettre en place des instances locales favorisant la concertation entre les entreprises, le partage de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, la diffusion de l'information concernant les compétences recherchées ainsi que le développement des compétences.	En cours
<b>Îles-de-la-Madeleine</b>		
<b>Priorité 3 : Consolider et diversifier l'économie de la région</b>		
1.	Collaborer à la Stratégie d'attraction des personnes aux Îles en participant aux travaux de réflexion, à la mise en œuvre et au financement de la Stratégie.	En cours
2.	Former les entreprises sur les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines pour favoriser leur attractivité et la rétention de la main-d'œuvre, en collaboration avec les membres de la Table de concertation en ressources humaines des Îles.	En cours
<b>Chaudière-Appalaches</b>		
<b>Priorité 9 : Soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail</b>		
1.	Organiser, en collaboration avec les élus municipaux, trois webinaires interactifs visant à mieux comprendre la réalité du marché du travail, à présenter l'offre de services des ministères pour soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant et à déterminer des moyens pour favoriser une plus grande complémentarité d'intervention.	Amorcée
2.	Réaliser, en collaboration avec les organismes publics de formation, une campagne de promotion pour faire connaître <i>Formons la différence</i> , qui diffuse plus de 400 offres de formation à temps partiel.	Amorcée

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Priorité 13 : Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale</b>		
3.	Mettre en œuvre le projet <i>Aide à l'intégration et au maintien en emploi</i> .	Amorcée
4.	Déployer une entente de collaboration avec le CISSS de Chaudière-Appalaches pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes présentant une problématique de santé mentale, psychosociale ou de dépendance.	En cours
<b>Laval</b>		
<b>Priorité 2 : Stimuler la vitalité sociale dans une perspective d'intégration et d'inclusion des personnes</b>		
1.	Permettre à des personnes vulnérables et sans emploi de s'inscrire à une formation de préposé aux bénéficiaires et les accompagner afin qu'elles intègrent le marché du travail dans le secteur de la santé.	Amorcée
<b>Priorité 3 : Assurer une vigie permettant la collecte et la diffusion des données en matière de développement social à Laval</b>		
2.	Diffuser des données socioéconomiques auprès des acteurs concernés pour favoriser la prise de décision et informer les citoyens.	En cours
<b>Lanaudière</b>		
<b>Priorité 2 : Assurer une réponse adéquate aux défis de la pénurie de main-d'œuvre, notamment par le développement d'une stratégie régionale d'attraction et de rétention de main-d'œuvre, l'intégration adéquate des travailleurs immigrants (en entreprise et dans la communauté), le recours à la mutualisation des ressources, l'intégration en emploi des personnes d'expérience et la valorisation des métiers</b>		
1.	Identifier des pistes de solution pour les professions présentant des difficultés de recrutement, en collaboration avec les partenaires régionaux concernés.	En cours
2.	Organiser, en collaboration avec les partenaires de la région, un salon de l'emploi régional virtuel à l'hiver 2021 afin de réunir les employeurs ainsi que les chercheurs d'emploi et y convier les ressources externes en employabilité.	Réalisée
3.	Identifier les métiers traditionnellement masculins présentant de bonnes perspectives d'emploi et en faire la promotion auprès de la clientèle féminine qui se destine à la formation.	Réalisée
<b>Laurentides</b>		
<b>Priorité 2 : Valoriser les éléments distinctifs des Laurentides afin d'en rehausser le pouvoir d'attractivité et de susciter la fierté de ses citoyens</b>		
1.	Collaborer, avec les partenaires concernés, à la réalisation de la 2 <sup>e</sup> édition de la campagne <i>Laurentides en emploi</i> , qui vise à mettre en valeur, à l'aide de capsules vidéo, certains emplois disponibles dans les MRC des Laurentides, le milieu de vie en tant que communauté de proximité ainsi que certaines entreprises au cœur de celle-ci.	En cours
2.	Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires concernés, le Plan d'action 2020-2022 de la Table régionale emploi-immigration des Laurentides afin de favoriser l'attraction, l'intégration et le maintien en emploi de la main-d'œuvre immigrante.	En cours

ACTION/RÉPONSE		ÉTAT DE RÉALISATION
<b>Montérégie</b>		
<b>Priorité 4 : Miser sur une main-d'œuvre compétente et sur la relève entrepreneuriale</b>		
1.	Contribuer à la mise en œuvre de projets structurants identifiés comme prioritaires au plan d'action de l' <i>Entente sectorielle de développement pour l'économie et la main-d'œuvre en Montérégie 2020-2023</i> .	Amorcée
2.	Mettre en œuvre, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie, le Plan d'action régional sur les programmes de formation priorités et les professions liées 2019-2021 en réponse aux besoins de main-d'œuvre des entreprises de la Montérégie, notamment en ce qui concerne le recrutement et l'accompagnement des personnes immigrantes.	En cours
<b>Centre-du-Québec</b>		
<b>Priorité 2 : Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région</b>		
1.	Contribuer à la démarche « Mission main-d'œuvre au Centre-du-Québec » visant à soutenir financièrement des projets répondant aux enjeux régionaux en matière de main-d'œuvre. Ce projet s'inscrit dans la mise en œuvre de l' <i>Entente sectorielle de développement pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre dans la région administrative du Centre-du-Québec</i> conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, les MRC et la Table des MRC du Centre-du-Québec.	En cours
2.	Proposer aux employeurs des événements en mode virtuel pour les aider à pourvoir leurs postes, ce qui permettra de favoriser le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre.	En cours
<b>Priorité 4 : Valoriser le milieu agricole</b>		
3.	Renouveler l'entente de services avec le Centre d'emploi agricole afin de favoriser le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité.	Amorcée
4.	Élaborer une entente de services avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec afin de soutenir la formation continue du personnel de ce secteur d'activité.	Amorcée

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

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale applique la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1). Cette loi vise à faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point d'être commis à l'encontre des organismes publics et à établir un régime général de protection contre les représailles. Elle offre la possibilité à une personne membre du personnel 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. Une personne membre du personnel du Ministère peut 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 ce qui suit pour l'année financière 2020-2021.

## Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier 2020-2021

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, 2020-2021		NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
1.	Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>a</sup>	1		
2.	Motifs allégués dans les divulgations reçues <sup>b</sup>		1	
3.	Motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		1	
4.	Motifs vérifiés <sup>c</sup> par le responsable du suivi des divulgations par catégorie d'acte répréhensible			
	• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		-	-
	• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		-	-
	• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		-	-
	• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		-	-
	• Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		-	-
	• Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		-	-
5.	Motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		-	
6.	Motifs qui se sont avérés fondés parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations			-
7.	Divulgations qui se sont avérées fondées <sup>d</sup> parmi les divulgations reçues	-		
8.	Communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>e</sup>	-	-	-

a. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

b. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

c. Les motifs vérifiés correspondent aux motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), à l'exclusion de ceux auxquels il a été mis fin (point 3).

d. Une divulgation est fondée si elle comporte au moins un motif jugé fondé.

e. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

## 4.5 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2021<sup>a</sup>

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
5 143

Source : 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 2020-2021

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
260	634	99	32

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 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	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	260	64	1	2	4	69	26,5
Occasionnel	634	109	7	4	15	133	21,0
Étudiant	99	8	1	0	0	8	8,1
Stagiaire	32	5	0	0	0	5	15,6

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	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier (%)	26,5	22,5	26,7
Occasionnel (%)	21,0	21,0	20,9
Étudiant (%)	8,1	12,6	12,1
Stagiaire (%)	15,6	18,0	8,8

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

### Rappel de l'objectif d'embauche

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	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 (%)
Anglophones	72	1,4	70	1,3	72	1,4
Autochtones	36	0,7	40	0,8	44	0,8
Personnes handicapées	124	2,4	124	2,4	115	2,2

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 et de l'environnement informationnel des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

### 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<sup>a</sup>

Groupe cible MVE par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	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 (%)
Montréal/Laval	595	43,7	592	42,3	535	39,0
Outaouais/Montérégie	136	18,0	133	16,9	115	14,7
Estrie/Lanaudière/Laurentides	57	9,4	55	8,3	43	6,7
Capitale-Nationale	191	9,2	186	8,9	162	8,1
Autres régions	42	2,7	39	2,5	38	2,5

Source : Données au 31 mars 2021; Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

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 titulaires d'emplois supérieurs sont exclus des données.

### 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 2021

GRUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	25	8,0

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

### 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 2020-2021 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	260	634	99	32	1 025
Nombre de femmes embauchées	196	490	82	18	786
Taux d'embauche des femmes (%)	75,4	77,3	82,8	56,3	76,7

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 2021

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	324	1 697	2 392	729	0	1	5 143
Nombre total de femmes	215	1 108	1 941	615	0	0	3 879
Taux de représentativité des femmes (%)	66,4	65,3	81,1	84,4	0,0	0,0	75,4

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.

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

### Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021)	AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)
10	7	6

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

### Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2020-2021	2019-2020	2018-2019
1	3	2

Source : Compilation spéciale de la Direction générale des ressources humaines

### Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles<sup>a</sup>

#### Autres mesures ou actions en 2020-2021 (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

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

a. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

## 4.6 Allègement réglementaire et administratif

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est engagé à contribuer à cinq 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 détaillants<sup>27</sup>, coordonné par le ministère de l'Économie et de l'Innovation. L'échéance de ce plan d'action a été modifiée au 31 mars 2023.

### Bilan des mesures du Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail réalisées par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en 2020-2021

MESURE	STATUT	COMMENTAIRE
<b>Mesure 1</b>		
<p>Diminuer la fréquence de production des formalités administratives s'adressant aux détaillants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	En cours	<p>Le Ministère a déposé en avril 2019 un plan de réduction de la fréquence de production des formalités administratives dans le secteur du commerce de détail au ministère de l'Économie et de l'Innovation. Ce plan ne présente aucun enjeu particulier. Il ressort que cette mesure ne s'applique pas aux formalités du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou n'est pas profitable aux entreprises, c'est-à-dire que la réduction de la fréquence n'apporte pas d'allègement pour les entreprises.</p>
<b>Mesure 2</b>		
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de gérer plusieurs points de vente sur un même formulaire;</li> <li>de combiner les dates de renouvellement en une seule date;</li> <li>de mettre fin aux formulaires de renouvellement de permis en utilisant le formulaire d'inscription seulement;</li> <li>de permettre un paiement unique pour l'ensemble des droits et des permis;</li> <li>d'identifier des sous-secteurs prioritaires (ex. : les dépanneurs, les autres marchés d'alimentation, les quincailleries, etc.).</li> </ul>	En cours	<p>Les travaux en cours impliquent plusieurs ministères et organismes ainsi que les intervenants des secteurs concernés du commerce de détail.</p> <p>Le Ministère participe aux travaux du comité sur cette mesure qui est coordonnée par le ministère de l'Économie et de l'Innovation.</p>

27. 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](http://economie.gouv.qc.ca).

MESURE	STATUT	COMMENTAIRE
<b>Mesure 3</b>		
<p>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 simplifications administratives afin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'améliorer davantage la prestation électronique en tenant compte des problématiques propres à chaque sous-secteur;</li> <li>de permettre d'utiliser le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) plutôt que d'avoir à entrer toutes les coordonnées de l'entreprise;</li> <li>d'élargir l'accessibilité de clicSÉQR à l'ensemble des services gouvernementaux en utilisant le NEQ;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ul>	En cours	<p>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.</p> <p>Ce plan présente les actions à réaliser relativement au commerce de détail.</p> <p>Les travaux sont en continu pour améliorer les services offerts à partir du site Entreprises Québec et de la Zone entreprise afin de répondre aux différents éléments de cette mesure.</p>
<b>Mesure 6</b>		
<p>Modifier la Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2) afin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'uniformiser les règlements de qualification;</li> <li>de permettre un prélèvement paritaire en matière de formation de main-d'œuvre;</li> <li>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.</li> </ul>	Non réalisée	Le projet de loi n° 53 est mort au Feuilleton lorsque la 41 <sup>e</sup> législature a pris fin, le 23 août 2018.
<b>Mesure 13</b>		
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 2021, 233 municipalités utilisent le service. Des actions supplémentaires en matière de promotion auprès des municipalités sont également prévues lors de l'exercice 2021-2022 avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Le Ministère collabore aussi au Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, *Moins de paperasse pour une relance innovante et efficace*, produit par le ministère de l'Économie et de l'Innovation<sup>28</sup>.

**Objectifs et mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025 – Moins de paperasse pour une relance innovante et efficace impliquant le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**<sup>29</sup>

OBJECTIF DE RÉDUCTION DU FARDEAU ADMINISTRATIF	HORIZON DE RÉALISATION	COMMENTAIRE
<b>Objectif 1<sup>a</sup></b>		
Diminution de 10 % du nombre de formalités administratives, soit les différentes catégories de formalités telles que les permis, les enregistrements, les rapports ou les registres. L'objectif est de revenir à un niveau comparable à la situation qui prévalait en 2004, soit moins de 700 formalités.	2020-2025	Les secteurs du Ministère n'ont pas de formalités assujetties à cette mesure.
<b>Objectif 2<sup>a</sup></b>		
Réduction de 15 % du volume de formalités administratives, ce qui permettra de diminuer de 5,4 millions la quantité de documents produits.	2020-2025	Les secteurs du Ministère n'ont pas de formalités assujetties à cette mesure.
<b>Objectif 3<sup>a</sup></b>		
Baisse de 20 % du coût des formalités administratives se traduisant par des économies annuelles de l'ordre de 200 M\$ pour les entreprises québécoises.  À cette fin, les ministères et organismes concernés devront déposer, au plus tard le 30 avril 2021, un plan de réduction du fardeau administratif au Bureau de la gouvernance et de la coopération réglementaires du ministère de l'Économie et de l'Innovation.	2020-2025	Les secteurs du Ministère n'ont pas de formalités assujetties à cette mesure.

a. Cet objectif est coordonné par le ministère de l'Économie et de l'Innovation. Le Ministère (CPMT) agit à titre de collaborateur.

28. Le document peut être consulté sur le site Web du ministère de l'Économie et de l'Innovation à l'adresse [economie.gouv.qc.ca](http://economie.gouv.qc.ca).

29. À moins d'indication contraire, le Ministère est responsable des mesures présentées dans le tableau qui suit.

MESURE	HORIZON DE RÉALISATION	COMMENTAIRE
<b>Mesure 7 (Secteur de la transformation agroalimentaire)</b>		
Proposer un parcours faisant état des différentes démarches que l'entreprise devra réaliser pour les demandes de permis d'alcool et les certificats d'occupation.	Automne 2023	Des travaux devront être planifiés avec la Régie des alcools, des courses et des jeux afin de développer un parcours dans la Zone entreprise et de bonifier les services déjà offerts.
<b>Mesure 10 (Secteur de la transformation agroalimentaire)</b>		
<p>Développer un parcours afin que les entreprises, dans le secteur de la transformation agroalimentaire et dans tous les autres secteurs, puissent inscrire une seule fois leurs informations qui seront transmises à travers les différents ministères et organismes lors d'une demande auprès du gouvernement.</p> <p>Conformément à la décision du Conseil des ministres prise dans le cadre du présent plan d'action, chaque ministère et organisme devra présenter un échéancier pour être présent sur le guichet unique du gouvernement.</p> <p>Centraliser le dossier de l'entreprise avec tous les documents déposés d'une entreprise, commun à tous les ministères et organismes.</p>	Hiver 2024	Services Québec travaillera avec l'industrie pour identifier les besoins auxquels le parcours doit répondre et les ministères et organismes à impliquer dans ces travaux.
<b>Mesure 19 (Secteur de la construction)</b>		
Mettre en place, dans le secteur de la construction et dans tous les autres secteurs, un outil de gestion des permis de façon à en faciliter les renouvellements, à l'intérieur de la Zone entreprise.	Hiver 2024	Des travaux seront planifiés avec les ministères et organismes de ce secteur d'activité.
<b>Mesure 21 (Secteur de la construction)</b>		
Centraliser, en collaboration avec les ministères et organismes concernés, les différents services provinciaux en un guichet unique (RBQ, CCQ, RQ, AMP) dans la Zone entreprise.	Décembre 2025	Des travaux seront planifiés avec les ministères et organismes identifiés à cette mesure.
<b>Mesure 34 (Secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration)</b>		
Développer, à l'intérieur du guichet unique pour les entreprises (Zone entreprise), un outil de gestion et de renouvellement des obligations et des formalités dans le secteur de la restauration.	Hiver 2024	Des travaux seront planifiés avec les ministères et organismes de ce secteur d'activité.

MESURE	HORIZON DE RÉALISATION	COMMENTAIRE
<b>Mesure 42 (Autres mesures)</b>		
Développer un parcours afin d'éliminer des étapes lors des démarches des entreprises avec le gouvernement.	Hiver 2025	Des travaux seront planifiés avec les ministères et organismes identifiés à cette mesure.
<b>Mesure 47 (Chantier sur l'innovation et la réduction des délais)</b>		
<p><b>Chantier 2 – Réduire les délais<sup>b</sup></b>  Les ministères et les organismes concernés devront réviser leurs processus de mise en œuvre de la réglementation dans la perspective de réduire les délais d'émission des permis et des autres autorisations. À cet effet, ceux-ci devront :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>présenter un inventaire des permis et autres autorisations sous leur responsabilité ainsi que des délais associés à l'émission de ceux-ci au plus tard le 30 avril 2021;</li> <li>présenter, au plus tard le 30 avril 2022, un plan de travail incluant les cibles de réduction des délais, les moyens et les mesures utilisés pour atteindre les cibles de réduction de même qu'un échéancier des réalisations du plan de travail;</li> <li>déposer l'inventaire et le plan de travail au Bureau de la gouvernance et de la coopération réglementaires du ministère de l'Économie et de l'Innovation qui aura le mandat de coordonner la mise en œuvre de ce chantier.</li> </ul>	<p>30 avril 2021 (inventaire des permis et autres autorisations)</p> <p>30 avril 2022 (plan de travail)</p>	Les secteurs du Ministère n'ont pas de formalités assujetties à cette mesure.

b. Ce chantier est coordonné par le ministère de l'Économie et de l'Innovation. Le Ministère (CPMT) agit à titre de collaborateur.

D'autres travaux sont en cours au Ministère pour alléger le fardeau administratif des entreprises.

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<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, 1 141 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.

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 seront intensifiés durant le prochain exercice financier. 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 2020-2021, un arrimage a été fait avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation afin de présenter une prestation électronique de services à partir de la Zone entreprise. Avec la collaboration de la Commission des partenaires du marché du travail, la déclaration des activités de formation est maintenant accessible à partir de la Zone entreprise.

Au 31 mars 2021, 229 562 entreprises étaient inscrites à la Zone entreprise. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, 1 581 changements d'adresse ont été complétés à partir de la Zone entreprise, de même que 927 parcours complets de démarrage. Au total, 14 982 entreprises ont complété avec succès l'immatriculation au Registraire des entreprises et 3 296 entreprises ont complété le parcours de démarrage.

En décembre 2020, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi no 78, Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises. Dans le souci de réduire le fardeau administratif des entreprises et de stimuler le commerce interprovincial, le projet de loi prévoit notamment la possibilité de dispenser une société assujettie du paiement des droits d'immatriculation. Une dispense pourrait ainsi être consentie sur une base réciproque, c'est-à-dire que les frais d'immatriculation seraient éliminés pour les entreprises qui sont déjà immatriculées dans une province ou un territoire qui offre le même traitement aux entreprises immatriculées au Québec.

Le Registraire des entreprises a participé, avec ses partenaires membres de l'Association canadienne des administrateurs des lois sur les compagnies regroupant les administrateurs d'organisations publiques responsables de la publicité légale des entreprises, à des travaux visant la réduction du fardeau administratif lié à l'immatriculation des entreprises opérant dans plus d'une province canadienne. Depuis le 14 mars 2021, grâce au projet Service d'accès aux multiples registres (SAMR/MRAS), de nouveaux services en ligne facilitant l'immatriculation extraprovinciale vers une autre province canadienne ou vers le Québec sont offerts au registre des entreprises. Chapeauté par le gouvernement fédéral, ce moteur de recherche public pancanadien permet :

- de simplifier l'immatriculation des entreprises extraprovinciales (redirection vers les registres extraprovinciaux et préremplissage de données dans les formulaires en ligne);
- de partager, entre les registres des entreprises du gouvernement fédéral et des provinces et territoires canadiens, la mise à jour d'informations sur les entreprises existantes (envoi et réception de mises à jour de changement en temps réel).

## 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 2020-2021, 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

Des formations sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ont été offertes aux nouveaux répondants régionaux et à une soixantaine de gestionnaires. De plus, un soutien-conseil est assuré de façon constante aux personnes désignées comme répondantes ou répondants de leur unité administrative. Aussi, un aide-mémoire où sont résumées les principales obligations en matière de protection des renseignements personnels a été produit à l'intention du personnel.

### Nombre total de demandes reçues et traitées en 2020-2021

Nombre total de demandes reçues	300
Nombre total de demandes traitées	293

### Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais, en 2020-2021

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	78	34	0
21 à 30 jours	81	26	1
31 jours et plus (le cas échéant)	49	22	2
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>82</b>	<b>3</b>

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

### Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues, en 2020-2021

DÉCISION RENDUE	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Entièrement acceptée	69	34	1	s. o.
Partiellement acceptée	58	30	0	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	15	8	1	<i>Idem</i> et 88.1
Autres <sup>a</sup>	66	10	1	1, 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 2020-2021

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	1
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	7

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

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

Soucieux de la qualité du français utilisé dans ses communications destinées à la population et aux entreprises, le Ministère s'assure que les textes sont révisés linguistiquement avant d'être diffusés. Également, dans le but d'améliorer la qualité du français employé par son personnel, le Ministère publie des capsules linguistiques dans l'intranet. Il vise, de plus, l'emploi d'un français impeccable dans les technologies de l'information et de la communication.

En ce qui concerne le respect de sa politique linguistique, le Ministère s'assure que chaque demande de traduction est analysée avant que soit effectuée, s'il y a lieu, la traduction.

Par ailleurs, le Ministère offre, au besoin, des séances d'information sur sa politique linguistique à ses unités administratives, afin que celles-ci la connaissent et soient ainsi en mesure de l'appliquer correctement. Il produit aussi, sur demande, des avis pour répondre aux nombreuses questions de son personnel sur sa politique linguistique et la politique linguistique gouvernementale.

### 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.	1
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?	Oui Publication d'une actualité dans le site intranet ministériel
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

## 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  Publications de 4 capsules linguistiques dans l'intranet ministériel
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 sont terminés en 2020-2021. La phase d'expérimentation de ces deux projets étant maintenant terminée, les autres étapes de réalisation, dont un processus d'évaluation, se poursuivront au cours de l'année 2021-2022.

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.

L'adoption, à l'automne 2020, du projet de loi n° 51, Loi visant principalement à améliorer la flexibilité du régime d'assurance parentale afin de favoriser la conciliation famille-travail, et l'entrée en vigueur de ses mesures a permis au Ministère de concrétiser un nouvel engagement en matière d'égalité entre les hommes et les femmes. L'une des principales mesures de ce projet de loi vise à encourager le partage du congé parental entre les deux parents puisque l'égalité entre les femmes et les hommes est une valeur fondamentale de la société québécoise. Cette égalité est notamment favorisée par un meilleur équilibre de l'investissement des deux parents dans la sphère familiale. Ainsi, des semaines de prestations supplémentaires sont maintenant accordées aux parents qui partagent une certaine partie du congé parental. Il importe donc au Ministère de soutenir positivement le choix des parents pour une répartition plus égale des prestations partageables.

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 menées en vertu de cette loi « 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.

Pour contrer la propagation de la COVID-19 et encourager l'isolement physique des travailleurs et travailleuses, le Ministère a déployé entre mars et avril 2020<sup>30</sup> 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.

Le Ministère collabore au Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie lancé le 8 mars 2021 par le Secrétariat à la condition féminine. Le Ministère porte deux actions, soit : 1) soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des femmes en assurant leur participation au Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation; 2) expérimenter des approches novatrices dans les mesures et services d'emploi. Le Ministère, ainsi que la Commission des partenaires du marché du travail, participent également à d'autres actions. Le Ministère est notamment coresponsable d'une action visant à adapter et élaborer des outils d'information et de sensibilisation liés aux réalités vécues par les personnes en situation de prostitution dans le contexte de la COVID-19.

Le Ministère contribue également à la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021 (*Les violences sexuelles, c'est non*) et au Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023 par la mise en œuvre de différentes actions à titre de porteur ou de collaborateur.

---

30. Le programme s'est terminé le 10 avril 2020, à la suite du lancement de la Prestation canadienne d'urgence par le gouvernement fédéral, laquelle permettait aux travailleurs et travailleuses visés par le Programme d'aide temporaire aux travailleurs d'obtenir une aide financière.

## 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 tarifaire<sup>31</sup>.

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.

#### Biens et services tarifés en 2020-2021

FAMILLE DE BIENS ET SERVICES TARIFÉS	PROGRAMMES DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE RÉGLEMENTÉE
Revenus de tarification perçus en 2020-2021	1 612 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2020-2021	3 037 k\$
Niveau de financement atteint	53 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 800 k\$, soit 26 % 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 <sup>er</sup> janvier, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

#### Niveau de financement visé par la tarification

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

31. Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées après la rédaction du présent rapport.

## 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 2020-2021

FAMILLE DE BIENS ET SERVICES TARIFÉS	CERTAINS SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL
Revenus de tarification perçus en 2020-2021	16 332 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2020-2021	20 584 k\$
Niveau de financement atteint	79 %
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 <sup>er</sup> avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

### Niveau de financement visé par la tarification

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

## Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

En 2020-2021, 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 baisse de revenus s'explique notamment par une diminution des attestations de célibat liée à une baisse des mariages en 2020-2021 et aussi par une diminution relative à la délivrance des certificats ou de copies d'actes. Cette situation découle de la fermeture des frontières et de l'augmentation du nombre de transmissions de renseignements associés aux *Demandes d'accès simplifié aux programmes et services gouvernementaux* relatifs à la naissance ou au décès. Cette demande, jointe à la déclaration de naissance et de décès, permet aux citoyens d'aviser, en une seule démarche, plusieurs ministères et organismes. Ainsi, les citoyens n'ont pas à leur fournir de certificat de naissance ou de décès comme preuve. Cela permet aux citoyens d'éviter les démarches et les frais liés à l'obtention de ces documents.

### 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 2020-2021

FAMILLE DE BIENS ET SERVICES TARIFÉS	CERTAINS SERVICES DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
Revenus de tarification perçus en 2020-2021	79 055 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2020-2021	23 333 k\$
Niveau de financement atteint	339 %
Niveau de financement visé par la tarification	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)
Méthode de fixation des tarifs	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 <sup>er</sup> janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

### Niveau de financement visé par la tarification

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

### Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises étant fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises, la différence entre les niveaux de financement visé et atteint n'est donc pas liée aux coûts des biens et 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 coûts<sup>32</sup> comprennent l'ensemble des dépenses engagées pour fournir et administrer ces services. Ils excluent toutefois les sommes que verse le Ministère dans le cadre des programmes et mesures qu'il administre (par exemple, prestation d'aide financière de dernier recours, financement des services offerts par les ressources externes, etc.).

### Coût par service public d'emploi rendu

SERVICE	COÛT PAR	2020-2021 (\$)	2019-2020 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Services aux individus	Personne aidée	874	540	334	61,9
Services aux entreprises	Entreprise aidée	2 481	1 763	718	40,7

Les hausses des coûts moyens pour les services aux individus et aux entreprises s'observent dans un contexte de changements sur les plans sanitaire et économique. Dans le cas des services aux individus, la forte hausse du coût par personne aidée s'explique par la diminution importante du nombre de participants aux interventions des services publics d'emploi en 2020-2021, en raison notamment des mesures de confinement et des mesures de soutien du revenu offertes par le gouvernement fédéral. Quant aux services aux entreprises, le Ministère a lancé, au début de la pandémie, le Programme actions concertées pour le maintien en emploi, visant à appuyer les employeurs dont les activités ont été affectées par la pandémie.

### Coût par demande pour les services de solidarité sociale

SERVICE	COÛT PAR	2020-2021 (\$)	2019-2020 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Gestion des dossiers actifs	Dossier actif	458	356	102	28,7
Attribution initiale	Demande d'aide financière	501	419	82	19,6

Malgré les impacts économiques de la crise liée à la pandémie de COVID-19, le nombre de dossiers a diminué par rapport à l'année 2019-2020. Cela s'explique entre autres par la mise en place de mesures fédérales de soutien aux individus, telles que la Prestation canadienne d'urgence et la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants.

Le coût unitaire pour la gestion des dossiers actifs et celui pour l'attribution initiale ont augmenté de 28,7 % et 19,6 % respectivement. Ces augmentations sont notamment attribuables à l'implantation du télétravail et aux nécessaires adaptations opérationnelles suivant la mise en place de différentes mesures d'assouplissement pour la clientèle de l'assistance sociale en lien avec la pandémie. La gestion de dossiers actifs s'est également trouvée alourdie par les dossiers où des prestataires ont concomitamment déposé une demande de Prestation canadienne d'urgence.

32. Les coûts réels peuvent varier par rapport aux données présentées 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	2020-2021 (\$)	2019-2020 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Révision	Dossier finalisé en révision	1 048	451	597	132,4
Représentation au Tribunal administratif du Québec	Dossier finalisé au Tribunal administratif du Québec	3 258	1 803	1 455	80,7

En matière de révision, le coût par dossier finalisé a augmenté de 132,4 % en 2020-2021. Cela s'explique principalement par une diminution très importante du nombre de demandes de révision reçues à la suite des mesures d'assouplissement mises en place par le Ministère en raison de la pandémie de COVID-19.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, la hausse de 80,7 % du coût par dossier finalisé s'explique par une baisse significative du nombre de séances de conciliation et d'audition tenues par le Tribunal administratif du Québec en 2020-2021 pour les dossiers du Ministère en raison du contexte de pandémie de COVID-19.

Ces situations exceptionnelles ont eu pour effet d'augmenter les coûts unitaires par dossier finalisé en révision et en représentation au Tribunal administratif du Québec. Par ailleurs, les ressources des secteurs de la révision et de la représentation ont été déployées ailleurs afin de contribuer à la réalisation d'autres tâches afférentes à la situation pandémique, par exemple, pour traiter les demandes de réexamen dans le cadre du Programme d'aide temporaire aux travailleurs mis en place dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

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

SERVICE	COÛT PAR	2020-2021 (\$)	2019-2020 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Plaintes	Plainte	84	113 <sup>33</sup>	(29)	(25,7)

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est l'unité mandatée pour traiter les plaintes, dont celles de Services Québec. À cet égard, elle a joué un rôle important pour traiter les insatisfactions grandissantes de la population, notamment dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Étant donné que le volume de plaintes a considérablement augmenté durant la période 2020-2021, le coût moyen de traitement d'une plainte a diminué.

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

SERVICE	COÛT PAR	2020-2021 (\$)	2019-2020 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Créances du Ministère et de l'assurance parentale	Dollar recouvré	0,144	0,094	0,050	53,2

33. Ce chiffre diffère de celui publié dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* (133 \$) afin de tenir compte de la nouvelle modélisation du coût de revient qui comprend l'ensemble des plaintes traitées par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, dont celles des partenaires avec entente dans le cadre du déploiement de Services Québec.

La hausse du coût par dollar recouvré s'explique par la diminution des sommes recouvrées de 58,5 millions de dollars attribuable à la mise en place d'une série de mesures d'assouplissement en raison de la situation exceptionnelle provoquée par la pandémie de COVID-19. Ces résultats exceptionnels ont eu pour effet d'augmenter le coût par dollar recouvré de 53,2 %. Quant aux coûts de recouvrement, on observe une stabilité avec une légère baisse de 0,4 million de dollars.

#### Coût par personne ayant reçu un versement d'assurance parentale

SERVICE	COÛT PAR	2020-2021 (\$)	2019-2020 (\$)	ÉCART (\$)	VARIATION (%)
Prestations d'assurance parentale	Personne ayant reçu un versement	133	134	(1)	(0,7)

Le maintien du coût unitaire s'explique principalement par la stabilité des coûts d'administration ainsi que par la stabilité du nombre de demandes de prestations.

## 4.11 Résultats 2020-2021 des services publics d'emploi

Cette section présente les résultats des services publics d'emploi pour l'année 2020-2021. Les interventions des services publics d'emploi 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, elles contribuent à réduire le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté, et à soutenir le développement social et la prospérité économique du Québec.

L'arrivée de la pandémie de la COVID-19 et la mise en place des différentes mesures afin d'atténuer sa propagation ont entraîné un niveau élevé d'incertitude, notamment dans la conduite des activités des services publics d'emploi, en plus de changer abruptement le contexte du marché du travail ainsi que les besoins de la main-d'œuvre. Tout au long de l'année financière, malgré la situation de crise sanitaire, certains secteurs d'activité économique ont également connu un phénomène de rareté de main-d'œuvre. Il était alors difficile de prévoir l'impact de ces changements sur l'affluence de la clientèle et sur les résultats, autant pour les individus que pour les entreprises. Conséquemment, il a été décidé de surseoir exceptionnellement à la production du Plan d'action des services publics d'emploi pour l'année 2020-2021. Malgré cela, les services publics d'emploi ont maintenu leurs indicateurs de résultats ciblés<sup>34</sup> et en ont effectué le suivi.

## 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 locale<sup>35</sup>. 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 employabilité, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique.

34. Les cibles des indicateurs de résultats ciblés ont été révisées à l'automne 2020 afin de prendre en compte l'arrivée de la pandémie de COVID-19, la mise en place des différentes mesures d'atténuation et le contexte du marché du travail qui a brusquement changé. Les cibles des indicateurs de résultats ciblés ont été revues à la baisse pour neuf d'entre eux et une autre a été rehaussée. Les cibles initiales avaient été établies avant la pandémie.

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

Pour la mise en œuvre de certaines mesures actives d'emploi, le Ministère met à contribution plus de 400 organismes spécialisés en employabilité qui, pour la plupart, sont des organismes sans but lucratif, avec lesquels il conclut des ententes de service.

Ces organismes offrent, au nom du Ministère, une variété de services qui visent l'insertion socioprofessionnelle et le maintien en emploi de milliers de personnes en situation de chômage ou à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée ou d'exclusion. Les organismes spécialisés en employabilité concourent ainsi à l'atteinte des objectifs du Ministère. À titre d'exemple, en 2020-2021, plus de 43 % des nouvelles participations aux mesures et services d'emploi sont attribuables aux services offerts par des organismes spécialisés en employabilité sous entente avec les directions régionales de Services Québec, et 93 % de celles-ci s'inscrivent dans le cadre de la mesure Services d'aide à l'emploi.

Le Ministère collabore avec les établissements d'enseignement qui offrent des formations de niveau secondaire, collégial ou universitaire. Il 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'échanges 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 les mesures et les services d'emploi appropriés à leur situation.

## RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

La prestation des services publics d'emploi est offerte en grande partie dans les bureaux de Services Québec répartis dans les 17 directions régionales de Services Québec. Au total, un effectif de 2 418 équivalents temps complet<sup>36</sup> (ETC) y contribue.

### Répartition des effectifs par type de service offert

SERVICE	EFFECTIF (ETC)
Main-d'œuvre et emploi	2 047
Autres (salle multiservice, placement étudiant)	371

Le financement des services publics d'emploi provient du Fonds de développement du marché du travail, affecté à la gestion et à la prestation des services d'emploi sur l'ensemble du territoire québécois. Il comprend notamment les allocations aux participants et participantes des mesures d'emploi ainsi que les ententes de service, convenues entre autres avec des organismes spécialisés en employabilité, des organismes de développement économique et des établissements de formation. Certains services d'emploi sont offerts par

36. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet est une unité de mesure qui représente le ratio entre le salaire gagné par un employé 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.

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, 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 2020-2021 totalisent un peu plus de 1,3 milliard de dollars.

### Investissements en 2020-2021

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	706,5
Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre et les bonifications	411,2
Autres sources	188,2
<b>Total</b>	<b>1 305,9<sup>a</sup></b>

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 sections qui suivent présentent l'offre des services publics d'emploi et les résultats obtenus pour les indicateurs de résultats ciblés en 2020-2021, pour les différentes clientèles desservies, ainsi qu'un sommaire des résultats par direction régionale de Services Québec.

## SERVICES UNIVERSELS OFFERTS EN LIGNE

Les personnes qui effectuent des démarches de recherche d'emploi et les entreprises peuvent avoir accès en tout temps aux services universels 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 prises par les individus et les entreprises et à favoriser, de ce fait, un meilleur 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, formations offertes, etc.), répertoire des entreprises et placement en ligne<sup>37</sup> (ex. : affichage des postes vacants et des candidatures avec mécanismes d'alertes).

En raison du contexte pandémique qui a fortement affecté les conditions du marché du travail, le Ministère a mis en œuvre au printemps 2020 la nouvelle plateforme gratuite de placement en ligne *Je travaille!*, permettant, à l'aide de la géolocalisation et à des algorithmes, d'effectuer une recherche personnalisée ainsi qu'un jumelage optimal entre les personnes à la recherche d'un emploi et les entreprises qui ont fait connaître leurs besoins en main-d'œuvre.

SERVICE EN LIGNE	2020-2021
Information sur le marché du travail en ligne	3,7 millions de visites
Placement en ligne	489 961 postes vacants signalés
Je travaille!	10 871 chercheurs d'emploi inscrits sur la plateforme 3 059 employeurs inscrits 4 912 offres d'emploi

37. Le site Internet Placement en ligne a migré vers la nouvelle plateforme Québec emploi le 7 mai 2021.

# SERVICES AUX INDIVIDUS

## Faits saillants de l'offre de services aux individus en 2020-2021

### Adaptation de la prestation des mesures et services d'emploi

Compte tenu des exigences de la Santé publique en matière de distanciation physique, les mesures et services d'emploi, jusqu'alors principalement offerts en personne, ont migré, en 2020-2021, vers un mode de prestation en ligne. Ainsi, dès le mois d'avril 2020, plusieurs outils ont été élaborés pour faciliter l'accès à l'ensemble des mesures et services d'emploi et offrir aux citoyens des services adaptés à leurs besoins. Parmi ceux-ci, mentionnons :

- le développement et la mise en ligne du formulaire de Demande de services d'emploi, qu'il est désormais possible de compléter sur le site Web [Québec.ca](http://Quebec.ca). Quelque 36 000 demandes en ligne ont été complétées en 2020-2021;
- le développement et la mise en ligne du Questionnaire pour orienter votre démarche de recherche d'emploi, pour palier à la fermeture des salles multiservices des bureaux de Services Québec. Plus de 11 000 questionnaires ont été remplis;
- l'élargissement de l'implantation de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi en mode déclaratif par téléphone;
- l'implantation des entrevues d'évaluation et d'aide à l'emploi et des interventions d'accompagnement en mode virtuel;
- l'implantation des sessions d'information de groupe en mode virtuel (ces sessions présentent l'offre de mesures et services d'emploi aux nouveaux demandeurs de prestations du programme de l'assurance-emploi qui sont référés à Services Québec par Service Canada, et à d'autres clientèles, tels les demandeurs d'asile);
- la réalisation d'une opération téléphonique pour prendre contact avec les personnes sans emploi prestataires du programme de l'assurance-emploi, afin de leur offrir les mesures et services d'emploi du Ministère, dont le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation. Environ 70 000 personnes ont été contactées.

Les actions mises de l'avant ont eu le double effet de permettre au Ministère d'être proactif dans les relations avec les citoyens en temps de pandémie, et de concrétiser l'engagement gouvernemental d'effectuer un virage numérique, dans le cadre de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

### Le développement des compétences au centre des activités

En réponse à la pandémie et afin de se préparer à la relance de l'économie et du marché du travail, le Ministère et la Commission des partenaires du marché du travail ont tenu, à l'automne 2020, un Forum virtuel sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi. À la suite de ce forum, le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation a été lancé. L'objectif du programme est de requalifier ou de rehausser les compétences des personnes sans emploi en augmentant l'incitation à suivre une formation par une bonification du montant de l'allocation d'aide à l'emploi hebdomadaire qui leur est accordée pendant qu'elles suivent une formation. L'objectif visé est d'environ 20 000 participants et, au 31 mars 2021, près de 12 500 personnes ont bénéficié de ce programme et plus de 5 000 autres étaient en attente pour amorcer leurs études. Presque la moitié de ces personnes avaient moins de 35 ans.

Plus généralement, en 2020-2021, le soutien aux personnes sans emploi pour qu'elles suivent une formation a permis à 18 048 nouveaux participants et nouvelles participantes de développer leurs compétences pour occuper des professions qui offrent de bonnes perspectives d'emploi.

Bien que le soutien pour suivre une formation s'adresse à toutes les personnes sans emploi, une attention particulière a été 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. Le Ministère appuie la formation de ces clientèles et pour l'année 2020-2021, le pourcentage de ces personnes sans emploi ayant complété leur formation est de 60,6 %. Différents motifs peuvent être évoqués pour expliquer qu'une portion de cette clientèle n'ait pas complété leur programme de formation, dont des obligations familiales, des problèmes de santé, l'obtention d'un emploi ou des difficultés d'organisation personnelle.

### **Nouveaux engagements auprès des jeunes et des personnes handicapées**

L'année 2020-2021 a été marquée par la conclusion d'une nouvelle entente Canada-Québec qui vient en appui aux jeunes du Québec dans le cadre du volet régional de la Stratégie emploi compétences jeunesse du gouvernement fédéral. Le nouveau programme Jeunes en mouvement vers l'emploi, créé spécifiquement pour mettre en œuvre cette entente, s'adresse aux jeunes de 15 à 30 ans et a pour objectif de leur permettre d'acquérir des compétences, des expériences et des apprentissages dont ils pourront tirer profit pour s'intégrer au marché du travail et s'y maintenir ou pour faire un choix de carrière éclairé. Un appel de projets a été réalisé auprès des organismes spécialisés en employabilité pour que ceux-ci mettent en œuvre des moyens et des approches novateurs afin de rejoindre les jeunes, de les mobiliser et de favoriser leur engagement. En 2020-2021, ce programme a permis de soutenir plus de 100 projets dans toutes les régions du Québec, auxquels sont liés près de 1 400 nouvelles participations de jeunes.

Également, au cours de cette dernière année, une entente additionnelle a été conclue avec le gouvernement fédéral dans le cadre du Fonds d'intégration des personnes handicapées. Le nouveau programme « Personnes handicapées en route vers l'emploi », créé pour mettre en œuvre cette entente, vise à offrir aux personnes handicapées des moyens spécifiques ciblant le développement de leur employabilité et leur intégration en emploi. Un partenariat a été établi avec l'organisme Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi qui est responsable du déploiement de ce nouveau programme auprès des participants et des employeurs. Au 31 mars 2021, 712 nouvelles participations ont été recensées.

### **Portrait des personnes aidées et types d'aides offerts**

Les personnes à la recherche d'un emploi ont accès à une gamme de mesures et de services pour faciliter leur intégration en emploi dans des professions répondant aux besoins du marché du travail. Les participations à ces mesures ou services ont des durées variables, soit d'une journée à plusieurs mois selon les besoins des participants et participantes.

En 2020-2021, 180 594 personnes ont bénéficié d'une intervention dans le cadre des différentes mesures des services publics d'emploi dont 122 339 ont commencé au moins une participation au cours de l'exercice et 58 255 ont poursuivi une participation débutée l'année précédente.

À l'image de la population, le profil des personnes nouvellement aidées en 2020-2021 est très diversifié.

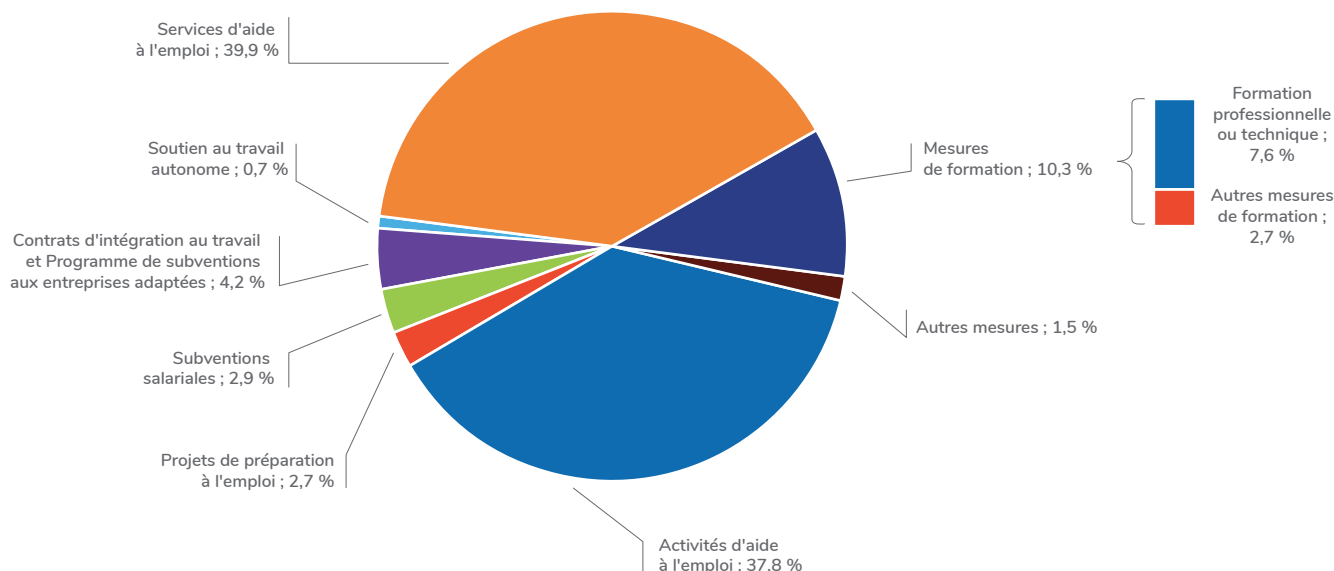
PERSONNES NOUVELLEMENT AIDÉES EN 2020-2021	NOMBRE DE PERSONNES	PART RELATIVE (EN %)
Ensemble des personnes <sup>a</sup>	122 339	100,0
Femmes	61 286	50,1
Hommes	61 053	49,9
Moins de 25 ans	26 801	21,8
25 à 49 ans	72 937	59,4
50 ans et plus	22 964	18,7
Scolarité de niveau primaire	5 633	4,6
Scolarité de niveau 1 <sup>re</sup> à 4 <sup>e</sup> secondaire	36 006	29,4
Scolarité de niveau 5 <sup>e</sup> secondaire	31 917	26,1
Scolarité de niveau collégial	16 861	13,8
Scolarité de niveau universitaire	21 682	17,7
Responsables d'une famille monoparentale	11 055	9,0
Personnes handicapées	20 587	16,8
Autochtones	1 373	1,1
Nées hors Canada : arrivées depuis moins de 5 ans	9 409	7,7
Nées hors Canada : arrivées depuis 5 ans et plus	14 286	11,7

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 nouvellement participantes aux interventions des services publics d'emploi en 2020-2021. Les aides sont regroupées sous différentes mesures qui comportent diverses activités à durée variable.

### Types d'aides offerts aux personnes nouvellement participantes aux interventions des services publics d'emploi en 2020-2021



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

## Résultats 2020-2021 pour les participants et participantes aux services publics d'emploi<sup>38</sup>

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

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	85 000	86 523	Atteinte
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	51,5 %	54,4 %	Atteinte

Les indicateurs de résultats ciblés 1 et 2 portent sur l'ensemble des participants aux mesures d'emploi.

Au cours de la période de référence, 159 065 personnes ont terminé une participation à une mesure des services publics d'emploi. De ce nombre, 86 523 ont occupé un emploi à brève échéance après la fin de leur participation, ce qui correspond à une proportion de 54,4 %. Ce résultat est supérieur à la cible de l'indicateur s'appliquant à l'ensemble de la clientèle et témoigne de l'efficacité des services publics d'emploi pour générer le retour en emploi d'une part de participants supérieure à celle visée pour l'exercice, caractérisé par un contexte difficile. En 2020-2021, la proportion de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation était en moyenne de 53,5 % pour les femmes et de 55,1 % pour les hommes.

Même si la cible a été dépassée, concernant le nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance, il est à souligner la baisse importante en 2020-2021 du nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux interventions des services publics d'emploi pendant la pandémie de COVID-19, en diminution de 49,1 % par rapport à 2019-2020.

### 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 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	40 000	39 087	Non atteinte
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	55,0 %	58,9 %	Atteinte

Les indicateurs de résultats ciblés 3 et 4 portent sur les participants et participantes aux mesures d'emploi qui recevaient des prestations du programme d'assurance-emploi au début de leur participation ou qui étaient admissibles à ce programme<sup>39</sup>.

38. Les résultats relatifs à la situation d'emploi à la suite d'une intervention (huit indicateurs sur dix) portent sur les personnes qui ont terminé leur participation entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2020. Le décalage avec l'année financière (1<sup>er</sup> 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).

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

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 près des 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. Suivant 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 39 087, ce qui est inférieur à la cible de 40 000. L'état du marché du travail ainsi que les périodes de confinement et de déconfinement successives expliquent ce résultat.

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, 103 808 personnes participantes de l'assurance-emploi ont terminé leur participation dans la période de référence et, parmi celles-ci, 61 140 (58,9 %) ont occupé un emploi à brève échéance, ce qui a permis de dépasser la cible de 55,0 %. Il s'agit cependant d'une diminution de deux points de pourcentage par rapport à 2019-2020.

#### **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 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	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	17 300	18 299	Atteinte
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	40,5 %	42,6 %	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).

On dénombre 42 963 clients et clientes des programmes d'assistance sociale ayant terminé leur participation à une mesure d'emploi dans la période de référence. Parmi ces derniers, 18 299, soit 42,6 %, ont occupé un emploi à brève échéance, ce qui a permis de dépasser la cible de 40,5 %. Il s'agit d'une diminution de 0,6 point de pourcentage par rapport à 2019-2020.

Même si la cible concernant le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en emploi à brève échéance suivant la fin de leur participation à une mesure d'emploi a été atteinte, on note un volume plus faible de clientes et clients rejoints comparativement aux exercices précédents. En effet, la baisse du bassin de cette clientèle observée depuis des années<sup>40</sup>, découlant essentiellement du contexte favorable du marché du travail qui

40. Le nombre mensuel moyen d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale a diminué de 8,5 % en 2020-2021 par rapport à 2019-2020.

facilite l'insertion en emploi des prestataires les plus près du marché du travail et diminue le nombre d'entrées dans les programmes d'assistance sociale, se poursuit malgré la pandémie. Cela fait en sorte qu'une proportion de plus en plus importante de cette clientèle 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.

### 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 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
7. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	13 000	13 038	Atteinte
8. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	51,5 %	51,9 %	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. Plusieurs des personnes immigrantes aidées ont eu besoin d'une aide similaire aux personnes aidées 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 qui offre notamment une subvention salariale aux employeurs qui les embauchent et 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.

Au cours de la période de référence, 25 110 personnes immigrantes ont terminé leur participation. Parmi ces dernières, 13 038 (51,9 %) ont occupé un emploi à brève échéance après la fin de leur participation, ce qui est légèrement au-dessus de la cible de 51,5 %. Il s'agit d'une diminution de 1,2 point de pourcentage par rapport à 2019-2020. Même si les résultats sont supérieurs aux cibles des indicateurs, on constate une baisse importante du nombre de participants et participantes faisant partie de ce groupe de la population<sup>41</sup> en raison des effets de la pandémie. Il est également à souligner que le nombre de personnes nouvellement arrivées au cours de l'année 2020-2021 a connu une diminution en raison des restrictions aux frontières attribuables elles aussi à la pandémie.

41. Le nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes aux mesures qui sont des personnes immigrantes a diminué de 42,5 % en 2020-2021 par rapport à 2019-2020.

## SERVICES À LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Ministère soutient le développement des compétences des travailleurs et travailleuses en entreprise afin, entre autres, de faciliter leur adaptation aux changements, notamment technologiques, et pour s'assurer qu'ils disposent des compétences, notamment celles de base, leur permettant de se maintenir en emploi. 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.

### Résultat 2020-2021 pour les participants et participantes au 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 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	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	3 240 <sup>a</sup>	3 664	Atteinte

a. Cette cible est composée de 3 100 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et de 140 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 personnes en emploi qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification. La certification peut avoir été obtenue grâce au Programme d'apprentissage en milieu de travail ou à 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 3 664 en 2020-2021, soit 3 468 au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 196 aux autres stratégies du Cadre. Bien que ce nombre soit inférieur à celui de 2019-2020 (6 954), le dépassement de la cible en 2020-2021 peut s'expliquer par une volonté commune des employeurs et des travailleurs et travailleuses de maintenir un lien d'emploi en favorisant le développement en emploi des compétences dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre et de crise sanitaire.

Au regard du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : cuisinière ou cuisinier; ouvrière ou ouvrier en travaux paysagers; assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur; soudeuse ou soudeur; ouvrière ou ouvrier en production laitière; mécanicienne industrielle ou mécanicien industriel; ébéniste; opératrice ou opérateur de machines industrielles – secteur des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine; coiffeuse ou coiffeur; bouchère ou boucher de détail.

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 : préposée ou préposé en boucherie industrielle, esthéticienne ou esthéticien et coiffeuse ou coiffeur.

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 2020-2021, le personnel du Ministère a fait passer des examens de qualification à 1 521 personnes, a inscrit 3 255 nouveaux apprentis et nouvelles apprenties à ces métiers et a délivré 5 423 nouveaux certificats en lien avec ceux-ci.

## SERVICES AUX ENTREPRISES

### Faits saillants de l'offre de services aux entreprises en 2020-2021

#### **Programme actions concertées pour le maintien en emploi**

Ce programme a été lancé en avril 2020 afin d'appuyer les employeurs dont les activités ont été affectées par la pandémie, par un soutien financier à la formation des travailleurs, ainsi que pour la mise en place de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines, le tout pour favoriser le maintien du lien d'emploi du plus grand nombre possible de salariés. Il a permis à 6 221 entreprises et plus de 100 000 personnes en emploi de bénéficier d'un soutien financier pour maintenir leurs activités pendant la pandémie. L'investissement total pour ce programme est de 121,9 millions de dollars.

#### **Soutien accru pour certaines activités névralgiques**

En 2020-2021, en réponse aux besoins accrus liés aux mesures de confinement, des assouplissements temporaires ont permis de rendre admissibles les travailleurs autonomes et les propriétaires de très petites entreprises à des activités de soutien en santé psychologique visant à les soutenir notamment en matière de gestion du stress et de santé psychologique et à briser l'isolement que crée leur statut particulier.

Dans le cadre du Plan d'action pour le secteur de la construction qui a vu le jour en mars 2021, le Ministère contribue à atténuer le phénomène de rareté de main-d'œuvre que connaît ce secteur. Ainsi, des actions spécifiques à l'industrie de la construction faciliteront l'application de subventions salariales pour l'embauche de femmes, de personnes immigrantes, de membres des Premières Nations et de la nation inuite ainsi que de personnes handicapées. Cette nouvelle initiative, élaborée en 2020-2021, sera déployée dès le printemps 2021. Également en 2020-2021, on dénombre 2 300 personnes ayant débuté une formation dans le domaine de la construction en étant soutenues par le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation.

### Portrait des entreprises aidées et des interventions réalisées auprès des entreprises

Le Ministère offre des mesures et services aux entreprises qui font face à des enjeux en matière de gestion de leurs ressources humaines et de formation de leurs travailleurs. 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 être accordée aux entreprises 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.

Le tableau ci-dessous présente le portrait des entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi en 2020-2021, 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.

<b>PORTRAIT DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2020-2021</b>	<b>NOMBRE D'ENTREPRISES</b>	<b>PART RELATIVE (%)</b>
<b>Entreprises nouvellement aidées</b>	<b>17 343</b>	<b>100,0</b>
<b>Taille (nombre d'employées et d'employés)</b>		
0 à 5	5 971	34,4
6 à 99	9 607	55,4
100 et plus	1 350	7,8
Inconnue	415	2,4
<b>Secteur d'activité économique</b>		
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	706	4,1
Extraction minière, de pétrole et de gaz	64	0,4
Services d'utilité publique	45	0,3
Construction	1 062	6,1
Fabrication	2 808	16,2
Commerce de gros	840	4,9
Commerce de détail	1 548	8,9
Transport et entreposage	465	2,7
Industrie de l'information et culturelle	871	5,0
Finance et assurance	299	1,7
Services immobiliers et de location	338	1,9
Services professionnels, scientifiques et techniques	2 228	12,8
Gestion de sociétés et d'entreprises	262	1,5
Services administratifs, services de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement	646	3,7
Services d'enseignement	222	1,3
Soins de santé et assistance sociale	1 266	7,3
Arts, spectacles et loisirs	774	4,5
Hébergement et services de restauration	511	2,9
Autres services, sauf administrations publiques	1 810	10,4
Administrations publiques	182	1,1
Inconnu	396	2,3

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

Le tableau ci-dessous présente les interventions réalisées auprès des entreprises nouvellement aidées en 2020-2021. Le soutien à la formation des travailleurs et travailleuses continue d'être la mesure la plus utilisée (42,9 % des interventions), suivi des interventions réalisées dans le cadre du Programme actions concertées pour le maintien en emploi (28,0 %), de l'aide à la gestion des ressources humaines (17,7 % des interventions), des services-conseils (7,1 %) et du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (3,9 %).

Tous les types d'interventions ont connu une baisse en 2020-2021 comparativement à 2019-2020, à l'exception de celles attribuables au Programme actions concertées pour le maintien en emploi. La hausse globale du nombre d'interventions a d'ailleurs été entièrement attribuable à la mise en œuvre de ce dernier. En effet, la diminution de la part relative des interventions est de 10,8 points de pourcentage pour le soutien à la formation des travailleurs et travailleuses, de 9,4 points de pourcentage pour le soutien à la gestion des ressources humaines, de 4,4 points de pourcentage pour les services-conseils et de 3,0 points de pourcentage pour le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

<b>INTERVENTIONS RÉALISÉES AUPRÈS DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES EN 2020-2021<sup>a</sup></b>	<b>NOMBRE D'INTERVENTIONS</b>	<b>PART RELATIVE (%)</b>
<b>Soutien à la formation des travailleurs et travailleuses</b>	<b>10 542</b>	<b>42,9</b>
<b>Soutien à la gestion des ressources humaines</b>	<b>4 350</b>	<b>17,7</b>
• Coaching-développement des habiletés de gestion/productivité	936	3,8
• Comité de concertation ou d'aide au reclassement	24	0,1
• Coaching de gestion	456	1,8
• Diagnostic, notamment en matière de productivité	569	2,3
• Aide à la mise sur pied d'un service de ressources humaines	217	0,9
• Autres mandats de consultation, notamment pour les travailleuses et travailleurs expérimentés et en matière de productivité	2 130	8,7
• Projets d'aménagement et de réduction du temps de travail et de stabilisation de l'emploi	4	0,0
• Recrutement – Mobilité de la main-d'œuvre	14	0,1
<b>Services-conseils</b>	<b>1 758</b>	<b>7,1</b>
<b>Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi<sup>b</sup></b>	<b>964</b>	<b>3,9</b>
<b>Recrutement – Mobilité internationale</b>	<b>91</b>	<b>0,4</b>
<b>Programme actions concertées pour le maintien en emploi</b>	<b>6 886</b>	<b>28,0</b>
<b>Total des interventions réalisées auprès des entreprises nouvellement aidées</b>	<b>24 591</b>	<b>100,0</b>

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 comprennent 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 aux entreprises au cours de l'année 2020-2021 pour la formation de leurs travailleurs et travailleuses visait la formation de quelque 135 790 travailleurs et travailleuses.

## Répartition des projets liés au soutien à la gestion des ressources humaines et au soutien à la formation par montant alloué au total

Le tableau suivant présente la répartition des 10 770 projets (ententes de service) pour les interventions des services publics 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. Les résultats réfèrent aux entreprises qui ont débuté un projet au cours de l'année 2020-2021. Les projets réalisés dans le cadre du Programme actions concertées pour le maintien en emploi n'ont pas été considérés étant donné que ce programme constitue une mesure exceptionnelle et temporaire. Il est important de souligner que l'on peut dénombrer plusieurs interventions dans un seul projet (entente de service) et qu'une entreprise peut également participer à plusieurs projets au cours d'une même année. La contribution financière par projet était le plus souvent de moins de 5 000 \$ (56,5 % des projets) et entre 5 000 \$ et 24 999 \$ (35,1 % 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	11	38	178	1 459	1 952
	Soutien à la formation des travailleurs et travailleuses	11	6	36	152	468	2 321	4 138
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>47</b>	<b>190</b>	<b>646</b>	<b>3 780</b>	<b>6 090</b>

## Résultat 2020-2021 pour les entreprises nouvellement aidées

### Indicateur de résultats ciblé portant sur l'aide aux entreprises

INDICATEUR DE RÉSULTATS CIBLÉ		CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
10.	Nombre d'entreprises nouvellement aidées	15 300	17 343 <sup>a</sup>	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 de nouvelles entreprises ayant bénéficié d'une intervention débutée en 2020-2021 s'élève à 17 343, soit 16,1 % de plus que le résultat de 2019-2020 (14 938). Cette situation s'explique principalement par la popularité du Programme actions concertées pour le maintien en emploi, lancé au début de la pandémie. Il est intéressant de souligner que plus de 47,0 % des entreprises participantes au programme n'avaient pas bénéficié d'un service d'emploi au cours des cinq dernières années. Ainsi, la promotion de ce programme a permis de susciter de l'intérêt auprès d'une nouvelle clientèle d'entreprises qui ne connaissaient pas l'éventail des mesures et services d'emploi qui leur sont offerts par le Ministère. Un sondage post-intervention réalisé auprès des entreprises participantes<sup>42</sup> démontre un niveau élevé de satisfaction à l'égard du programme, les répondants affichant un niveau moyen de satisfaction de 9/10.

42. L'échantillonnage était composé des entreprises ou organismes qui ont bénéficié de l'un des volets suivants du Programme : Formation, Formation – promoteurs collectifs ainsi que Gestion des ressources humaines.

## Appariement entre les besoins des personnes et ceux des entreprises

Quelque 9 181 entreprises ont embauché des personnes sans emploi par le biais des mesures Subvention salariale, Contrat d'intégration au travail et 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 (57,6 %) comptaient entre 6 et 99 employés et employées et les entreprises de 0 à 5 employés et employées représentaient 33,5 % 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 (77,8 % des cas), alors que les entreprises du secteur de la transformation (c'est-à-dire la construction et la fabrication) représentaient 18,7 % des cas. Les autres étaient des entreprises du secteur primaire.

# PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC EN 2020-2021

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus pour les principaux indicateurs de résultats ciblés des services publics d'emploi pour l'année 2020-2021, par direction régionale de Services Québec. Le tableau présente également le taux de chômage par région (population active de 15 ans et plus – moyenne annuelle) pour l'année civile 2020.

DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC	TAUX DE CHÔMAGE <sup>a</sup> (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)	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 <sup>b</sup> (PAMT SEULEMENT)	NOMBRE D'ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES <sup>c</sup>
	(%)	(NOMBRE)	(%)	(NOMBRE)	(NOMBRE)
Abitibi-Témiscamingue	6,6	1 866	56,1	109	495
Bas-Saint-Laurent	7,0	3 086	56,6	161	857
Capitale-Nationale	6,9	7 639	54,8	266	1 499
Centre-du-Québec	6,1	2 891	53,2	263	659
Chaudière-Appalaches	5,7	3 942	54,9	359	1 028
Côte-Nord	7,6	1 802	58,3	14	289
Estrie	7,1	4 248	61,2	350	884
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	13,2	2 823	62,2	97	752
Île-de-Montréal	11,4	19 821	50,8	247	3 006
Lanaudière	8,6	5 288	62,6	270	927
Laurentides	10,0	5 945	52,9	145	1 281
Laval	8,2	3 268	53,7	116	509
Mauricie	8,3	3 590	49,6	144	597
Montérégie	8,4	12 958	56,3	476	2 994
Nord-du-Québec	7,6	311	53,4	8	113
Outaouais	8,1	3 437	48,5	145	803
Saguenay-Lac-Saint-Jean	9,3	3 608	56,2	275	649
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>8,9</b>	<b>86 523</b>	<b>54,4</b>	<b>3 468</b>	<b>17 343</b>

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 2020 pour les 15 ans et plus; Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la population active*.

b. Nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour le volet Programme d'apprentissage en milieu de travail. Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total des directions régionales est inférieur au total pour l'ensemble du Québec.

c. Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total des directions régionales est inférieur au total pour l'ensemble du Québec.

## 4.12 Résultats 2020 relatifs aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale

Dans le tableau ci-dessous sont présentés les données opérationnelles du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que les résultats relatifs à son service à la clientèle. Les données portent sur l'année civile (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020) et sont comparées avec celles de l'année 2019.

SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE <sup>a</sup>	2020	2019	VARIATION 2020/2019
Nombre de demandes de prestations	129 511	135 993	- 4,8 %
Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins <sup>b</sup>	96,2 %	97,3 %	- 1,1 pp
Délai moyen de traitement (en jours ouvrables)	4,4	4,1	7,3 %
Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne <sup>b</sup>	95,1 %	94,0 %	1,1 pp
Volume des visites sur le site Web	3 536 927	3 217 688	9,9 %
Nombre d'appels traités	365 144	411 062	- 11,2 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en 120 secondes ou moins <sup>b</sup>	77,6 %	78,6 %	- 1,0 pp
Nombre de prestataires servis	206 340	210 290	- 1,9 %
Nombre de nouveaux prestataires	123 034	128 326	- 4,1 %
Prestations versées (en milliers de dollars)	2 151 121	2 070 172	3,9 %

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

a. Pour plus d'information, on peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2020* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse [cgap.gouv.qc.ca](http://cgap.gouv.qc.ca).

b. La variation 2020/2019 est exprimée en points de pourcentage (pp).

On dénombre 81 850 naissances au Québec en 2020, ce qui constitue une baisse de l'ordre de 2,9 % par rapport à 2019<sup>43</sup>. Durant cette même période, le nombre de demandes de prestations a quant à lui diminué de 4,8 % par rapport à l'année précédente.

L'augmentation du pourcentage de demandes de prestations transmises en ligne, qui représentent 95,1 % de toutes les demandes de prestations au Régime, est l'un des facteurs qui expliquent le haut pourcentage de demandes traitées en dix jours ouvrables ou moins (96,2 %).

43. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Naissances et taux de natalité, Québec, 1900-2020*. [<https://statistique.quebec.ca/fr/produit/tableau/naissances-et-taux-de-natalite-quebec>] (Consulté le 5 juin 2021). La donnée pour 2020 est provisoire.

## 4.13 Rapport 2020-2021 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

### Contexte légal et administratif

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle<sup>44</sup> a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit et analyse les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

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

### Traitement des commentaires et des plaintes

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

### Constats généraux

Le contexte particulier de la pandémie a eu divers effets sur les plaintes reçues :

- Les plaintes traitées pour l'ensemble du Ministère ont augmenté de 45,9 % entre les exercices 2019-2020 et 2020-2021, comparativement à une augmentation de 27,5 % entre les exercices 2018-2019 et 2019-2020 et de 2,1 % entre les exercices 2017-2018 et 2018-2019. Cette hausse est en grande partie attribuable à la pandémie de COVID-19;
- Un peu plus de 90 % des plaintes traitées concernent les volets suivants : la COVID-19 (45,4 %), l'assistance sociale (19,0 %), la clientèle ayant une conduite déraisonnable (14,1 %), le Régime québécois d'assurance parentale (7,1 %) et les services publics d'emploi (4,6 %);
- Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 8,0 % de l'ensemble des plaintes traitées et ont diminué de 53,6 %, pour passer de 2 250 plaintes en 2019-2020 à 1 045 en 2020-2021.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère en 2020-2021 et la variation avec l'année 2019-2020.

44. 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.

## Nombre de plaintes traitées par volet

VOLET	2020-2021	2019-2020	VARIATION 2020-2021/ 2019-2020 (%)
Assistance sociale <sup>a</sup>	2 478	3 996	-38,0
Services publics d'emploi <sup>b</sup>	606	616	-1,6
Recouvrement	448	598	-25,1
Directeur de l'état civil	250	582	-57,0
Régime québécois d'assurance parentale	922	282	227,0
Révision et recours administratifs	50	80	-37,5
Services Québec	209	88	137,5
Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours	113	211	-46,4
Réexamen administratif <sup>c</sup>	126	0	ND
Enquête	4	16	-75,0
Conformité	2	29	-93,1
Registraire des entreprises	31	36	-13,9
Secteur du travail	13	39	-66,7
Clientèle ayant une conduite déraisonnable <sup>d</sup>	1 836	460	299,1
Événements particuliers <sup>e</sup>	23	20	15,0
Secrétariat Entraide	0	6	-100,0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	2	3	-33,3
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	2	7	-71,4
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle <sup>f</sup>	8	0	ND
Espace client <sup>g</sup>	3	-	ND
COVID-19 <sup>h</sup>	5 926	1 879	215,4
<b>TOTAL</b>	<b>13 052</b>	<b>8 948</b>	<b>45,9</b>

- a. Appellation générique qui comprend 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 comprend les plaintes du Programme objectif emploi (volet emploi).
- c. Ce volet ne comportait pas de plaintes depuis plusieurs années.
- d. Ce volet concerne les plaintes déposées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable.
- e. Ce volet est créé à la suite d'événements particuliers non prévus et qui surviennent en cours d'année (ex. : projet de loi).
- f. Ce volet ne comportait pas de plaintes depuis plusieurs années.
- g. Ce volet a été créé pour comptabiliser les plaintes du nouvel Espace client.
- h. Ce volet a été créé en mars 2020 pour comptabiliser les plaintes reçues en lien avec la COVID-19.

## Fondement des plaintes

Depuis le 1<sup>er</sup> 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.

En 2020-2021, 365 plaintes sont considérées comme fondées. Elles représentent 2,8 % du nombre total de plaintes traitées.

Le nombre et la proportion de plaintes fondées par volet au cours de l'exercice 2020-2021 sont présentés au tableau ci-dessous.

VOLET	% DE PLAINTES FONDÉES	NOMBRE DE PLAINTES NON FONDÉES	NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES	TOTAL GÉNÉRAL
Assistance sociale	8,5	2 268	210	2 478
Services publics d'emploi	5,8	571	35	606
Recouvrement	2,5	437	11	448
Directeur de l'état civil	14,8	213	37	250
Régime québécois d'assurance parentale	1,7	906	16	922
Révision et recours administratifs	8,0	46	4	50
Services Québec	6,7	195	14	209
Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours	9,7	102	11	113
Réexamen administratif	3,2	122	4	126
Enquête	0,0	4	0	4
Conformité	0,0	2	0	2
Registraire des entreprises	12,9	27	4	31
Secteur du travail	0,0	13	0	13
Clientèle ayant une conduite déraisonnable	0,1	1 835	1	1 836
Événements particuliers	0,0	23	0	23
Secrétariat Entraide	0,0	0	0	0
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	0,0	2	0	2
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	0,0	2	0	2
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	37,5	5	3	8
Espace client	0,0	3	0	3
COVID-19	0,3	5 911	15	5 926
<b>Total</b>	<b>2,8</b>	<b>12 687</b>	<b>365</b>	<b>13 052</b>

## Résultats du traitement des plaintes

Un grand nombre des plaintes reçues se règlent directement grâce aux renseignements et explications fournis par l'équipe de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. Lorsqu'une intervention auprès de l'unité administrative décisionnelle est requise, 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 le cadre réglementaire applicable.

Ainsi, pour l'année 2020-2021, 93,0 % (12 144 plaintes) des plaintes traitées ont été réglées à la suite des renseignements et des explications fournis par le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, et 2,0 % (263 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.

## Faits saillants par volet

### Assistance sociale

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme <sup>a</sup>	1 802	2 222	-18,9
Qualité des services	676	1 774	-61,9
<b>Total du volet</b>	<b>2 478</b>	<b>3 996</b>	<b>-38,0</b>

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

En 2020-2021, les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet programme de l'assistance sociale sont :

- l'insuffisance du montant de la prestation de base ou une prestation non reçue (337 plaintes, soit 18,7 %);
- 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 (276 plaintes, soit 15,3 %) ou lors de l'attribution initiale (130 plaintes, soit 7,2 %);
- l'admissibilité à certaines prestations spéciales (284 plaintes, soit 15,8 %);
- les ressources comptabilisées ayant un effet sur le calcul des prestations (201 plaintes, soit 11,2 %).

Les principaux motifs invoqués à l'égard de la qualité des services sont :

- le manque de respect et de courtoisie (127 plaintes, soit 18,8 %);
- le délai pour rendre une décision autre que pour l'attribution initiale (95 plaintes, soit 14,1 %);
- les renseignements incomplets ou imprécis fournis par le personnel du Ministère (91 plaintes, soit 13,5 %);
- le délai pour rendre une décision lors du dépôt d'une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours (80 plaintes, soit 11,8 %);
- le traitement équitable et impartial du dossier (77 plaintes, soit 11,4 %);
- le délai pour pouvoir parler avec un agent ou le personnel des centres d'appels (69 plaintes, soit 10,2 %).

En 2020-2021, le nombre d'adultes distincts prestataires de l'assistance sociale était de 315 001. Parmi les 2 478 plaintes traitées pour ce volet en 2020-2021, 210 ont été considérées comme fondées (8,5 %) alors que 175 ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale (7,1 %).

## Services publics d'emploi

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme <sup>a</sup>	489	445	9,9
Qualité des services	117	171	-31,6
<b>Total du volet</b>	<b>606</b>	<b>616</b>	<b>-1,6</b>

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

En 2020-2021, les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet programme des services publics d'emploi sont :

- l'accès à une mesure de formation ou le contenu d'une formation considéré comme inapproprié (114 plaintes, soit 23,3 %);
- les mesures offertes aux entreprises dans le contexte pandémique (80 plaintes, soit 16,4 %);
- le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (64 plaintes, soit 13,1 %).

Les principaux motifs invoqués à l'égard de la qualité des services sont :

- le délai de réponse aux appels téléphoniques (35 plaintes, soit 29,9 %);
- le traitement équitable et impartial (23 plaintes, soit 19,7 %);
- le manque de respect et de courtoisie (22 plaintes, soit 18,8 %).

Dans la dernière année, plus de 180 000 citoyennes et citoyens et plus de 21 000 entreprises ont bénéficié de l'aide des services publics d'emploi. Des 606 plaintes traitées pour ce volet, seulement 35 (5,8 %) ont été considérées comme fondées et 28 (4,6 %) ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale.

## Recouvrement

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme	416	555	-25,0
Qualité des services	32	43	-25,6
<b>Total du volet</b>	<b>448</b>	<b>598</b>	<b>-25,1</b>

En 2020-2021, les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet programme du recouvrement sont :

- les retenues (compensations et autres frais) (169 plaintes, soit 40,6 %);
- le remboursement (128 plaintes, soit 30,8 %).

Les principaux motifs invoqués à l'égard de la qualité des services sont :

- le manque de respect et de courtoisie (10 plaintes, soit 31,3 %);
- les renseignements incomplets ou imprécis fournis par le personnel du Ministère (6 plaintes, soit 18,8 %).

Parmi les activités du centre de recouvrement, 84 816 appels ont été reçus par le personnel en 2020-2021. Pour l'ensemble du volet, 11 plaintes (2,5 %) ont été considérées comme fondées et 10 plaintes (2,2 %) ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale.

## Directeur de l'état civil

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme	231	536	-56,9
Qualité des services	19	46	-58,7
<b>Total du volet</b>	<b>250</b>	<b>582</b>	<b>-57,0</b>

En 2020-2021, les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet programme du Directeur de l'état civil sont :

- l'inscription des événements de vie (91 plaintes, soit 39,4 %);
- la publicité du registre (52 plaintes, soit 22,5 %).

Du total des plaintes du volet Directeur de l'état civil, 37 (14,8 %) ont été considérées comme fondées et 22 (8,8 %) ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale.

## Régime québécois d'assurance parentale<sup>45</sup>

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme	857	207	314,0
Qualité des services	65	75	-13,3
<b>Total du volet</b>	<b>922</b>	<b>282</b>	<b>227,0</b>

En 2020-2021, les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet programme du Régime québécois d'assurance parentale sont :

- l'ajustement temporaire des prestations qui institue une prestation minimale hebdomadaire de 500 \$ pour les parents dont la période de prestations débutait entre le 27 septembre 2020 et le 25 septembre 2021 et l'entrée en vigueur, au 1<sup>er</sup> janvier 2021, de certaines mesures de la Loi visant principalement à améliorer la flexibilité du régime d'assurance parentale afin de favoriser la conciliation famille-travail (571 plaintes, soit 66,6 %);
- les versements (30 plaintes, soit 3,5 %);
- l'admissibilité au régime (32 plaintes, soit 3,7 %).

Les principaux motifs invoqués à l'égard de la qualité des services sont :

- le manque de respect et de courtoisie (17 plaintes, soit 26,2 %);
- les renseignements incomplets ou imprécis fournis par le personnel du Ministère (13 plaintes, soit 20,0 %);
- l'accès au site Internet du Régime québécois d'assurance parentale ou les informations disponibles sur le site (10 plaintes, soit 15,4 %).

45. Les informations concernant les plaintes à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale portent sur l'exercice financier 2020-2021 et diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel 2020* du Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui portent sur l'année civile 2020.

En 2020, 206 340 prestataires ont été servis et 365 144 appels ont été traités. Malgré l'importante augmentation du nombre de plaintes par rapport à l'année 2019-2020 (227,0 %), à peine 16 plaintes ont été considérées comme fondées (1,7 %) et 1 plainte a fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale (0,1 %) pour l'ensemble de ce volet.

### Révision et recours administratifs

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme	34	43	-20,9
Qualité des services	16	37	-56,8
<b>Total du volet</b>	<b>50</b>	<b>80</b>	<b>-37,5</b>

Le principal motif de plainte à l'égard du volet programme de la révision et des recours administratifs en 2020-2021 concerne le processus de révision avec 18 plaintes, soit 52,9 %.

Le délai pour rendre une décision représente le motif du volet qualité des services ayant suscité le plus de plaintes (13 plaintes, soit 81,3 %).

Parmi l'ensemble des plaintes traitées pour ce volet, 4 plaintes ont été considérées comme fondées (8,0 %) et 3 plaintes ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale (6,0 %).

### Services Québec

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme	133	63	111,1
Qualité des services	76	25	204,0
<b>Total du volet</b>	<b>209</b>	<b>88</b>	<b>137,5</b>

En 2020-2021, les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet programme de Services Québec sont :

- les renseignements généraux (70 plaintes, soit 52,6 %);
- clicSÉQUR (32 plaintes, soit 24,1 %);
- le Service québécois de changement d'adresse (28 plaintes, soit 21,1 %).

Les principaux motifs de plaintes à l'égard du volet qualité des services de Services Québec sont :

- l'accès au site Internet et la mise à jour des informations sur le site (23 plaintes, soit 30,3 %);
- le manque de respect et de courtoisie (13 plaintes, soit 17,1 %);
- le traitement équitable et impartial (11 plaintes, soit 14,5 %);
- la difficulté d'accéder à la ligne téléphonique (9 plaintes, soit 11,8 %).

Malgré l'augmentation du nombre de plaintes au cours de la dernière année (137,5 %), seulement 14 plaintes ont été considérées comme fondées (6,7 %) et 1 plainte a fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale (0,5 %).

## Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours

	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Programme	83	148	-43,9
Qualité des services	30	63	-52,4
<b>Total du volet</b>	<b>113</b>	<b>211</b>	<b>-46,4</b>

En 2020-2021, les plaintes à l'égard du volet programme de l'évaluation médicale portent sur le processus visant à reconnaître la présence de contraintes sévères à l'emploi (83 plaintes, soit 100,0 %).

Les plaintes à l'égard de la qualité des services portent principalement sur le délai pour rendre une décision (29 plaintes, soit 96,7 %).

Au cours de l'année 2020-2021, 14 554 demandes ont été reçues en évaluation médicale. Parmi l'ensemble des plaintes reçues pour ce volet, 11 ont été considérées comme fondées (9,7 %) et 17 ont fait l'objet d'une recommandation de modification de la décision initiale (15,0 %).

## Réexamen administratif

Les plaintes relatives au réexamen administratif concernent principalement le Programme d'aide temporaire aux travailleurs (125 plaintes, soit 99,2 %). Ce programme a été mis en place pour offrir une aide financière aux travailleurs devant s'isoler pour contrer la propagation de la COVID-19. Seulement quatre plaintes ont été considérées comme fondées pour ce volet (3,2 %).

## Enquête

Les plaintes relatives au volet enquête ont diminué de 75,0 % au cours du dernier exercice (passant de 16 à 4 plaintes). Les plaintes relatives à la qualité des services représentent 50,0 % du nombre de plaintes traitées. Aucune plainte n'a été considérée comme fondée pour ce volet.

## Conformité

Le volet conformité a connu une baisse de 93,1 %, avec 2 plaintes traitées. Aucune plainte n'a été considérée comme fondée pour ce volet.

## Registraire des entreprises

On constate une diminution des plaintes de 13,9 % entre 2019-2020 (36 plaintes) et 2020-2021 (31 plaintes). Pour ce volet, 4 plaintes (12,9 %) ont été considérées comme fondées.

## Secteur du travail

Les plaintes concernant le Secteur du travail ont diminué de 66,7 %, passant de 39 plaintes en 2019-2020 à 13 en 2020-2021. Aucune plainte n'a été considérée comme fondée.

## Clientèle ayant une conduite déraisonnable

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite également les plaintes de la clientèle ayant une conduite déraisonnable. Le traitement de ces plaintes nécessite un effort considérable autant pour les unités ayant des contacts avec les citoyennes et les citoyens 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 2020-2021, 2 personnes sont responsables de 1 466 plaintes (79,8 %) et plus de 30 personnes ont adressé un total de 370 plaintes. Une seule des plaintes de ce volet a été considérée comme fondée.

## COVID-19

Étant la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et citoyennes et les entreprises du Québec, 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 5 926 plaintes. Ces plaintes concernent, notamment, la campagne de vaccination, les problématiques liées à la ligne téléphonique dédiée et les demandes frauduleuses relatives aux programmes offerts par les différents paliers gouvernementaux. Seulement 15 plaintes ont été considérées comme fondées, représentant à peine 0,3 % de l'ensemble des plaintes reçues pour ce volet.

## Autres plaintes dans le cadre des partenariats de Services Québec

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle occupe une place de plus en plus importante auprès des différentes clientèles et s'assure, lorsque des plaintes destinées à d'autres ministères et organismes lui sont adressées, de rediriger les plaignantes et les plaignants vers les ministères et organismes concernés. Au total, la Direction a reçu 5 220 plaintes adressées à diverses organisations externes.

VOLET	2020-2021	2019-2020	VARIATION (%)
Autres ministères et organismes, ou organisations privées	1 618	1 113	45,4
Ministère de la Santé et des Services sociaux	1 786	501	256,5
Ministère des Transports du Québec <sup>a</sup>	1 816	1 841	-1,4
<b>TOTAL</b>	<b>5 220</b>	<b>3 455</b>	<b>51,1</b>

a. En accord avec le ministère des Transports du Québec, le Ministère a cessé de prendre leurs plaintes entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mai 2020 en raison de la COVID-19.

Pour le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Direction effectue un service d'accompagnement des personnes 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 effectue la saisie et le transfert des plaintes reçues vers la direction territoriale concernée.

## Pistes d'amélioration

Conformément à 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.

## 4.14 Rapport d'activité 2020-2021 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 pour les activités relatives à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend quatre 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 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.

4. Le volet Soutien à la gouvernance vise à soutenir, de façon ponctuelle, des organismes communautaires financés pour leur mission globale dans le cadre du programme, et qui ont des besoins particuliers en lien avec l'amélioration de leur gestion ou de leur reddition de comptes, et ce, dans le respect des pratiques propres à l'action communautaire autonome<sup>46</sup>.

### **Ressources financières**

Au cours de l'exercice 2020-2021, le Fonds a reçu du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une contribution de 36,3 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 255 000 \$ en 2020-2021.

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*. Un montant de 50 000 \$ a été ajouté à la contribution du Ministère en cours d'exercice afin de réaliser cette mesure.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2020-2021 totalisent 39,9 millions de dollars incluant les autres revenus<sup>47</sup>. En 2020-2021, 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 2021 s'établit à 5,0 millions de dollars, dont une somme de 340 271 \$ est reliée aux activités de l'aide humanitaire internationale.

---

46. Ce volet a été mis en place le 1<sup>er</sup> avril 2020. Aucune somme n'a été versée dans le cadre de ce nouveau volet au cours de l'exercice 2020-2021.

47. Les autres revenus correspondent au recouvrement de subventions d'années antérieures.

## Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2020-2021

En 2020-2021, les sommes que le Fonds a versées à des organismes pour la mise en œuvre des quatre volets de son programme de soutien financier totalisent 35,7 millions de dollars. À cela s'ajoute une contribution de 3,3 millions de dollars versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales et de la Francophonie, ce qui porte à 39,0 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2020-2021.

	2020-2021	2019-2020
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	35,7 M\$	33,2 M\$

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

L'augmentation de 2,5 millions de dollars des subventions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole par rapport à 2019-2020 (33,2 millions de dollars) s'explique principalement par le versement des contributions additionnelles suivantes :

- L'investissement additionnel 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;
- L'investissement additionnel 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.
- Par ailleurs, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. Jean Boulet, a annoncé le 21 septembre 2020 la mise en place d'un Fonds d'urgence pour les organismes soutenus à la mission globale par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Le Fonds d'urgence a été octroyé en deux phases. La phase 1 avait pour but de pallier les pertes de revenus nettes liées à l'impossibilité de tenir des activités d'autofinancement pour la période du 17 mars au 17 septembre 2020. La phase 2 visait à prolonger la période couverte du 18 septembre au 31 mars 2021. De plus, la phase 2 permettait le remboursement des dépenses en lien avec les besoins informatiques, le matériel de protection et les besoins supplémentaires en ressources humaines générés par la pandémie, et ce, du 17 mars 2020 au 31 mars 2021.
  - 92 organismes soutenus à la mission globale ont bénéficié d'un soutien supplémentaire de 744 177 \$ provenant du Fonds d'urgence, phases 1 et 2.

### Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

En 2020-2021, le Fonds a versé des contributions totalisant 34,3 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits, dont 736 965 \$ versés à 91 organismes dans le cadre du Fonds d'urgence. Au total, 341 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits sont soutenus financièrement en vertu d'un protocole d'entente.

	2020-2021	2019-2020
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	34,3 M\$	31,5 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 2020-2021, une somme de 109 256 \$ a été versée à sept organismes reconnus comme étant sans port d'attache, incluant une somme de 7 212 \$ octroyée dans le cadre du Fonds d'urgence à un organisme déjà financé. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet Organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Trois autres organismes<sup>48</sup>, 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 765 531 \$. L'un d'eux a aussi reçu, en plus, 300 000 \$ dans le cadre d'une entente de service.

	2020-2021	2019-2020
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	109 256 \$	97 050 \$
• Interlocuteurs privilégiés	765 531 \$	740 798 \$
• Interlocuteurs privilégiés (entente de service)	300 000 \$	750 000 \$

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

### Contributions versées dans le cadre du volet Recherches et études

En 2020-2021, une somme de 230 262 \$ a été versée à quatre organismes à titre de soutien financier à des recherches et à des études dont l'objectif est d'améliorer les connaissances liées à l'action communautaire et à l'action bénévole afin de contribuer à la réalisation des orientations gouvernementales en la matière.

	2020-2021	2019-2020
Contributions versées dans le cadre du volet Recherches et études	230 262 \$	114 883 \$

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

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

## Répartition en 2020-2021 du soutien financier par région administrative (en milliers de dollars)

RÉGION ADMINISTRATIVE	PROMOTION DES DROITS	ORGANISMES MULTISECTORIELS	RECHERCHES ET ÉTUDES	TOTAL
Bas-Saint-Laurent	1 098,7	29,1	-	1 127,8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1 762,6	-	-	1 762,6
Capitale-Nationale	3 070,6	157,1	9,8	3 237,5
Mauricie	1 479,1	-	-	1 479,1
Estrie	2 036,2	-	-	2 036,2
Montréal	12 494,9	947,4	220,5	13 662,8
Outaouais	1 004,2	12,1	-	1 016,3
Abitibi-Témiscamingue	1 072,7	8,5	-	1 081,2
Côte-Nord	631,5	-	-	631,5
Nord-du-Québec	169,7	-	-	169,7
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	521,8	-	-	521,8
Chaudière-Appalaches	931,2	-	-	931,2
Laval	749,8	-	-	749,8
Lanaudière	1 595,4	-	-	1 595,4
Laurentides	1 239,0	-	-	1 239,0
Montérégie	3 423,5	20,6	-	3 444,1
Centre-du-Québec	991,2	-	-	991,2
<b>Total</b>	<b>34 272,1</b>	<b>1 174,8</b>	<b>230,3</b>	<b>35 677,2</b>

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 2020-2021, des contributions totales de 3,3 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international ainsi que du Programme d'éducation à la citoyenneté mondiale, qui relèvent de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

	2020-2021	2019-2020
Contributions versées pour les activités d'aide humanitaire internationale administrées par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie	3,3 M\$	2,8 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 2021. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse [mtess.gouv.qc.ca](http://mtess.gouv.qc.ca).

## Synthèse des états financiers au 31 mars 2021

### Résultats (en milliers de dollars)

	AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (2020-2021)	AIDE HUMANITAIRE INTERNATIONALE (2020-2021)	TOTAL (2020-2021)	TOTAL (2019-2020)
<b>REVENUS</b>				
Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	36 329,7	-	36 329,7	35 184,3
Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie	-	3 248,1	3 248,1	3 219,1
Contribution du ministère de la Justice	255,0	-	255,0	240,0
Autres revenus	42,7	-	42,7	37,4
	<b>36 627,4</b>	<b>3 248,1</b>	<b>39 875,5</b>	<b>38 680,8</b>
<b>CHARGES</b>				
Transferts <sup>a</sup>	35 677,2	3 319,2	38 996,4	36 015,9
Charges d'exploitation et d'administration	1 731,0	111,2	1 842,2	1 823,6
	<b>37 408,2</b>	<b>3 430,4</b>	<b>40 838,6</b>	<b>37 839,5</b>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL</b>	<b>(780,8)</b>	<b>(182,3)</b>	<b>(963,1)</b>	<b>841,3</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT</b>	<b>5 490,4</b>	<b>522,5</b>	<b>6 012,9</b>	<b>5 171,6</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN</b>	<b>4 709,6</b>	<b>340,2</b>	<b>5 049,8</b>	<b>6 012,9</b>

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 (2020-2021)	AIDE HUMANITAIRE INTERNATIONALE (2020-2021)	TOTAL (2020-2021)	TOTAL (2019-2020)
Promotion des droits	34 272,1	-	34 272,1	31 504,6
Organismes multisectoriels :				
Organismes sans port d'attache	109,3	-	109,3	97,1
Interlocuteurs privilégiés	765,5	-	765,5	740,8
Interlocuteurs privilégiés (entente de service)	300,0	-	300,0	750,0
Recherches et études	230,3	-	230,3	114,9
Aide humanitaire internationale	-	3 319,2	3 319,2	2 808,5
<b>Total des transferts</b>	<b>35 677,2</b>	<b>3 319,2</b>	<b>38 996,4</b>	<b>36 015,9</b>

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

## 4.15 Rapport d'activité 2020-2021 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 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et pouvant agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

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

### Ressources financières

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

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 pour la poursuite des Alliances pour la solidarité à plus de 160,1 millions de dollars pour la durée de ce plan d'action gouvernemental, soit de 2017 à 2023. Également, deux autres contributions pour la durée de ce plan viennent s'ajouter, soit une somme de 300 000 \$ pour améliorer les connaissances et les pratiques des gestionnaires, du personnel et des bénévoles des organismes communautaires d'aide alimentaire et une somme de 250 000 \$ pour l'évaluation du plan. Ces investissements portent la contribution du Ministère au Fonds pour 2020-2021 à 30,7 millions de dollars.

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 2020-2021, le Fonds a enregistré des revenus de 34 301 \$ découlant de ce règlement. Le Fonds a aussi encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, représentant une somme de 17 532 \$ pour l'exercice 2020-2021.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2020-2021 totalisent 30,8 millions de dollars. En 2020-2021, une somme de 408 935 \$ a été consacrée à l'administration du Fonds. L'excédent cumulé au 31 mars 2021 s'établit à 700 029 \$.

## **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.

À l'automne 2020, les autorités ministérielles ont décidé d'annuler les retenues budgétaires convenues aux protocoles des Alliances. Ces ajustements servaient à compenser le Fonds pour le soutien à 205 projets financés du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre 2018, soit avant la signature des Alliances. Une somme de 3,7 millions de dollars sera donc remise à la disposition des mandataires pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en région. Les mandataires bénéficient ainsi du plein montant de 138,8 millions de dollars accordé dans le cadre des Alliances 2018-2023. De cette somme, 30,9 millions de dollars ont été versés au cours de l'exercice financier 2020-2021.

Une somme de 252 254 \$ a également été attribuée à trois projets pour la réalisation d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Au total, le Fonds a consacré 31,1 millions de dollars aux initiatives en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2020-2021.

## Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2021. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse [mtess.gouv.qc.ca](http://mtess.gouv.qc.ca).

### Synthèse des états financiers au 31 mars 2021 Résultats (en milliers de dollars)

	2020-2021	2019-2020
<b>Revenus</b>		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	30 699,6	29 624,2
Profits provenant des bingos	34,3	13,6
Autres revenus (y compris les revenus d'intérêts)	17,5	321,1
	<b>30 751,4</b>	<b>29 958,9</b>
<b>Charges</b>		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	31 121,6	34 553,0
Charges d'exploitation et d'administration	408,9	413,3
	<b>31 530,5</b>	<b>34 966,3</b>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>(779,1)</b>	<b>(5 007,4)</b>
<b>Excédent cumulé au début</b>	<b>1 479,1</b>	<b>6 486,5</b>
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>700,0</b>	<b>1 479,1</b>

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 2020-2021, les services de solidarité sociale ont reçu au total 444 demandes (comparativement à 973 en 2019-2020) faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. De ce nombre, 394 ont été acceptées (808 en 2019-2020) et 3 ont fait l'objet d'un désistement (2 en 2019-2020). L'aide totale accordée a été de 1,0 million de dollars (2,3 millions en 2019-2020). Ce total inclut une aide remboursable de 178 308 \$ (300 661 \$ en 2019-2020). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 2 574 \$ (2 868 \$ en 2019-2020).

### Aide accordée en 2020-2021 en vertu du pouvoir discrétionnaire<sup>a</sup>

MOTIF INVOQUÉ POUR L'OBTENTION DE PRESTATIONS	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES	MONTANT PAR CATÉGORIE (\$)	MONTANT MOYEN ACCORDÉ (\$)
Biens ou avoirs liquides cédés	30	96 414	3 214
Composition familiale	0	0	0
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	16	39 373	2 461
Personne tenue de loger	36	41 315	1 148
Perte d'argent	2	2 271	1 136
Prestation spéciale	14	9 362	669
Prestation spéciale - Désintoxication	35	82 785	2 365
Prévenu tenu de loger	14	15 537	1 110
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	0	0	0
Sans statut légal	217	581 625	2 680
Travailleur autonome	0	0	0
Valeur de résidence	30	145 592	4 853
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>1 014 274</b>	<b>2 574</b>

Source : Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale, en date du 31 mars 2021.

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 2020-2021, 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<sup>er</sup> avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

En 2020-2021, 29 jeunes femmes ont reçu une aide financière en vertu de ce programme, pour un coût total de 65 489 \$.

## 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 (par l'entremise du secteur du Travail et du Registraire des entreprises), 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.

## 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 renoncations à des pénalités et d'annulations ainsi que leur valeur au cours des deux dernières années financières.

### Renoncations à des pénalités et annulations

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES	NOMBRE DE DOSSIERS		VALEUR DES ANNULATIONS ET DES RENONCIATIONS (\$)	
	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020
Annulations	298	279	8 501	8 184
Renoncations	421	50	12 576	1 186
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>329</b>	<b>21 077</b>	<b>9 370</b>

Source : Registraire des entreprises.

La variation s'explique par la mesure d'allègement qui a été mise en place au Registraire des entreprises pour aider les entreprises assujetties qui étaient dans l'impossibilité de se conformer à leurs obligations en vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises en raison de la pandémie de COVID-19. Les entreprises dont la date de fin de production de la déclaration de mise à jour annuelle se situait entre le 13 mars 2020 et le 29 septembre 2020 avaient la possibilité de reporter jusqu'au 30 septembre 2020 le paiement des droits annuels d'immatriculation pour l'année en cours. Cette mesure ayant été annoncée le 16 avril 2020 par le ministre, des renoncations ont été accordées pour les assujettis qui ont payé des pénalités entre le 13 mars et le 16 avril 2020.

## 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 2021 (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)<sup>49</sup> ;
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)<sup>50</sup> ;
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)<sup>51</sup> ;
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)<sup>52</sup> ;
- Code du travail (RLRQ, chapitre C-27);
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2);
- Loi sur l'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001);
- Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1);
- Loi sur le ministère du Travail (RLRQ, chapitre M-32.2);
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1);
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)<sup>53</sup> ;
- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)<sup>54</sup> ;
- Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (RLRQ, chapitre R-8.2);
- Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal (RLRQ, chapitre R-8.3)<sup>55</sup> ;

49. 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.

50. 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.

51. 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.

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. 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 les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (RLRQ, chapitre R-20);
- Loi sur la restructuration des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur universitaire (RLRQ, chapitre R-26.2.1)<sup>56</sup> ;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1);
- Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal (RLRQ, chapitre S-2.1.1)<sup>57</sup> ;
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)<sup>58</sup> ;
- Loi instituant le Tribunal administratif du travail (RLRQ, chapitre T-15.1).

## **Emploi et Solidarité sociale**

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1);
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011);
- Loi sur les clubs de chasse et de pêche\* (RLRQ, chapitre C-22);
- Loi sur les clubs de récréation\* (RLRQ, chapitre C-23);
- Loi sur les compagnies\* (RLRQ, chapitre C-38);
- Loi sur les compagnies de cimetières\* (RLRQ, chapitre C-40);
- Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains\* (RLRQ, chapitre C-40.1);
- Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité\* (RLRQ, chapitre C-44);
- Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone\* (RLRQ, chapitre C-45);
- Loi sur les compagnies minières\* (RLRQ, chapitre C-47);
- Loi sur la constitution de certaines Églises\* (RLRQ, chapitre C-63);
- Loi sur les corporations religieuses\* (RLRQ, chapitre C-71);
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre CCQ-1991)<sup>59</sup> ;
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi sur les évêques catholiques romains\* (RLRQ, chapitre E-17);
- Loi 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);

56. 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).

57. 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.

58. 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.

59. Le ministre 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.

- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)<sup>60</sup> ;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, chapitre O-2.1);
- Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales\* (RLRQ, chapitre P-16);
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)<sup>61</sup> ;
- 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)<sup>62</sup> .

\* 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.

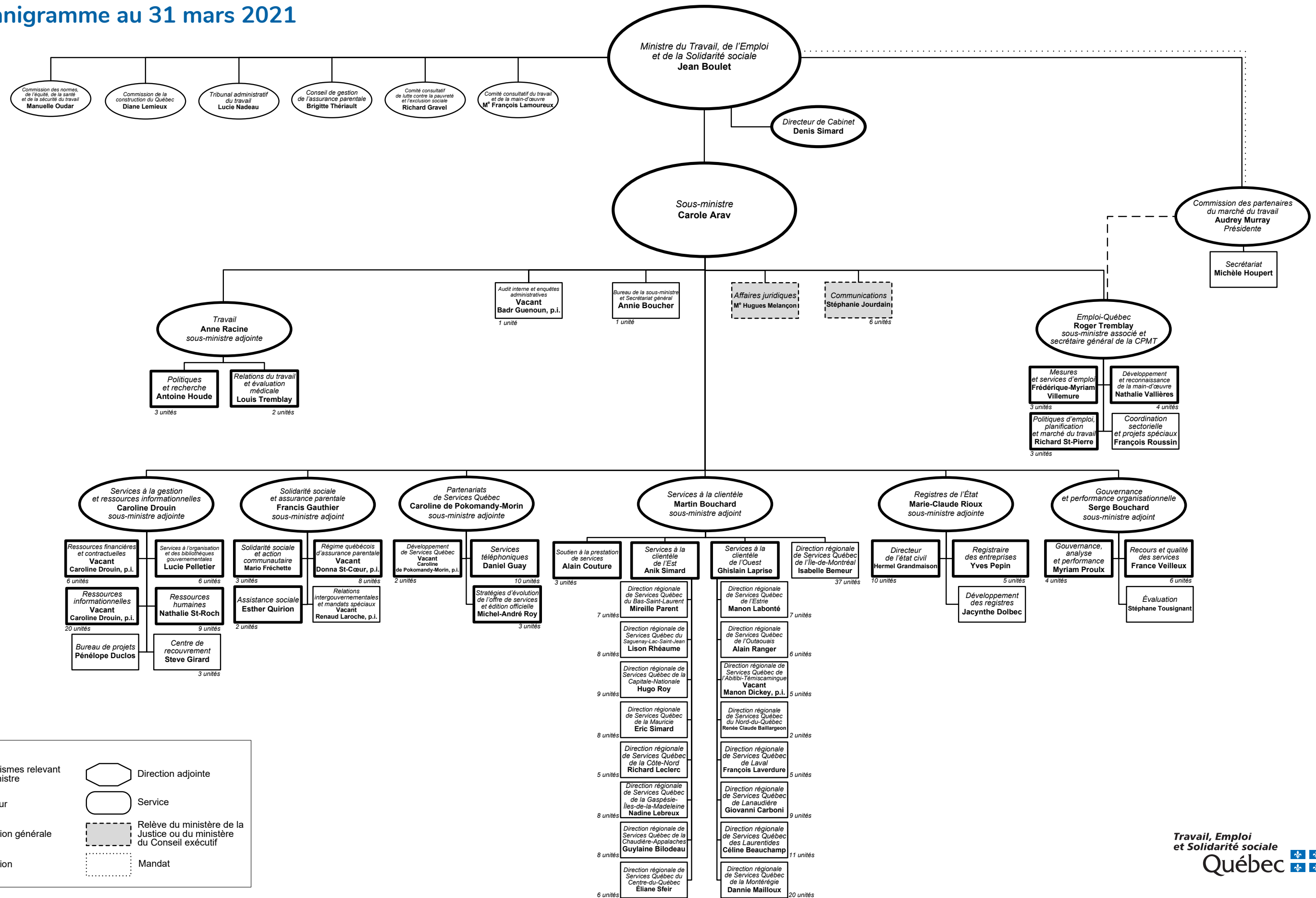
---

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

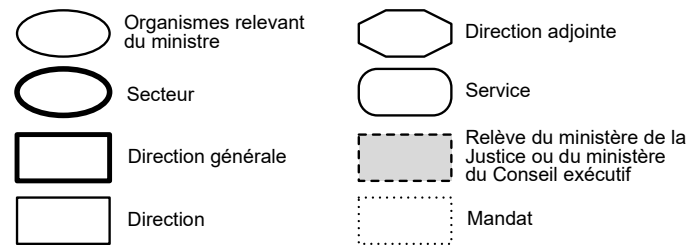
61. Le ministre désigne le registraire des entreprises. Cette personne est un officier public exerçant les fonctions prévues par la Loi sur la publicité légale des entreprises et assumant les responsabilités qui lui sont confiées par d'autres lois. Le ministre est responsable de l'application de la Loi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

62. 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.

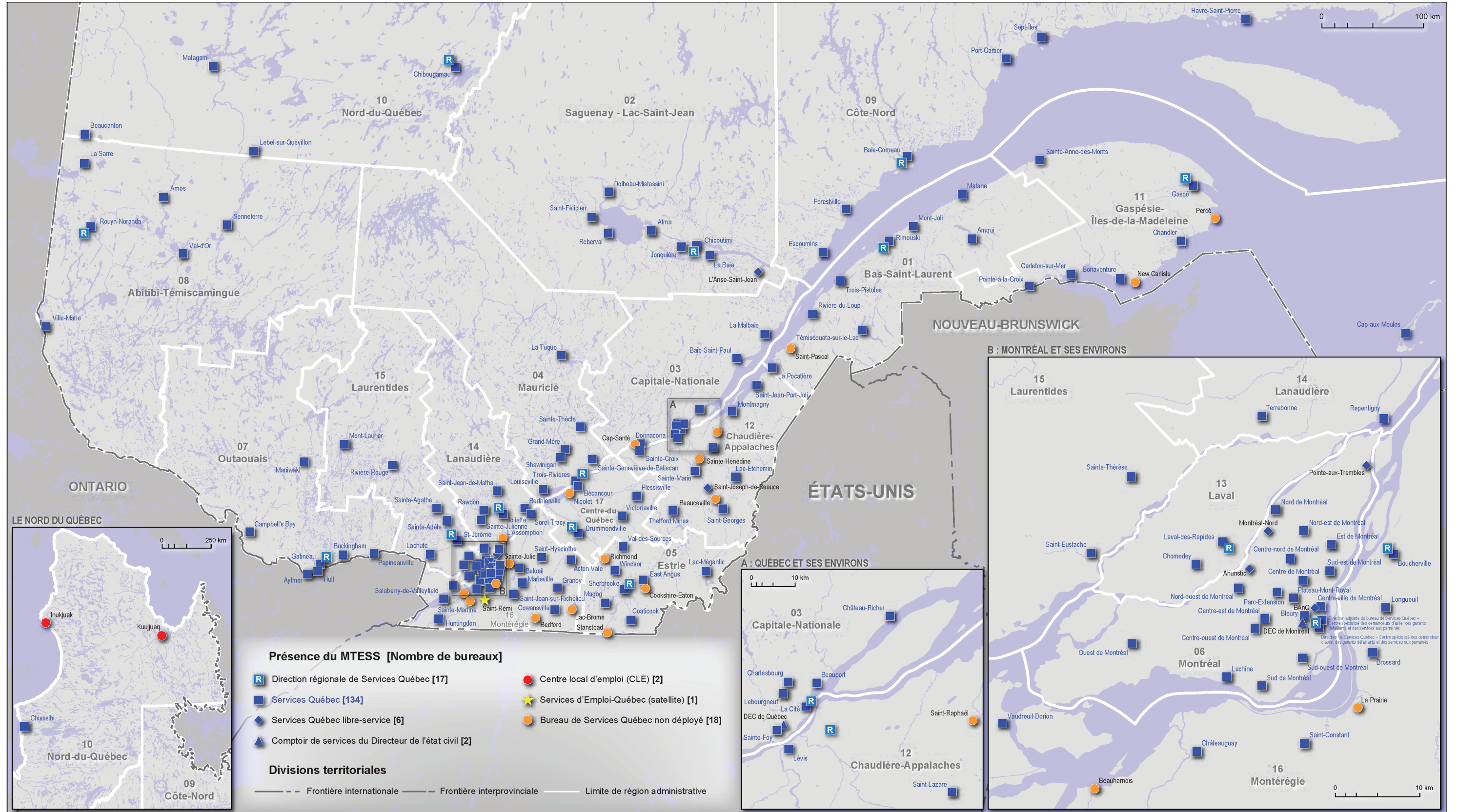
## 4.21 Organigramme au 31 mars 2021



### Légende



## 4.22 Organisation territoriale au 31 mars 2021



**SOURCES**  
 Direction de l'analyse et de l'information de gestion (MTESS)  
 Compilation : Annexe 1 - Déploiement en région MAJ.xlsx (Direction de l'intégration et de l'implantation de la prestation de services)  
 Fond de carte : MERN, AQ\_Carto, mars 2021. Projection cartographique : NAD83 / MTQ Lambert

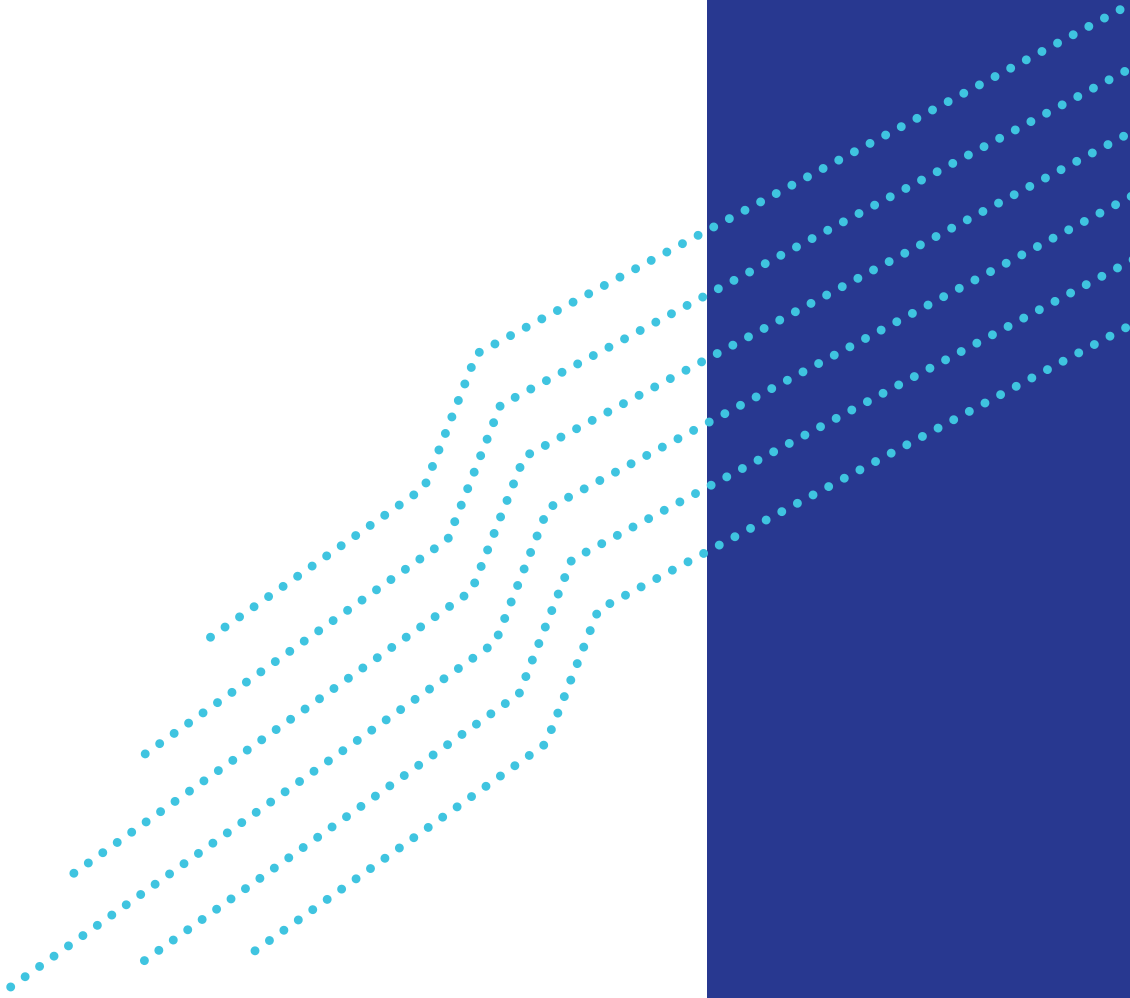
© 2021  
 Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
 SGPO / DGGAP / Direction de l'analyse et de l'information de gestion  
 Note : Le présent document n'a aucune portée légale



Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés. De plus, le Ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique.

La couverture et les séparateurs sont imprimés sur du papier contenant 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.





*Travail, Emploi  
et Solidarité sociale*

Québec

