

RAPPORT ANNUEL DE

GESTION 2012-2013

MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE
COMMISSION DES PARTENAIRES
DU MARCHÉ DU TRAVAIL



Québec 

RAPPORT ANNUEL DE

GESTION 2012-2013

MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE
COMMISSION DES PARTENAIRES
DU MARCHÉ DU TRAVAIL



Coordination

Direction adjointe de la Direction de la statistique et de l'information de gestion
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rédaction

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Emploi-Québec
Centre de recouvrement
Commission des partenaires du marché du travail

Édition

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

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications
du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
dont l'adresse est **www.mess.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

ISBN (imprimé) 978-2-550-68090-1

ISBN (PDF) 978-2-550-68091-8

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

GÉNÉRALE

MESSAGE DE LA MINISTRE	5
------------------------	---

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE	7
-----------------------------	---

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013 MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	9
--	---

Rapport d'activité 2012-2013 Direction des plaintes et des relations avec les citoyens	78
---	----

Rapport d'activité 2012-2013 Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	83
--	----

Rapport d'activité 2012-2013 Fonds québécois d'initiatives sociales	88
--	----

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013 EMPLOI-QUÉBEC	133
--	-----

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013 CENTRE DE RECOUVREMENT	185
---	-----

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013 COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	211
--	-----

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI AU 31 MARS 2013	239
--	-----

MESSAGE

DE LA MINISTRE

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



Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'administration publique ainsi que par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Commission des partenaires du marché du travail qui rend compte des résultats obtenus au cours de la dernière année.

Le Québec fait face à d'importants défis relatifs au marché du travail. Dès l'an prochain, le nombre de personnes en âge de travailler commencera à diminuer, si bien que 1,4 million d'emplois seront disponibles d'ici 2021. Certains secteurs d'activité seront particulièrement touchés et feront face à d'imposants besoins de main-d'œuvre.

Le Ministère a consacré cette année d'importants efforts pour répondre aux défis que pose le marché du travail. Pour ce faire, plusieurs actions ont été entreprises en concertation avec nos partenaires afin de redynamiser nos services publics d'emploi. Parmi celles-ci, mentionnons notamment la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*. C'est par de telles initiatives courageuses que nous pourrions assurer la prospérité économique du Québec et briser, de façon durable, le cycle de la pauvreté.

Les réalisations majeures de la dernière année n'auraient pu être possibles sans le travail réalisé par le personnel du Ministère. Je tiens à lui exprimer toute ma gratitude.

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

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Maltais'.

Agnès Maltais
Québec, octobre 2013

MESSAGE

DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches
425, rue Saint-Amable, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1



Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013. Vous y trouverez les résultats obtenus au cours de la deuxième année du *Plan stratégique 2011-2014*.

Cette année encore, le Ministère a déployé d'importants efforts afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi d'un plus grand nombre de Québécoises et de Québécois. Les mesures et programmes offerts aux travailleuses et travailleurs ainsi qu'aux entreprises doivent, plus que jamais, répondre aux besoins du marché du travail. C'est de cette manière que nous améliorerons, de façon durable, les conditions de vie des personnes et des familles.

Ce document contient également les rapports annuels d'Emploi-Québec, du Centre de recouvrement et de la Commission des partenaires du marché du travail. Il comprend aussi les renseignements concernant l'atteinte des orientations stratégiques du Secrétariat à la condition féminine, les rapports d'activité du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ainsi que du Fonds québécois d'initiatives sociales. Il inclut également les résultats liés aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

La sous-ministre,

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Brigitte Pelletier'.

Brigitte Pelletier
Québec, octobre 2013

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre	13
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	15
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	17
Évolution du contexte socioéconomique	20
Faits saillants 2012-2013	28
Utilisation des ressources	32
Ressources humaines	32
Ressources budgétaires et financières	36
Gouvernance des technologies de l'information	40
Mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web	43
Coûts unitaires de certains services	43
Résultats 2012-2013	46
Sommaire des principaux résultats stratégiques	47
Résultats détaillés 2012-2013 concernant l'atteinte des objectifs du <i>Plan stratégique 2011-2014</i> et du plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013	50
ORIENTATION 1	
Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail	50
ORIENTATION 2	
Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité	54
ORIENTATION 3	
Aider les personnes et les familles	57
ORIENTATION 4	
Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire	59
ORIENTATION 5	
Se distinguer à titre d'employeur attrayant	60
ORIENTATION 6	
Fournir des services accessibles et performants	61
Résultats 2012-2013 concernant l'atteinte des orientations stratégiques du Secrétariat à la condition féminine	64
Résultats relatifs aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale	67
Travaux d'évaluation et de recherche	68
Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens	69

Exigences législatives et gouvernementales	77
Rapport d'activité 2012-2013 Direction des plaintes et des relations avec les citoyens	78
Rapport d'activité 2012-2013 Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	83
Rapport d'activité 2012-2013 Fonds québécois d'initiatives sociales	88
Exercice du pouvoir discrétionnaire	91
Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	93
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	95
Éthique au ministère	96
Politique linguistique	97
Accès à l'égalité en emploi	98
Plan d'action <i>La diversité : une valeur ajoutée</i>	102
Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015	107
Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes	115
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises	117
Politique de financement des services publics	117
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	118
Développement durable et changements climatiques	121

ANNEXES

Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation	129
Annexe 2 : Liste des lois dont la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable, en tout ou en partie	131

DÉCLARATION

DE LA SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés et des contrôles afférents.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a procédé à un examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2011-2014* et du plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et nous a soumis un rapport de validation. Selon celui-ci, tout porte à croire que l'information présentée dans le rapport annuel de gestion est véridique et cohérente.

La mission, les champs d'intervention, la structure organisationnelle et les ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont fidèlement décrits dans ce rapport annuel. Il rend compte des orientations, des objectifs, des indicateurs, des cibles et des résultats de l'exercice financier 2012-2013 au regard du *Plan stratégique 2011-2014* du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés et la gestion des risques de 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.

Les moyens entrepris par le Ministère pour réduire ses risques sont énoncés à l'annexe 1 du présent rapport.

Le Comité de vérification surveille la façon dont la haute direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. De plus, les membres du comité exécutif ont approuvé le présent rapport annuel de gestion.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport annuel ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

La sous-ministre,



Brigitte Pelletier
Québec, octobre 2013

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

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

Madame la Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2011-2014* et du plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que des résultats et des renseignements concernant l'atteinte des orientations stratégiques du Secrétariat à la condition féminine. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

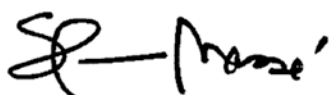
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2011-2014* et du plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 du Ministère ainsi que les résultats et les renseignements concernant l'atteinte des orientations stratégiques du Secrétariat à la condition féminine ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Ministère et ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2013

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique et au développement social du Québec :

- en contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- en soutenant le développement et la pleine utilisation du capital humain;
- en favorisant la solidarité et l'inclusion sociale;
- en soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

Vision

Un ministère qui favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec.

Organisation administrative

Le Ministère sert une clientèle variée qui comprend des familles, des particuliers et des entreprises, mais aussi des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que des organismes communautaires.

Le Ministère assure les services directs à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité. Ce réseau compte sur 134 centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec.

De son côté, le Centre de recouvrement, une autre unité qui a conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de recouvrer les sommes versées en trop dans le contexte de l'application des programmes administrés par le Ministère.

Quant aux services du Régime québécois d'assurance parentale, ils sont assurés par le Centre de service à la clientèle, dont les unités sont établies dans trois villes : Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

Le Ministère coordonne par ailleurs l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Il coordonne aussi la campagne Entraide dans les secteurs public et parapublic par l'entremise du Secrétariat Entraide.

Au Ministère, un centre interministériel de services partagés offre également une gamme de services étendue à divers ministères et organismes en vertu d'ententes de services administratifs.

Pour réaliser sa mission, le Ministère compte sur l'action de ses directions générales, qui proposent les orientations ministérielles ou fournissent leur soutien aux unités opérationnelles. Il s'agit de la Direction générale des politiques, de l'analyse stratégique et de l'action communautaire, de la Direction générale des services à la gestion ainsi que de la Direction générale de l'assurance parentale et du soutien aux opérations.

Par ailleurs, depuis septembre 2012, le Secrétariat à la condition féminine relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Secrétariat soutient notamment la ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière d'égalité entre les femmes et les hommes en vue de promouvoir la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des femmes au développement du Québec.

Un schéma de l'organisation administrative du Ministère est présenté à la page 19. Les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont énumérées à l'annexe 2 du présent rapport, et l'organigramme ministériel figure à la fin du document.

Partenaires

Le Ministère agit en interaction avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, en particulier la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités consultatifs, les comités d'intégration et de maintien en emploi, et les collectivités locales. À ces partenaires s'ajoute le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion. Ce dernier est rattaché au Ministère, mais il est géré par un comité de direction externe.

Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux acteurs et organismes communautaires actifs notamment dans les domaines de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, du bénévolat ainsi que de la défense collective des droits.

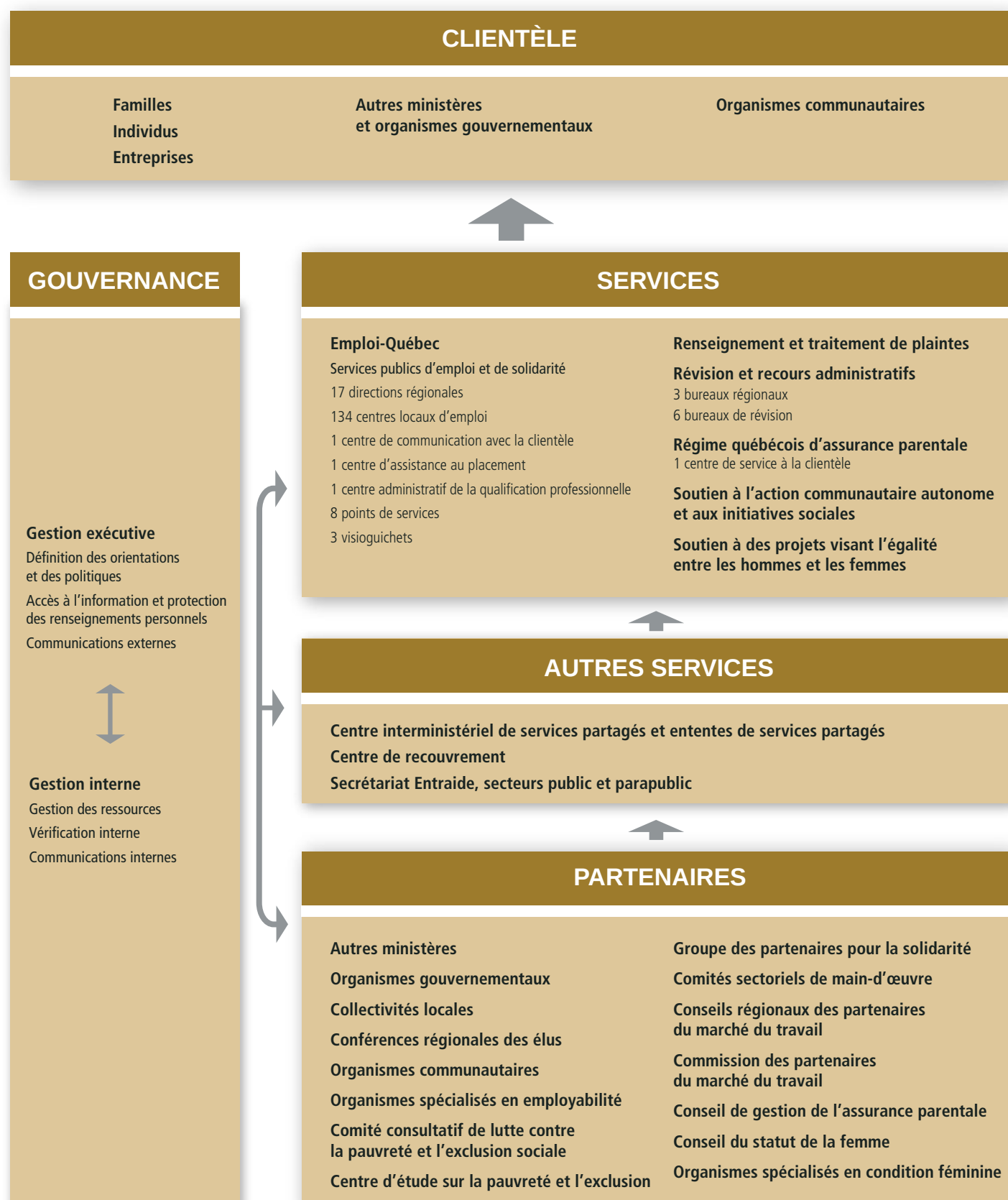
Ses principaux partenaires gouvernementaux sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Finances et de l'Économie, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, le ministère du Travail, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, Services Québec, le Directeur de l'état civil du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Le Secrétariat à la condition féminine, quant à lui, entretient un très large partenariat avec les 26 ministères et organismes gouvernementaux associés au plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes, les groupes de femmes, des groupes spécialisés en condition féminine et le milieu de la recherche, de même qu'avec des instances locales et régionales, notamment les conférences régionales des élus et les grandes villes du Québec.

Responsable de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son rôle à cet égard.

Le Ministère a poursuivi, en 2012-2013, son offre de services administratifs à plusieurs ministères et organismes par l'intermédiaire du centre interministériel de services partagés.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE



ÉVOLUTION

DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail effectuent une veille soutenue de l'activité économique et du marché du travail ainsi que de l'évolution des politiques d'emploi ou de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale¹. Ces activités de veille procurent aux autorités l'information nécessaire pour prendre les décisions qui s'imposent en matière d'interventions sur le marché du travail.

Pour comprendre dans quel contexte les activités couvertes par le présent rapport se sont réalisées, nous examinons ici l'évolution des indicateurs socioéconomiques clés.

Le produit intérieur brut

Le produit intérieur brut réel du Québec a connu une progression modeste de 1 % en 2012². Au cours de cette année, les exportations ont augmenté au même rythme que les importations faisant en sorte que le déficit ne s'est pas accru. Ainsi, la croissance du PIB a égalé celle de la demande intérieure totale. Au cours des années précédentes, elle était inférieure à cette demande en raison d'une croissance plus importante des importations. En 2012, le commerce extérieur n'a donc pas exercé de ponction sur la croissance.

Par ailleurs, dans le contexte de vieillissement démographique qui caractérise le Québec, l'amélioration de la productivité, qui dépend notamment du niveau de qualification et de formation de la main-d'œuvre, devient incontournable pour assurer la compétitivité des entreprises et le niveau de vie de la population. Le Québec accuse toujours, à ce chapitre, un retard sur les principaux pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques. Son niveau de productivité le plaçait en 2011 entre le 16^e et le 17^e rang, sur un total de 20 pays³.

L'emploi

Dans un contexte de croissance économique modeste, l'emploi au Québec était en hausse de 0,8 % (+ 31 000) en 2012, soit près de 4 millions de postes occupés. Le taux d'emploi de la population de 15 à 64 ans, était également en hausse. À 71,6 %, il n'accusait qu'un retard de 0,6 point par rapport à la moyenne canadienne et était supérieur au taux d'emploi ontarien.

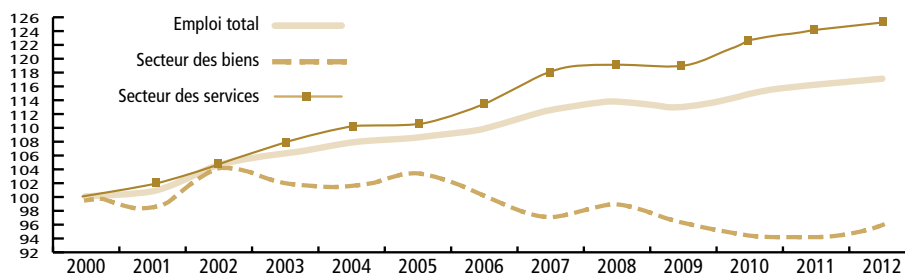
L'emploi était en hausse (+ 1,5 %) dans les industries de production de biens ainsi que dans la fabrication - secteur dont l'emploi avait fortement décliné depuis 2002 - tandis que la construction continuait de créer des emplois. Le nombre d'emplois a aussi poursuivi sa progression dans le secteur des services (+ 0,6 %), mené par les services d'enseignement, l'information, la culture et les loisirs ainsi que les services de santé et l'assistance sociale. Depuis 2000, l'emploi s'est accru au total de 17 %. L'emploi a augmenté du quart dans les services, tandis qu'il reculait de 4 % dans la production de biens.

1. La Commission des partenaires du marché du travail ne couvre pas dans ses activités de veille le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

2. Institut de la statistique du Québec, données désaisonnalisées, Comptes économiques trimestriels, mars 2013. www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/conjn_econm/compt_econm/index.htm#cppte_trim.

3. Selon les dernières données sur la productivité du travail du Centre sur la productivité et la prospérité (*Productivité et prospérité au Québec, Bilan 2012*).

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI PAR SECTEUR^a 2000 à 2012



a Indice de l'emploi, base 100 en 2000.

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

La création d'emplois en 2012 s'est surtout concrétisée du côté des emplois qualifiés, notamment les emplois de niveau professionnel et les emplois de gestion. Pendant ce temps, on observait une progression modeste des emplois de niveau technique et élémentaire et une contraction des emplois de niveau intermédiaire. Les emplois de niveau professionnel, dont la majorité exige un diplôme universitaire, ont vu leur part de l'emploi total passer de 16,2 % à 19,7 % depuis 2000, tandis que la part des emplois de niveau intermédiaire reculait de 30,9 % à 27,4 %.

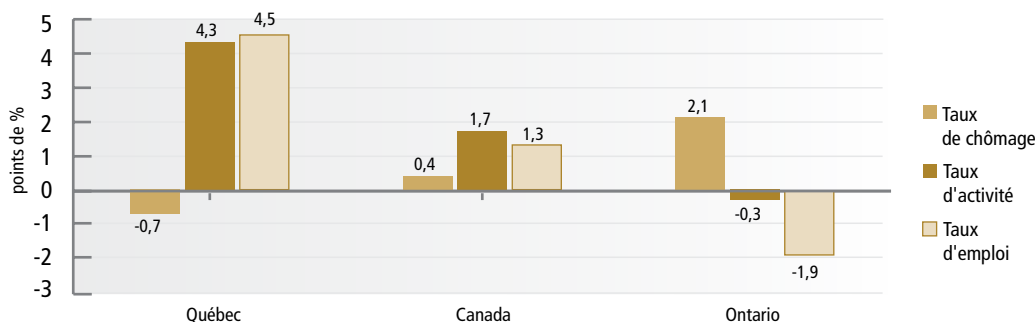
La participation au marché du travail

Le taux d'activité de la population de 15 à 64 ans a atteint un sommet de 77,7 % au Québec en 2012. Le Québec n'accusait plus qu'un retard de 0,2 point de pourcentage sur l'ensemble du Canada. Là encore, le Québec s'est démarqué de l'Ontario.

En raison de la croissance de la population active, le taux de chômage est demeuré inchangé en 2012 à 7,8 %. Le Québec a ainsi affiché en 2012 un taux de chômage identique à celui de l'Ontario et supérieur de 0,6 point au taux de chômage canadien.

Depuis le début des années 2000, le marché du travail québécois a connu une progression qui lui a permis de réduire l'écart qui le séparait de l'ensemble du marché du travail canadien. Les taux d'activité et d'emploi ont gagné respectivement 4,3 et 4,5 points de pourcentage au Québec, tandis que le taux de chômage reculait de 0,7 point. Au Canada, la progression des taux d'activité et d'emploi a été bien plus modeste au cours de cette période tandis qu'en Ontario, ces taux ont même régressé. Quant au taux de chômage, il était plus élevé en 2012 qu'en 2000 tant en Ontario qu'au Canada.

VARIATION DES TAUX DE CHÔMAGE, D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI DE 2000 À 2012 POUR LES PERSONNES ÂGÉES DE 15 À 64 ANS QUÉBEC, CANADA ET ONTARIO



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

En hausse durant la dernière récession, la durée moyenne du chômage a reculé d'une semaine en 2012, s'établissant à 22,2 semaines, ce qui est légèrement plus élevé qu'au Canada (20,2 semaines) et qu'en Ontario (21,8 semaines). Le chômage de courte durée (trois mois ou moins), demeurerait toutefois la situation la plus fréquente, étant la réalité de trois chômeurs sur cinq. Soulignons enfin qu'au-delà des légères différences entre le Québec et le Canada, la durée du chômage compte, dans les deux cas, parmi les plus courtes observées dans les pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques.

Le marché du travail selon l'âge et le sexe

Le taux d'emploi des jeunes de 15 à 24 ans a connu une baisse en 2012 pour une deuxième année de suite. Néanmoins, à 57,5 %, ce taux était nettement supérieur à celui qu'on a observé au Canada (54,5 %) ou en Ontario (50 %).

Quant au taux d'emploi de la population québécoise de 25 à 54 ans en 2012, il a atteint 81,6 %. Ce taux se compare à celui du Canada (81,4 %) et à celui de l'Ontario (80,7 %). À ce chapitre, le Québec se démarque des pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques, dont le taux d'emploi était en moyenne de 75,6 % en 2012.

Le vieillissement de la population ne comporte pas que des inconvénients. La main-d'œuvre gagne aussi en expérience, laquelle compte, avec les savoirs et les compétences, parmi les principaux ingrédients du capital humain. Les personnes de 55 ans ou plus occupent une large part des emplois créés depuis 2000, en raison notamment de leur poids démographique croissant. De 2000 à 2012, la part de l'augmentation de l'emploi attribuable aux personnes de 55 ans ou plus s'est élevée à 62 % (66 % pour les emplois à temps plein). Le taux d'emploi est passé, au cours de cette période, de 41 % à 53,7 % chez les personnes de 55 à 64 ans comparativement à 59,8 % au Canada et à 61 % en Ontario. Le Québec accuse encore un retard à ce chapitre, mais la progression a été plus grande au Québec (+ 12,7 points de pourcentage) qu'au Canada (11,7 points) et en Ontario (10,5 points). Dans l'ensemble des pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques, le taux d'emploi est passé de 47,6 % à 55,6 %, soit une progression de 8 points de pourcentage (4,7 points de moins que le Québec).

Le taux d'emploi des hommes de 15 à 64 ans en 2012 a atteint 73,8 % alors que celui des femmes de 15 à 64 ans a atteint un niveau inégalé de 69,4 %. Il demeure toutefois inférieur à celui des hommes malgré une progression de 8,2 points depuis 2000. En 2012, le taux d'emploi de l'ensemble des femmes de 25 à 44 ans est de 79,4 %. Ce taux baisse à 75 % chez les femmes ayant un enfant de moins de 6 ans, mais il atteint 81,9 % chez celles dont les enfants ont entre 6 et 17 ans⁴.

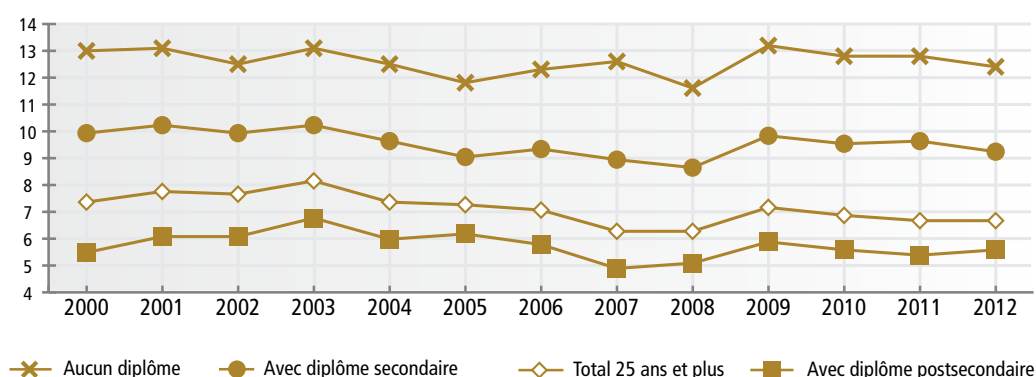
4. Institut de la statistique du Québec, *Annuaire québécois des statistiques du travail*, volume 9, avril 2013, p. 128.

Le chômage selon le niveau de scolarité

Le taux de chômage, de 6,7 % chez la population de 25 ans ou plus⁵ en 2012, variait considérablement selon la scolarité. De 5 % chez les titulaires d'un diplôme universitaire, il grimpait à 12,5 % chez les personnes qui n'avaient aucun diplôme. Entre ces deux extrêmes, le taux de chômage passait de 5,6 % chez les personnes ayant au moins un diplôme d'études postsecondaires (voir la note sous le graphique suivant) à 9,3 % chez celles qui n'en avaient pas. Le fait que ces écarts se maintiennent dans le temps confirme l'importance de la formation initiale pour accéder au marché du travail et y demeurer.

TAUX DE CHÔMAGE SELON LA SCOLARITÉ AU QUÉBEC, 2000-2012

PERSONNES DE 25 ANS OU PLUS, EN POURCENTAGE



NOTE : Outre les certificats ou diplômes des niveaux collégial et universitaire, Statistique Canada inclut dans la catégorie « postsecondaire » les « certificats et diplômes d'apprenti ou d'école de métiers » qui correspondent pour l'essentiel, dans le cas du Québec, aux diplômes de formation professionnelle décernés à l'issue du parcours de formation initiale de niveau secondaire.

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

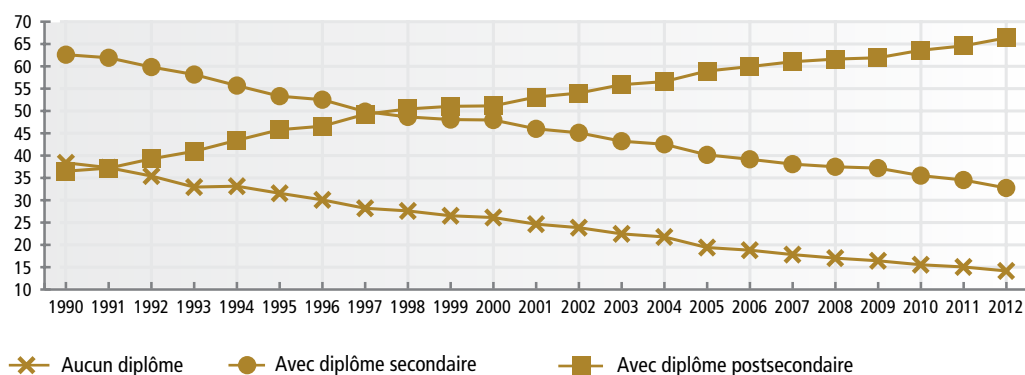
La formation initiale

Le profil de qualifications de la population québécoise a continué de se transformer en 2012. Depuis 1990, les proportions de personnes âgées de 25 à 64 ans avec et sans diplôme postsecondaire se sont littéralement inversées, la proportion de diplômés de niveau postsecondaire (voir la note sous le graphique à la page suivante) passant de 36,8 % en 1990 à 67,0 % en 2012 (de 1,4 million à près de 3 millions de diplômés). La proportion de la population de 25 à 64 ans qui n'a aucun diplôme est par ailleurs passée, au cours de la même période, de 38,7 % (1,5 million de personnes) à 14,2 % (631 000 personnes). Quant à la proportion de diplômés de niveau postsecondaire au Québec, elle dépasse maintenant ce que l'on observe en Ontario (65 %) et au Canada (64,1 %).

5. Afin d'isoler l'effet propre à la scolarité des effets attribuables au manque d'expérience et aux mouvements fréquents entre les études et le travail à temps partiel chez les plus jeunes, les taux de chômage selon la scolarité sont calculés, conformément aux normes de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques, sur la base de la population active de 25 ans ou plus, plutôt que de l'ensemble de la population active (15 ans ou plus). Le taux de chômage de l'ensemble de la population active s'élevait à 7,8 % en 2012, tel qu'il a été indiqué précédemment.

DISTRIBUTION DE LA POPULATION SELON LA SCOLARITÉ AU QUÉBEC, 1990-2012

PERSONNES DE 25 À 64 ANS, EN POURCENTAGE



NOTE : Outre les certificats ou diplômes des niveaux collégial et universitaire, Statistique Canada inclut dans la catégorie « postsecondaire » les « certificats et diplômes d'apprenti ou d'école de métiers » qui correspondent pour l'essentiel, dans le cas du Québec, aux diplômes de formation professionnelle décernés à l'issue du parcours de formation initiale de niveau secondaire.

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

La formation liée à l'emploi

Les données recueillies au fil des ans révèlent par ailleurs que le Québec accuse un retard sur le Canada en matière de formation continue liée à l'emploi. Les dernières données sur le sujet ne sont toutefois pas récentes et remontent à 2005 et 2008.

La formation est l'une des principales composantes du capital humain, ce qui nous renvoie au cœur de la mission de la Commission des partenaires du marché du travail : Voir au développement et à l'utilisation optimale du capital humain – compétences, expériences et savoirs des personnes – par une action concertée des acteurs du marché du travail dans une perspective d'accroissement de la prospérité du Québec. Les actions menées à cet égard sont reprises à la page 226 du présent document.

La situation des personnes

Au Québec, le taux de faible revenu⁶, tel qu'établi par la Mesure du panier de consommation (MPC, base 2011), est passé de 10,8 % en 2002 à 10,7 % en 2011. Dans l'ensemble du Canada et pour la même période, ce taux est passé de 13 % à 12 %.

Parmi les provinces canadiennes, en 2011, le Québec se situe donc dans le peloton de tête. Les écarts entre les provinces aux huit premiers rangs se situent à l'intérieur des intervalles de confiance, si bien qu'ils ne sont pas statistiquement significatifs. Le Québec peut donc être apparenté à ce groupe des huit premières provinces, ce qui n'est pas le cas des deux dernières provinces, soit la Nouvelle-Écosse et la Colombie-Britannique.

6. Les dernières données disponibles sur le faible revenu portent sur l'année 2011.

TAUX DE FAIBLE REVENU DES PERSONNES^a
CANADA ET PROVINCES, 2002 ET 2005 À 2011 (EN POURCENTAGE)

	2002	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Variations ^b 2002-2011
Terre-Neuve-et-Labrador	19,7	16,0	14,8	12,9	12,9	13,4	13,0	11,8	-7,9
Île-du-Prince-Édouard	15,1	11,6	12,5	10,1	12,0	11,2	13,7	13,0	-2,1
Nouvelle-Écosse	16,1	14,3	13,7	13,3	14,2	15,5	14,5	14,3	-1,8
Nouveau-Brunswick	16,4	16,1	15,4	13,8	13,7	12,9	13,3	12,0	-4,4
Québec	10,8	10,4	9,7	8,3	9,9	9,6	10,1	10,7	-0,1
Ontario	12,1	12,3	12,1	10,6	11,2	12,7	12,0	12,0	-0,1
Manitoba	12,8	11,6	11,1	9,6	9,2	11,5	10,7	11,5	-1,3
Saskatchewan	13,7	13,5	13,7	11,9	10,3	10,3	10,1	9,8	-3,9
Alberta	10,5	9,9	7,8	7,1	7,3	11,2	9,2	9,4	-1,1
Colombie-Britannique	19,5	15,8	15,7	13,2	13,7	15,6	15,7	16,5	-3,0
Canada	13,0	12,3	11,7	10,2	10,9	12,2	11,8	12,0	-1,0

a Taux de faible revenu basé sur la Mesure du panier de consommation (MPC, base 2011).

b Variations en points de pourcentage.

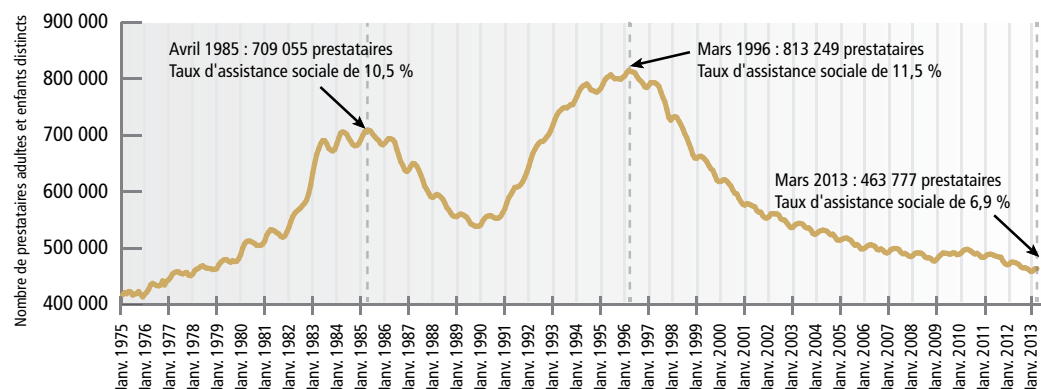
Source : Statistique Canada, *Le revenu au Canada*, 1976 à 2011, juin 2013; compilation de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (personnes sans contraintes sévères à l'emploi), les prestataires de la solidarité sociale (personnes avec contraintes sévères à l'emploi et leurs conjoints) ainsi que les participantes et participants au Programme alternative jeunesse. En mars 2013, leur nombre était de 463 777, soit une baisse de 2,3 % par rapport à mars 2012.

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE^{ab}

ENSEMBLE DU QUÉBEC, JANVIER 1975 À MARS 2013



a Total clientèle distincte (adultes et enfants).

b Avant avril 2007, le taux d'assistance sociale était calculé en fonction des seuls prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours (aide sociale et solidarité sociale). À partir d'avril 2007, ce taux tient aussi compte des participants au Programme alternative jeunesse qui reçoivent une allocation jeunesse. Si ces derniers reçoivent aussi une aide financière de dernier recours durant la même période, ils ne sont dénombrés qu'une seule fois.

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance, juin 2013.

Au 31 mars 2013, le taux d'assistance sociale atteint 6,9 %, son plus faible niveau depuis 1981. Il était de 7,2 % au 31 mars 2012. L'évolution du taux d'assistance sociale du Québec depuis 1981 est comparable à celui des autres provinces canadiennes, à l'exception du Manitoba et de l'Ontario qui ont connu une hausse de celui-ci. Les politiques de lutte contre la pauvreté, la qualité du filet de sécurité sociale, ainsi qu'un contexte économique favorable à la création d'emplois lui ont permis de bien se positionner parmi les provinces canadiennes et ont amené une diminution de la clientèle des programmes d'assistance sociale.

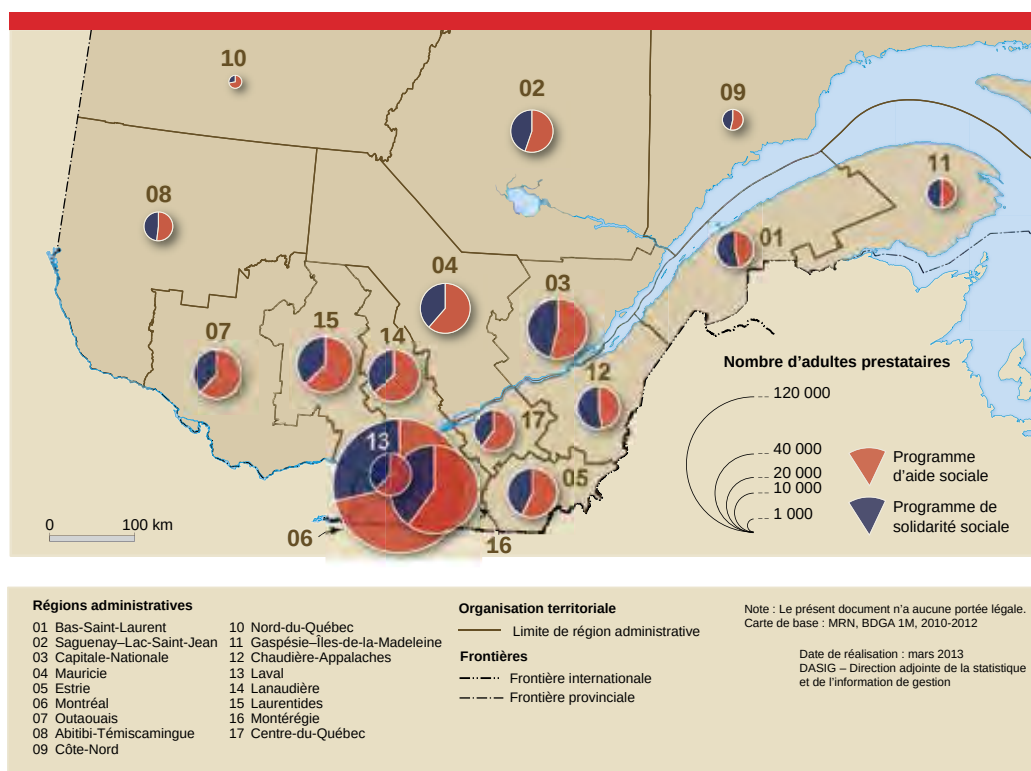
TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE AU CANADA ET DANS LES PROVINCES, 1981-2012 (%)^a

	1981	1989	1993	1998	2001	2002	2007	2008	2009	2011	2012
Terre-Neuve-et-Labrador	9,5	8,6	13	13,3	11,6	11,2	9,9	9,3	9	9,2	8,9
Île-du-Prince-Édouard	9,3	7,3	11	9,2	6,6	6,2	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
Nouvelle-Écosse	8,2	9,5	12,2	10,5	8,2	7,5	6	5,6	5,4	5,6	5,7
Nouveau-Brunswick	10,6	10,4	11,9	10,2	8,1	7,7	6,6	6,4	6,1	6,5	6,1
Québec	8,9	9	11,7	11,3	8,9	8,7	7,6	7,4	7,3	7,3	7
Ontario	4,9	6,5	13,7	10,9	6,8	6,5	6,3	6,3	6,7	7,5	7,7
Manitoba	5,1	6,6	9,1	7,4	6,1	6	5,6	5,4	5,5	5,7	5,7
Saskatchewan	5,1	6,5	7,9	8,3	7	6,5	5,4	4,8	4,7	5	4,7
Alberta	3,7	6,7	8,1	2,9	2,1	2	1,6	1,6	1,9	2,2	1,9
Colombie-Britannique	5,1	8,2	10,4	8,5	7,1	6,7	3,7	3,9	4,2	4,8	4,6
Canada	6,3	7,7	11,7	9,7	7	6,7	5,8	5,7	5,9	6,3	6,4

a Rapport entre le nombre de prestataires de l'assistance sociale et la population ayant moins de 65 ans

Source : Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Direction de la production et de l'analyse de l'information sur les programmes sociaux, (adaptation ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction des politiques de prestations, 5 décembre 2012).

NOMBRE D'ADULTES PRESTATAIRES DES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES MARS 2013



Les adultes prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours se concentrent principalement dans la région montréalaise. Les régions administratives de Montréal (06), de Laval (13) et de la Montérégie (16) rassemblent la moitié des prestataires. Reflet de la distribution de la population, les régions périphériques incluant le Saguenay-Lac-Saint-Jean (02), la Côte-Nord (09), le Nord-du-Québec (10) et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11) comptent pour seulement 7 % du total des prestataires du Québec.

FAITS SAILLANTS

2012-2013

La présente section fait état des réalisations qui ont marqué l'exercice financier 2012-2013 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces réalisations s'inscrivent en droite ligne avec la vision et les priorités d'action du Ministère et du gouvernement.

Tous pour l'emploi

Le 8 février 2013 a été dévoilée la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*, qui vise à favoriser l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre suffisante pour répondre aux besoins des entreprises sur l'ensemble du territoire québécois.

Au Québec, le marché du travail subit d'importantes mutations et le nombre de personnes en âge de travailler est appelé à diminuer. Or, d'ici 2021, près de 1,4 million d'emplois seront à pourvoir. En réponse aux besoins du marché du travail, la stratégie *Tous pour l'emploi* propose de miser sur le développement et l'utilisation optimale de notre capital humain afin de faire du Québec une société juste et plus prospère.

Cette stratégie repose sur trois grandes priorités :

- repenser la solidarité et briser le cycle de la pauvreté;
- recentrer l'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale vers les groupes sous-représentés sur le marché du travail;
- accroître les compétences de la main-d'œuvre dans toutes les entreprises.

Pour répondre à ces priorités, une nouvelle impulsion sera donnée aux services publics d'emploi de façon à améliorer l'insertion ou le maintien en emploi de la main-d'œuvre disponible. D'importantes ressources du Ministère seront recentrées et mobilisées pour atteindre ces objectifs. Notamment, tous les jeunes nouvellement inscrits à l'aide de dernier recours seront systématiquement rencontrés et accompagnés afin de maximiser leurs chances d'intégrer le marché du travail.

La Commission des partenaires du marché du travail appuie cette stratégie en jouant un rôle accru auprès des entreprises et des travailleurs en emploi. Pour accroître les compétences de la main-d'œuvre dans les entreprises, elle y a associé l'initiative Investissement-compétences en la bonifiant par un renforcement de ses programmes de subvention et par un élargissement de leur accès à toutes les entreprises sans égard à leur masse salariale. La Commission a également développé de nouvelles mesures structurantes visant à accroître la rétention en emploi des personnes les plus susceptibles d'être exclues du marché du travail et à augmenter la compétitivité des entreprises.

Le succès de ces actions reposera sur la mobilisation des travailleurs, des syndicats, des employeurs, des organismes en employabilité, des partenaires gouvernementaux et du milieu de l'éducation. L'expertise et l'apport de chacun des membres de la Commission des partenaires du marché du travail seront ainsi mises à contribution.

Investissement-compétences

Lancée en février 2012 par la Commission des partenaires du marché du travail en collaboration avec Emploi-Québec, l'initiative Investissement-compétences vise à accentuer la mobilisation de tous les acteurs du marché du travail, autant employeurs que travailleurs, autour de l'enjeu de la formation et du développement des compétences, l'un des pivots de la prospérité du Québec.

Investissement-compétences propose une série de mesures et d'actions destinées à accompagner les entreprises dans leur démarche de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre dont un dispositif d'engagement pour les entreprises qui souhaitent témoigner de l'importance qu'elles accordent à la formation de leur main-d'œuvre. D'ailleurs, au 31 mars 2013, on dénombre 2 608 entreprises et organismes ayant demandé leur certificat d'engagement.

De plus, en vue de susciter l'engagement des entreprises, une tournée de promotion organisée conjointement par Emploi-Québec et des membres de la Commission des partenaires du marché du travail ou de son réseau s'est déroulée au printemps et à l'automne 2012 ainsi qu'à l'hiver 2013. Une campagne de publicité expliquant l'importance de la formation s'est aussi tenue à l'hiver 2013.

Depuis février 2013, l'initiative Investissement-compétences contribue à la stratégie *Tous pour l'emploi* en répondant à la priorité d'action : « accroître les compétences de la main-d'œuvre dans toutes les entreprises ». Cette importante contribution de la Commission permet de bonifier les mesures et les actions déjà en place et d'en développer de nouvelles. Pour plus de détails, voir aussi le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 168 et le rapport de la Commission des partenaires du marché du travail à la page 226.

Travaux préparatoires au renouvellement de l'Entente sur le marché du travail

Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a effectué de nombreux travaux en vue du renouvellement de l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail qui vient à échéance le 31 mars 2014. Un dialogue constant sur le sujet a été entretenu avec les partenaires du marché du travail du Québec.

Sur le plan intergouvernemental, le Ministère est intervenu auprès du gouvernement fédéral afin que celui-ci fasse connaître ses intentions quant à l'avenir de l'Entente. Le Ministère a également joué un rôle proactif au sein du Forum des ministres du marché du travail afin que les provinces et territoires du Canada adoptent des éléments de positionnement commun en vue du renouvellement de l'Entente.

Le Ministère a aussi commencé à analyser les mesures annoncées par le gouvernement fédéral lors du dépôt de son budget, le 21 mars 2013, qui concernent les ententes sur le marché du travail.

Suivi des modifications au régime d'assurance-emploi

Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a assuré un suivi constant des modifications au régime d'assurance-emploi annoncées par le gouvernement fédéral en mai 2012 et entrées en vigueur le 6 janvier 2013, tout en contribuant à l'élaboration de la position officielle du gouvernement du Québec sur le sujet. Il a participé à la formulation du mandat de la Commission nationale d'examen sur l'assurance-emploi mise en place par le gouvernement (Décret 210-2013 du 20 mars 2013).

Modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit régulièrement adapter le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles de manière à ce qu'il réponde à certaines problématiques ou situations particulières.

En février 2013, le Ministère a publié en préavis, le projet de règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles. Ce projet modifie des dispositions des programmes d'aide financière de dernier recours. De plus, au cours de l'année 2012-2013, des modifications ont été apportées à la réglementation, dont la principale visait le traitement prévu à l'égard des sommes que reçoivent les responsables de ressources de type familial pour la prise en charge d'un adulte ou d'un enfant ou pour favoriser l'adoption d'un enfant.

Rappelons également que les prestations de l'aide financière de dernier recours ont également été indexées de 2,48 % au 1^{er} janvier 2013.

Régime québécois d'assurance parentale

Depuis le 1^{er} janvier 2012, les ressources intermédiaires et les ressources de type familial peuvent être admissibles au Régime québécois d'assurance parentale et bénéficier des prestations. Il s'agit des ressources qui hébergent, à leur lieu principal de résidence, des enfants, des adultes ou des personnes âgées que leur confie un établissement public afin de leur permettre de vivre dans un milieu adapté à leurs besoins. Leur participation au Régime découle de la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant, loi adoptée en 2009.

De plus, le Règlement d'application de la Loi sur l'assurance parentale a été modifié en 2012 afin d'ajouter le motif des indemnités reçues en vertu d'un régime d'assurance salaire auto-assuré pour considérer une diminution du revenu assurable. Ainsi, la personne peut demander de modifier la période prise en compte pour établir le calcul de ses prestations.

Alliances pour la solidarité

Afin de donner une nouvelle impulsion à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et d'encourager la concertation et la mobilisation des acteurs locaux et régionaux autour de cet enjeu important, le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* prévoit la réalisation d'Alliances pour la solidarité. En 2012-2013, quinze nouvelles alliances pour la solidarité ont été signées. Elles s'ajoutent aux six signées en 2011-2012. Plus de 100 millions de dollars provenant du Fonds québécois d'initiatives sociales sont consacrés à ces alliances. Pour convenir d'une entente avec la ministre, les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador devaient déposer un plan d'action régional, condition essentielle à la signature d'une alliance et permettant aux collectivités de planifier et de coordonner les efforts pour faire reculer la pauvreté.

Action communautaire et bénévole

Le Québec poursuit la mise en œuvre de sa Politique gouvernementale sur l'action communautaire dont le caractère innovant a des effets structurants tels que la promotion du financement appuyant la mission globale et une meilleure reconnaissance du rôle des organismes communautaires et bénévoles. Selon l'*État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire 2011-2012*⁷, la contribution gouvernementale se chiffre à 882,9 millions de dollars versés à 5 076 organismes communautaires; il s'agit d'une augmentation de 2,7 % par rapport à l'année précédente.

L'année 2012-2013 a vu se dérouler la 15^e édition du prix Hommage bénévolat-Québec. Le prix vise à reconnaître publiquement l'engagement de bénévoles et d'organismes de toutes les régions du Québec. Le 18 avril 2012, 36 bénévoles et organismes, dont 7 jeunes, ont été honorés par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Dévoilement du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*

Le 6 décembre 2012 a été rendu public le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. Ce troisième plan d'action, découlant de la politique gouvernementale d'intervention *Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*, déposée en 1995, est sous la responsabilité conjointe du Secrétariat à la condition féminine et du ministère de la Justice.

Le plan d'action repose en bonne partie sur les recommandations issues d'une consultation menée auprès de 75 organismes spécialisés, notamment des organismes autochtones ainsi que des groupes de femmes et de recherche. Il vise à renforcer l'action gouvernementale auprès des personnes victimes de violence conjugale. Il comporte 135 engagements de neuf ministères et contient un volet distinct spécifique à la population autochtone. Il place en priorité la sécurité et la protection des victimes de violence conjugale et des enfants qui y sont exposés et permet aussi de continuer à assurer une réponse aux besoins d'aide et d'encadrement des conjoints ayant des comportements violents.

7. Le rapport peut être consulté à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/sacais_etat_situation_2011-2012.pdf.

Mobilisation pour une plus grande participation des femmes aux instances décisionnelles

Un grand nombre d'actions ont été soutenues ou menées en 2012-2013 par le Secrétariat à la condition féminine dans le cadre de l'orientation 6 du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* et qui vise une plus grande participation des femmes aux instances décisionnelles.

De plus, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la Condition féminine a lancé une campagne de mobilisation dont le coup d'envoi a été donné le 30 janvier 2013 devant plus de 130 participantes au colloque « Mairesse ou conseillère, pourquoi pas vous? », organisé par le Secrétariat à la condition féminine. Au 31 mars 2013, des ambassadrices et ambassadeurs agissant comme porte-parole de la campagne ont été nommés dans six régions : Montréal, Laval, Capitale-Nationale, Chaudières-Appalaches, Lanaudière et Mauricie.

Certification « Entreprise en santé »

Le Ministère s'était engagé dans son *Plan stratégique 2011-2014* à mettre en place des actions favorables à l'adoption de saines habitudes de vie et au maintien d'un environnement de travail sain et sécuritaire. En soutenant la santé de ses employés et leur qualité de vie au travail, le Ministère entend favoriser leur mobilisation ainsi que la qualité des services aux citoyens. En mars 2013, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a obtenu la certification « Entreprise en santé » décernée par le Bureau de normalisation du Québec. Le Ministère est la plus grande organisation et la plus décentralisée à recevoir cet honneur. (Voir la page 60 du présent rapport pour plus de détails).

Développement durable

Le Ministère a mené deux grandes actions structurantes en matière de développement durable. D'une part, en vue de répondre à l'un des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable, le Ministère a conçu une formation en ligne sur la démarche gouvernementale de développement durable et sur le respect des principes de développement durable à l'intention de son personnel ciblé⁸. Au 31 mars 2013, parmi les 679 personnes ciblées, 497 avaient suivi cette formation, soit 73 % du personnel ciblé, ce qui dépasse largement l'objectif gouvernemental de 50 %.

D'autre part, le Ministère s'est doté d'un mécanisme formel de prise en compte des seize principes de développement durable. Ce mécanisme, intégré au processus décisionnel du Ministère, permet d'assurer que le cadre de référence du développement durable est dorénavant considéré formellement dans les décisions que prennent les instances supérieures du Ministère.

L'union des forces de Services Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

En décembre 2012, le gouvernement du Québec a décidé de transférer la responsabilité de Services Québec du président du Conseil du trésor à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'unir les forces de ces deux organisations. Dès lors, un projet est né : l'union des forces de Services Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En s'unissant, les deux organisations mettent à profit l'expertise de leur personnel et leurs actifs afin d'améliorer l'offre de services aux citoyens et aux entreprises partout sur le territoire. La présence gouvernementale en région sera renforcée et les services seront plus accessibles, grâce au partage des ressources et des infrastructures.

8. La notion de personnel ciblé est définie dans le plan gouvernemental de sensibilisation et de formation. Il s'agit du personnel d'encadrement, du personnel affecté à la planification stratégique ou opérationnelle, à l'élaboration et à l'analyse de projets, de programmes, de politiques, d'avis, d'appels d'offres, à l'organisation d'événements et à la rédaction communicationnelle et organisationnelle.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines⁹

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de la population, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte sur des ressources humaines qualifiées réparties dans les 17 régions administratives du Québec. En 2012-2013, les unités administratives centrales regroupent 27,4 % du personnel, alors que les unités administratives locales et régionales en comptent 72,6 %. L'an passé, ces proportions étaient respectivement de 25,4 % et de 74,6 %.

Au 31 mars 2013, le Ministère comptait 5 869 employées et employés, dont 4 670 à statut régulier et 1 199 à statut occasionnel. En 2011-2012, l'effectif du Ministère était de 5 847 personnes. On constate donc une légère augmentation de 0,4 % du personnel régulier et occasionnel. Cette variation s'explique notamment par des départs à la retraite et par le rapatriement du personnel du secteur technologies de l'information provenant du Centre de services partagés du Québec. L'effectif du secteur des technologies de l'information a en effet augmenté de 127 personnes en 2013 en raison principalement de ce rapatriement. En mars 2012, le personnel régulier en technologies de l'information se composait de 17 personnes comparativement à 144 personnes en 2013. Il s'agit essentiellement de personnel professionnel (15 en 2012 et 106 en 2013).

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS¹⁰

Catégories d'emploi	2012-2013	2011-2012
Personnel d'encadrement ^a	293	307
Personnel professionnel	1 407	1 293
Techniciens	3 235	3 292
Personnel de bureau	931	951
Ouvriers	3	4
Total	5 869	5 847

a Le personnel d'encadrement inclut sept membres de la haute direction pour l'année financière 2012-2013, comparativement à huit pour 2011-2012.

9. Ces données excluent le personnel du Secrétariat à la condition féminine. Au 31 mars 2013, le Secrétariat comptait 25 employées et employés, dont 22 à statut régulier et 3 à statut occasionnel. En 2012-2013, le Secrétariat a eu recours à 22,2 équivalents temps complet et a procédé à 5 embauches dont une appartenant à un groupe cible (communauté culturelle).

10. Ces données excluent le personnel du cabinet de la ministre, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel de la banque de suppléance. Sont également 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.

Effectif selon l'unité

ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET UTILISÉS AU 31 MARS		
Unités administratives	2012-2013	2011-2012
Emploi-Québec	4 263	4 403
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	21	23
Centre de recouvrement	164	174
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	27	27
Régime québécois d'assurance parentale	260	256
Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic	13	13
Unités administratives centrales	716	584
Total des équivalents temps complet utilisés	5 464	5 480

En 2012-2013, le Ministère a eu recours à 5 464 équivalents temps complet comparativement à 5 480 en 2011-2012, soit une diminution de 16 équivalents temps complet utilisés (0,2 %).

Cette relative stabilité est attribuable au rapatriement, le 1^{er} avril 2012¹¹, des effectifs en technologies de l'information du Centre de services partagés du Québec, apport contrebalancé par la poursuite des efforts en matière de réduction des effectifs et qui s'est traduit par le non-remplacement de 60 % des personnes ayant quitté pour la retraite. Notons également que les services offerts par le Ministère au Régime québécois d'assurance parentale et à d'autres ministères et organismes par l'entremise du Centre interministériel de services partagés ont nécessité 344 équivalents temps complet en 2012-2013, comparativement à 332 en 2011-2012.

Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

Depuis maintenant quatre ans, l'exercice annuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre alimente les réflexions sur les problématiques actuelles et futures en matière de main-d'œuvre et a donné lieu à plusieurs actions concrètes, notamment :

- la planification des activités de dotation et de formation;
- la création d'une banque d'outils en maintien et transfert des connaissances et de l'expertise;
- la mise en œuvre des différents programmes de relève de gestion;
- la modernisation de la formation.

L'exercice annuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre indique que 14,9 % des effectifs réguliers et occasionnels du Ministère, incluant le personnel prêté par la Ville de Montréal, pourraient partir à la retraite d'ici 2015. Chez le personnel d'encadrement, cette proportion pourrait atteindre 21,1 %.

Parmi les cadres, le nombre de départs à la retraite a augmenté de 69,6 % en 2012-2013 comparativement à l'année précédente, alors que chez le personnel professionnel et fonctionnaire, il a diminué respectivement de 18,6 % et de 7,4 %. La poursuite des différents programmes de relève de gestion permet cependant au Ministère de favoriser la relève du personnel d'encadrement.

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE			
Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2011-2012	23	70	163
2012-2013	39	57	151

Source : Données extraites de SAGIP.

11. Il faut rappeler que 435 équivalents temps complet (ETC) réguliers et totaux autorisés avaient été transférés du Ministère au Centre de services partagés du Québec en avril 2008. L'ETC représente le ratio entre le salaire gagné par un employé au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. L'ETC d'un employé occupant un emploi à temps complet et travaillant toute l'année équivaut à 1.

Renouvellement de la main-d'œuvre

Le Ministère assiste depuis quelques années au départ de nombreux membres de son personnel, ce qui conduit au renouvellement de sa main-d'œuvre.

Ainsi, au cours de l'exercice 2012-2013, le Ministère a embauché 304 personnes de moins de 35 ans pour les intégrer à son effectif régulier et occasionnel.

L'embauche d'étudiantes et d'étudiants fait aussi partie des mesures utilisées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre. En 2012-2013, le Ministère a accueilli 348 étudiantes et étudiants ainsi que 46 stagiaires, soit une augmentation de 28,8 % par rapport à l'année précédente.

Le Ministère a également continué, au cours de l'exercice 2012-2013, à favoriser l'embauche de personnes visées par les programmes d'accès à l'égalité en emploi. On se reportera à la page 98 du présent rapport, pour avoir un aperçu de l'ensemble des résultats atteints en la matière.

Formation du personnel

Pendant l'année civile 2012, le Ministère a consacré 1,3 % de sa masse salariale (3,8 millions de dollars) à la formation de son personnel, dépassant la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cela démontre l'importance qu'accorde le Ministère à la formation de son personnel afin de lui permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour rendre des services de qualité à la population.

Tout en favorisant le développement de sa main-d'œuvre, les dépenses de formation du personnel ont cependant été moins importantes en 2012 qu'en 2011 (4,2 millions de dollars), ce qui s'est traduit par une réduction de 0,4 million de dollars des dépenses de formation.

Les dépenses de formation comprennent tous les types de formation, tant interne qu'externe, incluant la formation à la tâche offerte par chacune des régions.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	N ^b re moyen de jours de formation par personne	Sommes allouées par personne
2011	1,4	2,2	718,08
2012	1,3	2,2	642,11

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Année civile	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2011	400,4	1 736,0	10 855,9
2012	588,9	2 134,3	10 649,6

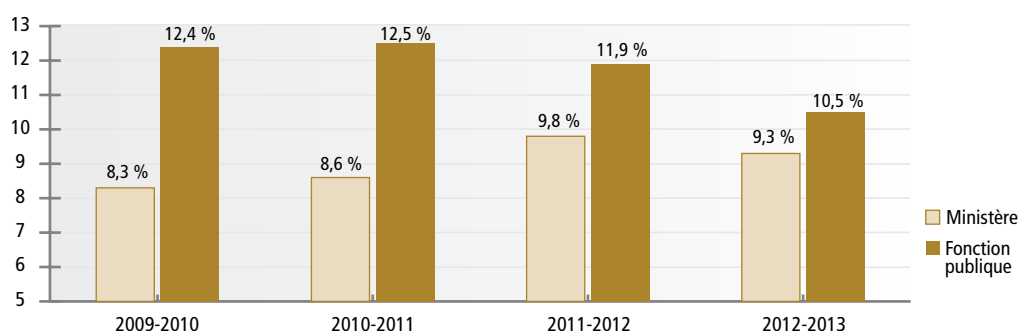
Taux de départ volontaire¹²

Pour l'exercice 2012-2013, le Ministère a enregistré un taux de départ volontaire de 9,3 %, comparativement à 10,5 % pour la fonction publique. Ce taux est notamment attribuable aux départs à la retraite.

Comparativement à la fonction publique québécoise, le Ministère affiche un taux de départ volontaire moins élevé que l'ensemble de la fonction publique québécoise, et ce, depuis 2009-2010. Il est important de souligner que le Ministère investit des efforts importants pour favoriser de saines pratiques de gestion des ressources humaines et créer un milieu de travail mobilisant. Bien que non exclusif, il est raisonnable de croire que ces efforts portent fruit.

12. Le taux de départ volontaire s'établit en divisant les mouvements de personnel (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par le nombre moyen d'employés au cours de l'exercice financier visé.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE AU MINISTÈRE ET DANS LA FONCTION PUBLIQUE



Source : Média, juillet 2013.

Absentéisme-maladie

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le personnel du Ministère s'est absenté en moyenne 16,5 jours comparativement à 17 jours au cours de la même période de l'année précédente, ce qui représente une baisse de 3 %. L'absentéisme du personnel de la fonction publique est, quant à lui, demeuré stable entre 2011-2012 et 2012-2013.

NOMBRE MOYEN DE JOURS D'ABSENCE EN MALADIE

Année financière	Emploi et Solidarité sociale	Fonction publique québécoise
2010-2011	15,6	12,0
2011-2012	17,0	12,4
2012-2013	16,5	12,5

Source : Média, juillet 2013.

Pour la première fois depuis 2008-2009, le Ministère a connu une baisse de l'absentéisme-maladie de près de 3 %. Bien que cette tendance soit à confirmer à plus long terme, il est permis de croire que les investissements qui ont été réalisés au cours des dernières années en matière de santé des personnes au travail portent fruit.

L'absentéisme demeure toutefois plus élevé au Ministère que dans l'ensemble de la fonction publique. Cependant, certaines nuances s'imposent. Selon Statistique Canada (avril 2012), plusieurs facteurs expliquent de manière générale la hausse du taux d'absentéisme, notamment le vieillissement de la main-d'œuvre et la part croissante des femmes dans la composition de la main-d'œuvre.

Les femmes s'absentent en effet plus fréquemment que les hommes pour des motifs liés à la maladie. Au Ministère, en 2012-2013, les femmes comptaient pour 76,1 % du personnel régulier et occasionnel (76,3 % en 2011-2012) comparativement à 59,6 % dans la fonction publique (59,2 % en 2011-2012). Dans la fonction publique, on constate également que le personnel technicien et de soutien s'absente davantage que le personnel des autres catégories d'emploi. Au Ministère, ces deux catégories d'emploi représentent 71,6 % de l'effectif comparativement à 50,5 % dans la fonction publique.

Par ailleurs, la nature et les exigences de certains emplois constituent des facteurs déterminants du taux d'absentéisme. Les employés des services de santé et d'assistance sociale s'absentent en moyenne 14 jours par année comparativement à 9,3 jours dans l'ensemble des industries canadiennes (Statistique Canada, 2011).

Santé et sécurité des personnes au travail

Afin notamment de réduire l'absentéisme et d'améliorer la qualité de vie de son personnel, le Ministère s'est engagé, en 2011-2012, dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. À la suite du sondage mené à l'automne 2011, les besoins, les préoccupations et les suggestions du personnel ont été pris en compte afin de définir et de déployer des actions favorables à la santé et à la qualité de vie au travail.

En 2012-2013, le Ministère a mis l'accent sur les éléments suivants en matière de santé et de sécurité du travail :

- le soutien des gestionnaires et des membres des comités de santé et de sécurité du travail et des mécanismes de participation par rapport aux problématiques susceptibles d'affecter la santé et la sécurité du personnel;
- la formation, la promotion et le soutien-conseil visant l'adaptation des postes de travail en vue de prévenir les troubles musculosquelettiques;
- la réalisation d'une formation interactive visant à développer des habiletés permettant d'interagir de façon sécuritaire avec la clientèle dans le cadre du programme de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle externe;
- l'accompagnement visant à prendre en charge rapidement les conflits en milieu de travail et les signalements de cas potentiels de harcèlement psychologique;
- le déploiement de plusieurs plans d'action locaux, régionaux et centraux visant l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail.

Bonis au rendement

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres ni aux titulaires d'un emploi supérieur pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, et ce, conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Ressources budgétaires et financières

Le budget de dépenses 2012-2013 du Ministère totalise 4 288,4 millions de dollars. Quant aux dépenses réelles, elles se chiffrent à 4 333,8 millions de dollars. L'écart s'explique notamment par un transfert de 75 millions de dollars en provenance du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Cette somme est répartie entre le programme 01, « Mesures d'aide à l'emploi », et le programme 02, « Mesures d'aide financière », afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrants et des immigrantes. Les détails relatifs à chacun des programmes sont présentés ci-après.

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

	Budget de dépenses ^a 2012-2013	Dépenses réelles ^b 2012-2013	Dépenses réelles ^c 2011-2012	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	846 134,8	871 540,8	889 976,4	(18 435,6)
Mesures d'aide financière	2 976 343,0	2 999 556,1	2 978 075,6	21 480,5
Administration	455 469,9	453 323,1	452 961,8	361,3
Condition féminine	10 486,4	9 373,2	9 871,1	(497,9)
Total	4 288 434,1	4 333 793,2	4 330 884,9	2 908,3

a Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2012-2013. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics, en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c La structure des dépenses de 2011-2012 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2012-2013.

Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses 2012-2013 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 846,1 millions de dollars, alors que les dépenses réelles pour 2012-2013 ont été de 871,5 millions de dollars. L'écart s'explique notamment par un transfert de 23 millions de dollars du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrants et des immigrantes.

La diminution de 18,4 millions de dollars des dépenses entre les années financières 2011-2012 et 2012-2013 s'explique notamment par la fin du Plan emploi métropole auquel étaient alloués 10 millions de dollars et par la diminution de 5,1 millions de dollars de fonds reliés à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

Le budget de dépenses 2012-2013 inclut une somme de 116 millions de dollars découlant de l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014*. Cette entente vise à appuyer le financement de mesures et de services d'emploi et de formation portant sur des priorités actuelles et nouvelles du marché du travail, notamment la nécessité d'améliorer la participation au marché du travail de groupes qui y sont sous-représentés.

Globalement, le Fonds de développement du marché du travail a consacré un montant de 861,8 millions de dollars à des interventions permettant à des personnes d'intégrer le marché du travail. Ce montant a également permis à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'une conseillère, d'un conseiller ou d'un organisme, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre ainsi que d'une aide à la formation de la main-d'œuvre.

Mesures d'aide financière

Alors que le budget de dépenses 2012-2013 des mesures d'aide financière était de 2 976,3 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 2 999,6 millions de dollars. L'écart s'explique notamment par un transfert de 52 millions de dollars du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour soutenir l'intégration et la francisation des immigrants et des immigrantes.

Précisons que 2 939,2 millions de dollars ont été affectés à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 24,3 millions de dollars ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué, au cours de l'exercice financier 2012-2013, une somme totale de 5,8 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin de se conformer à la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,7 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,6 million de dollars. Enfin, 25,9 millions ont été alloués au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Administration

Le budget de dépenses 2012-2013 des activités liées à l'administration était de 455,5 millions de dollars. Les dépenses se sont finalement élevées à 453,3 millions dont :

- 258,6 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 qu'en région, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 105,4 millions ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 89,3 millions ont été consacrés à la direction, au soutien à la gestion, à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques ainsi qu'aux relations avec les citoyennes et les citoyens.

Condition féminine

Le budget de dépenses 2012-2013 des activités liées à la condition féminine était de 10,5 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 9,4 millions de dollars, dont 3,8 millions sont allés au Conseil du statut de la femme et 5,6 millions au Secrétariat à la condition féminine.

Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux présentés ci-après s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome correspondent à un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1 % est destiné à l'aide humanitaire internationale.

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

	Prévisions ^a 2012-2013	Montants réels ^b 2012-2013	Montants réels ^b 2011-2012	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	24 372,0	24 554,2 ^c	23 868,1	686,1
Dépenses	24 795,8	24 183,4	24 218,2	(34,8)
Excédent (déficit)	(423,8)	370,8	(350,1)	720,9

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2012-2013.

b Données provenant des états financiers 2012-2013.

c Somme des revenus de 18,5 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, des revenus de près de 5,8 millions constituant la contribution ministérielle et de près de 0,3 million de dollars provenant d'autres sources.

Fonds de développement du marché du travail

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un surplus de 8 millions en 2012-2013. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2013 atteint 48,8 millions.

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

	Prévisions ^a 2012-2013	Montants réels ^b 2012-2013	Montants réels ^b 2011-2012	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	1 076 096,7	1 067 964,3 ^c	1 089 009,7	(21 045,4)
Dépenses	1 110 848,6	1 059 950,8	1 081 120,3	(21 169,5)
Excédent (déficit)	(34 751,9)	8 013,5	7 889,4	124,1

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2012-2013.

b Données provenant des états financiers 2012-2013.

c Il existe un écart de 196,5 millions de dollars entre les dépenses du Ministère – qui s'élèvent à 871,5 millions (voir le tableau à la page 36) – et les revenus du Fonds, qui atteignent 1 068 millions. Cet écart s'explique notamment par l'augmentation du revenu attribuable à l'imputation des coûts d'administration pour Emploi-Québec par le Ministère, et par les revenus provenant des différentes ententes entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec, revenus qui sont directement versés dans le Fonds de développement du marché du travail.

Fonds québécois d'initiatives sociales

En 2012-2013, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 25,9 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 26,5 millions en 2012-2013 dont 26,1 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

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

	Prévisions ^a 2012-2013	Montants réels ^b 2012-2013	Montants réels ^b 2011-2012	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	25 906,5	26 054,9	23 726,3	2 328,6
Dépenses	32 869,6	26 484,0	16 779,6	9 704,4
Excédent (déficit)	(6 963,1)	(429,1)	6 946,7	(7 375,8)

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2012-2013.

b Données provenant des états financiers 2012-2013.

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 18 millions de dollars sont composées de 17 millions en amortissement et de 1 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 10 millions en 2012-2013.

Conformément aux modalités de gestion applicables aux opérations comptabilisées dans le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit facturer un montant équivalent à ses coûts d'opération. Ces modalités de gestion font en sorte que les opérations du Fonds se soldent annuellement par l'équilibre.

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

	Prévisions ^a 2012-2013	Montants réels ^b 2012-2013	Montants réels ^b 2011-2012	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	20 425,5	17 985,0	18 744,4	(759,4)
Dépenses	20 425,5	17 985,0	18 744,4	(759,4)
Excédent (déficit)	0,0	0,0	0,0	0,0

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2012-2013.

b Données provenant des états financiers 2012-2013.

Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est en activité depuis le 1^{er} avril 2006. Il sert au financement des activités de fourniture de biens ou de services du Ministère dans le cadre des services partagés.

Les revenus de 3,7 millions de dollars de ce fonds se composent de 0,8 million en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 2,9 millions venant d'organismes autres que budgétaires et fiduciaires. Le Fonds affiche des dépenses de 3,6 millions de dollars en 2012-2013, soit 1,8 million de dollars en rémunération et 1,8 million de dollars en fonctionnement.

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

	Prévisions ^a 2012-2013	Montants réels ^b 2012-2013	Montants réels ^b 2011-2012	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	2 687,0	3 693,5	4 623,7	(930,2)
Dépenses	2 508,3	3 575,1	4 565,6	(990,5)
Excédent (déficit)	178,7	118,4	58,1	60,3

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2012-2013.

b Données provenant des états financiers 2012-2013.

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 un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire qui relève de la Commission des partenaires du marché du travail. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Pour plus de renseignements sur ce fonds, on consultera son rapport d'activité 2012-2013¹³.

Gouvernance des technologies de l'information

Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a consenti un budget global de 61,6 millions de dollars à ses ressources informationnelles¹⁴. Ainsi, 49 millions de dollars ont été alloués aux activités de continuité des opérations, soit 80 % du budget total, notamment au regard de l'encadrement, de l'entretien et de l'exploitation des systèmes opérationnels, de la coordination et du pilotage des systèmes ainsi que du soutien technique au personnel du Ministère. Une somme de 12,6 millions de dollars, soit 20 % du budget global, a par ailleurs été consacré à des investissements dans le développement et l'amélioration des systèmes informatiques.

Le tableau ci-dessous présente les écarts entre les dépenses planifiées et les dépenses réelles en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013¹⁵ (en millions de dollars).

ÉCARTS ENTRE LES DÉPENSES PLANIFIÉES ET LES DÉPENSES RÉELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2012-2013

Catégorie de dépenses	Projets de développement et d'amélioration	Activités de continuité des opérations	Total
Dépenses planifiées en ressources informationnelles	17,8	48,1	65,9
Dépenses réelles en ressources informationnelles pour l'exercice	12,6	49,0	61,6
Écarts^a	5,2	(0,9)	4,3

a Ces chiffres tiennent compte des arrondis.

L'écart de 5,2 millions de dollars dans la catégorie « Projets de développement et d'amélioration », s'explique par une diminution des investissements des nouveaux projets planifiés en début d'exercice ainsi qu'une diminution des travaux d'amélioration des systèmes informatiques.

13. Les états financiers du Fonds sont diffusés lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Voir : www.cpmt.gouv.qc.ca.

14. Les données relatives au Régime québécois d'assurance parentale sont prises en compte dans le présent rapport.

15. Les données proviennent de la Programmation annuelle en ressources informationnelles 2012-2013 (PARI) pour la planification des investissements et du Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles 2012-2013 (BARRI), pour les débours réels.

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2012-2013	
	2012-2013
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	36
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	13
TOTAL	49
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	39
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	10
TOTAL	49

Le Ministère a travaillé à la réalisation de 49 projets au cours de l'exercice. Au terme de l'exercice, 10 projets ont été complétés et 39 sont toujours en cours.

Les principaux projets réalisés ou en cours de réalisation, liés au développement des services du gouvernement en ligne et d'amélioration des processus de l'organisation, sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les projets relatifs au gouvernement en ligne visent l'amélioration, l'évolution, la pérennité des sites Internet existants et le déploiement d'outils tant à l'intention des citoyennes et des citoyens que du personnel du Ministère. L'amélioration des processus de l'organisation touche la révision, l'optimisation et l'intégration de processus ou d'outils et l'implantation de nouvelles fonctionnalités pour alléger les tâches du personnel. Des projets concernant les obligations réglementaires ont également été menés à terme.

**PRINCIPAUX PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION
EN 2012-2013 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Nom du projet	État du projet	Prestation de services électroniques – Nouvelle (N) ou Refonte (R)	Envergure du projet	Débours 2012-2013 ^a	Débours avant 2012-2013 ^a	Total des débours ^a
Refonte Internet du site ministériel	Conception	R	1 590,5	65,9	302,7	368,6
Gestion des documents au Ministère	Réalisation	N	622,7	50,7	132,1	182,8
Refonte des systèmes TAQ et EMS	Réalisation	R	913,7	155,0	529,1	684,1
Modernisation des pratiques de formation au Ministère	Réalisation	N	606,0	130,5	29,6	160,1
Total unités centrales			3 732,9	402,1	993,5	1 395,6
Refonte du site IMT en ligne ^b	Conception	R	2 500,0	19,9	196,6	216,5
Refonte du site Placement en ligne ^b	Conception	R	23 000,0	1 106,8	950,3	2 057,1
Identification automatisée par téléphone	Réalisation	N	989,6	228,4	282,7	511,1
Aide à la décision en ligne (ADEL)	Conception	R	14 069,1	1 494,3	5 560,8	7 055,1
Amélioration des mécanismes de support à la réalisation des réclamations et des notes de crédit	Terminé	N	1 186,0	266,7	594,4	861,1
Projets annuels de relevés fiscaux	Réalisation	-	1 677,3	1 137,6	335,0	1 472,6
Amélioration du site web Emploi-Québec	Réalisation	R	986,9	464,6	224,4	689,0
Indexation de l'allocation d'aide à l'emploi et supplément pour les personnes responsables de familles monoparentales	Conception	N	231,3	54,8	0	54,8
Échanges de renseignements avec le Directeur de l'état civil	Conception	N	1 925,0	34,1	43,4	77,5
Amendements réglementaires – indexation Aide financière de dernier recours 2013	Terminé	N	400,0	277,8	0	277,8
Amendements réglementaires – Juin 2013	Conception	N	350,0	167,8	0	167,8
Total Emploi-Québec			47 315,2	5 252,8	8 187,6	13 440,4
Arrimage Genesys PBX (Private Branch exchange)	Réalisation	N	878,2	512,0	72,2	584,2
Total Centre de recouvrement			878,2	512,0	72,2	584,2
Changement de version Siebel – Système RQAP	Réalisation	R	1 903,2	527,6	0	527,6
Total Régime québécois d'assurance parentale			1 903,2	527,6	0	527,6
Total général			53 829,5	6 694,5	9 253,3	15 947,8

^a Portion capitalisable au Ministère.

^b Projets liés au gouvernement en ligne.

Mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web

En 2012-2013, le Ministère a consenti d'importants efforts sur le plan organisationnel pour se conformer aux normes d'accessibilité des sites Web. Les besoins de formation ont été recensés par l'ensemble des gestionnaires en février 2013, et un plan de formation en accessibilité Web a été élaboré. Une fois l'ensemble du personnel formé, le Ministère réalisera un audit sur la conformité de ses sites Web à la norme SGQRI 008.

Les responsables des communications en région ont assisté en février 2013 à une séance d'information présentée par un spécialiste de l'accessibilité. À cette occasion, des vidéos de sensibilisation à l'accessibilité Web ont été tournées en vue d'une diffusion ultérieure sur l'intranet.

Une section du site intranet consacrée à l'accessibilité Web a été conçue et mise en ligne en mars 2013, et une nouvelle a été publiée aussitôt pour sensibiliser les gestionnaires et le personnel aux enjeux de l'accessibilité Web.

Coûts unitaires de certains services

Depuis plusieurs années déjà, le Ministère mesure l'évolution des coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses engagées pour fournir les services à la clientèle et pour l'administration. En 2012-2013, près de 77,3 % des coûts administratifs du Ministère sont pris en compte dans le calcul de ces coûts unitaires.

COÛTS ADMINISTRATIFS PUBLIÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Services	2012-2013	2011-2012
Services publics d'emploi	180,7	179,7
Services de solidarité sociale	157,9	156,6
Gestion des recours de la clientèle	10,3	9,9
Recouvrement des sommes dues au Ministère	17,9	18,2

Services publics d'emploi et services de solidarité sociale

Les dépenses publiées des services publics d'emploi ont augmenté de 0,6 % en 2012-2013 comparativement à 2011-2012, passant de 179,7 millions de dollars à 180,7 millions de dollars. Les dépenses des services de solidarité sociale ont augmenté de 0,8 % en comparaison avec l'an dernier passant de 156,6 millions de dollars à 157,9 millions.

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Service	Coûts par	2012-2013 (\$)	2011-2012 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	367	365	+ 2	+ 0,5
Services aux entreprises	entreprise aidée	2 432	2 568	- 136	- 5,3
Services de placement	poste vacant et candidature signalée	16	16	0	0

Pour les services aux individus, le coût unitaire a augmenté en raison de la progression des dépenses de rémunération.

Toutefois, pour les services aux entreprises, les coûts opérationnels ont diminué alors que le nombre d'entreprises aidées s'est maintenu, ce qui explique la baisse observée.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Service	Coûts par	2012-2013 (\$)	2011-2012 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	dossier	378	355	+ 23	+ 6,5
Personnes avec des contraintes sévères	dossier	281	261	+ 20	+ 7,7
Personnes sans contrainte sévère	dossier	441	415	+ 26	+ 6,3
Attribution initiale	demande d'aide financière	314	318	- 4	- 1,3

Concernant la gestion des dossiers actifs, comprenant à la fois les personnes avec et sans contraintes sévères à l'emploi, la hausse globale du coût unitaire a été de 6,5 % par rapport à l'an dernier.

Le coût unitaire d'un dossier pour une personne avec des contraintes sévères a augmenté de 7,7 % de 2011-2012 à 2012-2013, tandis qu'il augmentait de 6,3 % pour une personne sans contrainte sévère. Cette croissance s'explique par l'ajout d'effectifs affectés à ces dossiers en raison notamment de l'intensification des mesures incitatives de retour à l'emploi de ces catégories de prestataires. Par ailleurs, la hausse du coût unitaire d'un dossier actif d'une personne avec contraintes sévères à l'emploi s'explique par une augmentation du nombre d'effectifs pour traiter cette clientèle qui présente des problématiques plus lourdes.

Pour l'attribution initiale, on remarque une diminution de 1,3 % du coût unitaire par rapport à l'an dernier. Cette baisse du coût unitaire est attribuable à la diminution des coûts totaux notamment engendrée par la réorganisation du traitement des nouvelles demandes. En même temps, le nombre de nouvelles demandes a diminué de 9 193 en 2012-2013 comparativement à 2011-2012, passant de 123 553 à 114 360.

Gestion des recours de la clientèle

SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Service	Coûts par	2012-2013 (\$)	2011-2012 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Révision	dossier finalisé	375	351	+ 24	+ 6,8
Représentation au Tribunal administratif du Québec ^a	dossier finalisé	1 268	1 303	- 35	- 2,7

a À la suite d'une révision du nombre de dossiers finalisés au 31 mars 2012, le nombre réel de dossiers finalisés en 2011-2012 s'est élevé à 2 112 dossiers au lieu de 2 064, tel que repris à la page 44 du *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Ministère. Le coût par dossier finalisé diffusé en 2011-2012 est donc différent de celui présenté dans le présent rapport.

La hausse du coût unitaire par dossier finalisé en révision s'explique principalement par une augmentation de la masse salariale relative à la professionnalisation des emplois de réviseurs ainsi que par des coûts liés aux mouvements de personnel et à l'embauche de nouveaux employés nécessitant une formation, ce qui a une incidence directe sur le nombre de dossiers finalisés.

Le coût unitaire par dossier finalisé au Tribunal administratif du Québec a diminué de 2,7 % à la suite d'une augmentation du nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours de la période visée. Ce nombre est passé de 2 112 en 2011-2012 à 2 246 en 2012-2013.

RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Service	Coûts par	2012-2013 (\$)	2011-2012 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Renseignements	renseignement	6,37	6,47	- 0,10	- 1,5
Plaintes	plainte	142,53	136,60	+ 5,93	+ 4,3

Le coût unitaire d'un renseignement a connu une baisse légère de 1,5 %. Cette diminution s'explique par la hausse du nombre de demandes de renseignement et par la stabilité du nombre de ressources affectées à la prestation de service.

Le coût unitaire relatif aux plaintes a augmenté de 4,3 % en 2012-2013. Malgré une baisse des coûts totaux attribuables au traitement des plaintes, la diminution du nombre de plaintes a occasionné la hausse du coût unitaire. Pour plus d'information, on consultera le Rapport d'activité 2012-2013 de la Direction des plaintes et relations avec les citoyens, à la page 78.

RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Service	Coûts par	2012-2013 (\$)	2011-2012 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Créances Emploi-Québec et assurance parentale	dollar recouvré	0,12	0,12	0,0	0

En 2012-2013, le coût par dollar recouvré demeure stable à 12 ¢ malgré une diminution de 2,5 millions de dollars du recouvrement global, de 151,7 millions de dollars en 2011-2012 à 149,2 millions en 2012-2013. Cette baisse de recouvrement est due à une baisse des sommes recouvrées par les systèmes, le recouvrement effectué par les agents étant demeuré stable en 2012-2013 par rapport à 2011-2012. La réduction du total des coûts de recouvrement de 0,3 million de dollars a permis au Centre de maintenir son coût par dollar recouvré à 12 ¢. Pour plus d'information, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Centre de recouvrement, à la page 202.

Autre coût unitaire

Le Ministère procède également au calcul du coût unitaire d'autres services offerts à la population, dont les prestations d'assurance parentale. Les coûts administratifs totaux de ces prestations sont de 30,3 millions de dollars en 2012-2013, comparativement à 30,9 millions en 2011-2012.

ASSURANCE PARENTALE

Service	Coûts par	2012-2013 (\$)	2011-2012 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Prestations d'assurance parentale	personne ayant reçu un versement	142	150	- 8	- 5,3

En 2012-2013, le coût unitaire des prestations d'assurance parentale s'établit à 142 \$, soit une baisse de 5,3 % par rapport à 2011-2012. Cette diminution s'explique principalement par une baisse des coûts en matière de ressources informationnelles due à une réorganisation de certaines activités ainsi que par l'amélioration des processus de travail dans le traitement des dossiers.

RÉSULTATS 2012-2013

La présente section fait état des réalisations de la deuxième année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2011-2014* du Ministère et des engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2012-2013.

On trouvera également dans cette section, les résultats portant sur les orientations du Secrétariat à la condition féminine ainsi que ceux des activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale.

Quelques travaux d'évaluation sont aussi présentés pour témoigner des efforts importants consentis par le Ministère depuis plusieurs années afin d'améliorer la mise en œuvre, l'efficacité et l'efficience de ses actions. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique puisque les évaluations réalisées viennent compléter la reddition de comptes des résultats liés aux objectifs stratégiques du Ministère et aux cibles qu'il vise.

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

Les résultats publiés dans cette section s'appuient, pour la plupart, sur des données en date du 31 mars 2013¹⁶.

Facteurs de contingence

Pour réaliser sa mission, le Ministère, comme toutes les autres organisations, se doit de composer avec différents facteurs internes et externes pouvant influencer l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Pour la gestion des facteurs internes¹⁷, le Ministère dispose de divers outils de suivi de ses objectifs stratégiques lui permettant de s'ajuster en fonction de l'évolution des résultats.

Par ailleurs, le contexte et l'environnement externes dans lequel le Ministère opère, ne sont pas sans impact sur ses résultats. Le principal moteur de la création d'emplois étant la croissance économique, un contexte moins favorable (pression sur l'offre de service, fluctuation de l'emploi) peut rendre plus difficile l'atteinte de certains objectifs du plan stratégique. Le Québec, étant une économie ouverte, la croissance chez ses partenaires commerciaux peut avoir un effet d'entraînement positif sur les entreprises par le biais des exportations. Inversement, l'essoufflement de l'économie mondiale peut également toucher les entreprises exportatrices et le secteur manufacturier¹⁸.

Ainsi, après avoir connu une croissance soutenue de presque 4 % en 2011, l'économie mondiale s'est essoufflée en 2012, affichant un rythme de croissance tout juste supérieur à 3 %¹⁹. Le produit intérieur brut du Québec a progressé de 1 % en 2012²⁰ comparativement à 1,7 % en 2011. Ce contexte économique moins favorable a rendu plus difficile la progression de certains objectifs du plan stratégique notamment celui qui visait à augmenter le taux d'emploi des clientèles sous-représentées sur le marché du travail.

16. Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2012. Le cas échéant, une note le précise. Au début de chaque année, les séries désaisonnalisées de l'*Enquête sur la population active* de Statistique Canada sont mises à jour et révisées en fonction de l'information et des données les plus récentes relatives aux modèles et aux facteurs saisonniers. La révision des données désaisonnalisées porte généralement sur les trois années antérieures. Conséquemment, les résultats quant aux taux d'emploi des années précédentes publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Ministère peuvent différer légèrement de ceux qui sont présentés ici.

17. Pour plus de détails, se rapporter à l'annexe 1 « Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation » à la page 129.

18. Sous l'effet d'une contribution négative du commerce extérieur, le produit intérieur brut réel du Québec a crû d'à peine 1 % et celui du secteur manufacturier a reculé de 1,2 %. Source : Institut de la statistique du Québec.

19. Fonds monétaire international, base de données Perspectives de l'économie mondiale [En ligne], avril 2013, www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2013/01/weodata/weoselagr.aspx (en anglais).

20. Les chiffres clés de l'emploi au Québec. Édition 2013.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Les résultats obtenus en 2012-2013, soit la deuxième année de la planification stratégique 2011-2014, sont satisfaisants compte tenu de la modeste progression de l'économie du Québec et du contexte économique mondial teinté par des incertitudes.

À l'égard de l'orientation 1 du plan stratégique, qui porte sur l'intégration en emploi, le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans s'est fixé à 53,7 % en 2012, en hausse de 0,7 point de pourcentage par rapport à 2011, soit une appréciation totale pour les deux premières années du cycle de planification de 1,6 point de pourcentage. À l'inverse, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées (5 ans ou moins) âgées de 15 à 64 ans a perdu 1,3 point de pourcentage, passant de 54,1 % en 2011 à 52,8 % en 2012. Au regard de l'atteinte des cibles triennales 2011-2014, ces deux indicateurs seront à surveiller d'autant plus qu'ils sont reliés à une clientèle sous-représentée sur le marché du travail et donc plus sensible aux aléas de la conjoncture économique.

Le taux d'assistance sociale des personnes âgées de 0 à 64 ans s'est fixé à 6,9 %, et celui des jeunes de 18 à 24 ans, à 5,1 % (orientation 3). Les résultats de ces deux indicateurs tendent à combler l'écart qui les sépare de leurs cibles. D'avril 2012 à mars 2013, le taux d'assistance sociale, tant chez les jeunes que chez la population âgée de 0 à 64 ans, a continué à s'améliorer, affichant respectivement un recul de 0,2 et de 0,3 point de pourcentage.

Dans le cadre de l'orientation 4 visant le soutien du dynamisme des milieux et de l'action communautaire, 23,8 millions de dollars ont été alloués en 2012-2013 à la conclusion d'alliances pour la solidarité. Au 31 mars 2013, la cible est sur le point d'être atteinte, puisque 21 alliances sont déjà signées sur les 22 visées pour 2011-2014.

Les deux objectifs de l'orientation 5 sont atteints. Le Ministère visait à être reconnu comme leader en matière d'initiatives en santé des personnes et de l'organisation. Pour y arriver, il a accentué ses efforts à cet égard, et les initiatives réalisées lui ont valu le titre d'« Entreprise en santé ». Cette certification confirme l'atteinte de l'objectif poursuivi. Dans le cadre de la même orientation, le Ministère a, depuis l'exercice 2011-2012, mis à la disposition de son personnel et de ses gestionnaires une boîte à outils pour le cheminement de carrière.

Pour ce qui est du taux de satisfaction des clientèles au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* (objectif 6.1.3), le sondage réalisé en 2012 révèle un niveau de satisfaction relativement élevé de 95 %.

Enfin, les résultats obtenus par le Secrétariat à la condition féminine dans le cadre de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* témoignent d'un degré d'atteinte de 60 % des engagements des ministères et organismes après deux ans, soit à mi-parcours de l'échéance établie au 31 mars 2015.

ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	56,3 %	53,7 %	53,0 %
Taux d'emploi des personnes immigrantes (arrivées depuis 5 ans ou moins) de 15 à 64 ans	54,4 %	52,8 %	54,1 %

ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec	6,0 %	- 6,6 %	ND
Mise en place d'une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines	31 décembre 2012	En cours	En cours
Fin de l'expérimentation d'une approche concertée	31 mars 2014	En cours	En cours

ORIENTATION 3

Aider les personnes et les familles

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	6,6 %	6,9 %	7,2 %
Taux d'assistance sociale (de 18 à 24 ans)	4,8 %	5,1 %	5,3 %

ORIENTATION 4

Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Proportion des régions et des organisations autochtones pour lesquelles une alliance pour la solidarité est signée	100 %	95 %	27 %

ORIENTATION 5

Se distinguer à titre d'employeur attrayant

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Date d'obtention de la certification « Entreprise en santé » du Bureau de normalisation du Québec	31 mars 2013	Réalisé	En cours
Disponibilité d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires	31 mars 2012	Réalisé	Réalisé

ORIENTATION 6

Fournir des services accessibles et performants

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	31 décembre 2013	En cours	En cours
Implantation de la phase 1 du nouveau modèle d'affaires	31 mars 2014	En cours	En cours
Taux de satisfaction globale au regard des engagements pris dans la <i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i> des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale	95 %	Entre 93 % et 99 % selon les clientèles	ND

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2012-2013 CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014* ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2012-2013

ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

AXE D'INTERVENTION 1.1

- L'intégration en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre, notamment les clientèles sous-représentées sur le marché du travail

OBJECTIF 1.1.1 a)

Contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans

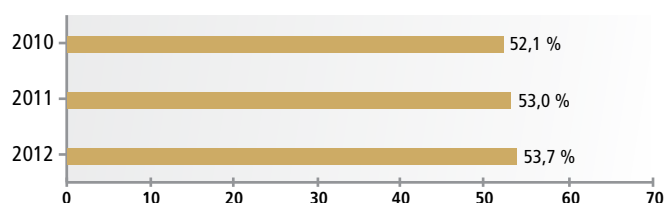
INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	56,3 %	53,7 % ^a	53,0 %

a Le résultat concernant le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans porte sur l'année civile 2012.

Pour faire face à la rareté de main-d'œuvre annoncée pour les prochaines années, le Ministère s'est donné comme objectif de contribuer à la prolongation de la vie active et de favoriser la réinsertion à l'emploi des travailleuses et travailleurs de 55 ans ou plus. Environ 583 000 personnes de 55 à 64 ans occupaient un emploi au Québec en 2012.

Le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans, calculé sur la base de l'année civile, vise à mesurer la proportion des personnes de ce groupe d'âge qui occupent un emploi et, ainsi, à rendre compte de leur situation sur le marché du travail²¹. Les résultats pour l'année 2012 indiquent que ce taux s'est fixé à 53,7 %, soit une augmentation de 0,7 point de pourcentage par rapport à 2011.

21. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de Coopération et de Développement Économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES DE 55 À 64 ANS
QUÉBEC, 2010 À 2012^a

a Voir note 16 à la page 46.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Rappelons qu'en 2010, le taux d'emploi de ce segment de la population s'est établi à 52,1 %. Ainsi, au cours des deux premières années du cycle de planification 2011-2014, le taux d'emploi des 55 à 64 ans s'est apprécié de 1,6 point de pourcentage (+ 0,9 point de pourcentage en 2011 et + 0,7 point de pourcentage en 2012). Cela s'est traduit par l'ajout de 41 600 emplois pour ces travailleurs au cours de ces deux années (+ 7,7 %) et près de la moitié de ces emplois, soit 19 300 emplois ont été obtenus en 2012.

Enfin, entre 2010 et 2012, ce sont les femmes de 55 à 64 ans qui ont affiché la progression la plus marquée du taux d'emploi, ce dernier s'étant apprécié de 1,8 point de pourcentage. Malgré tout, le taux d'emploi de ces dernières demeure bien en deçà de celui des hommes. En 2012, l'écart entre le taux d'emploi des femmes et celui des hommes s'est établi à 9,8 points de pourcentage, contre 10,3 points de pourcentage en 2010.

TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES ÂGÉES DE 55 À 64 ANS
QUÉBEC, ONTARIO, ET ENSEMBLE DU CANADA, 2010, 2011 ET 2012^a

Provinces	Sexes	2012 (%)	2011 (%)	2010 (%)
Canada	Les deux sexes	59,8	58,7	58,3
	Hommes	64,7	63,6	63,3
	Femmes	55,1	53,9	53,5
Québec	Les deux sexes	53,7	53,0	52,1
	Hommes	58,7	58,4	57,4
	Femmes	48,9	47,8	47,1
Ontario	Les deux sexes	61,0	60,0	60,0
	Hommes	65,7	64,9	64,0
	Femmes	56,6	55,4	56,2

a Voir note 16 à la page 46.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Bien qu'il soit inférieur à ceux de l'Ontario et du Canada, le taux d'emploi de la population de 55 à 64 ans au Québec est celui qui a le plus progressé depuis 2010. En effet, entre 2010 et 2012, ce taux a augmenté de 1,6 point de pourcentage au Québec alors qu'il n'a progressé que de 1 point de pourcentage en Ontario et de 1,5 point de pourcentage au Canada.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

Les travailleuses et travailleurs âgés ont accès à l'ensemble des services offerts par Emploi-Québec. Au cours de l'exercice 2012-2013, le nombre de personnes de 55 ans ou plus qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi est de 36 166, ce qui correspond à 806 nouveaux participants et participantes de plus qu'en 2011-2012, soit une augmentation de 2,3 %. Dans une proportion de 57,7 %, les hommes ont été plus nombreux que les femmes (42,3 %) à initier des participations aux services publics d'emploi.

Par ailleurs, dans le cadre de la stratégie Tous pour l'emploi, lancée en février 2013, de nouvelles mesures sont prévues pour soutenir la réinsertion professionnelle des travailleuses et des travailleurs expérimentés : nouveau programme de suppléments salariaux, nouveau soutien salarial offert aux entreprises qui embauchent des personnes expérimentées, adaptation des milieux de travail pour favoriser le maintien en emploi des travailleurs expérimentés. Ces mesures vont contribuer à prolonger la vie active des travailleuses et des travailleurs expérimentés qui le désirent et à favoriser la réintégration en emploi des chômeurs de 55 ans ou plus, tel qu'annoncé dans le plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013.

OBJECTIF 1.1.1 b)

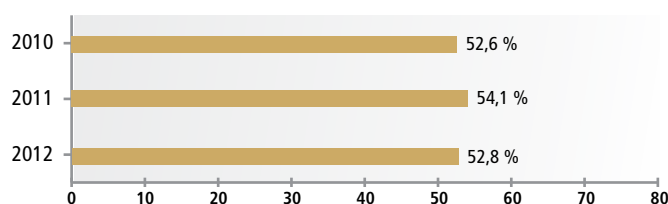
Contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées, âgées de 15 à 64 ans

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Taux d'emploi des personnes immigrantes (arrivées depuis 5 ans ou moins) de 15 à 64 ans	54,4 %	52,8 % ^a	54,1 %

a Le résultat relatif au taux d'emploi des personnes immigrantes porte sur l'année civile 2012.

Le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées âgées de 15 à 64 ans est le rapport entre le nombre de personnes immigrantes récentes (5 ans ou moins) qui occupent un emploi et l'ensemble de la population immigrante récente de 15 à 64 ans²². En 2012, on comptait une population active de 114 200 personnes immigrantes récentes au Québec. Cet indicateur, suivi sur la base de l'année civile, sert à rendre compte de la situation de la population immigrante sur le marché du travail.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS^a 2010, 2011 ET 2012



a Voir note 16 à la page 46.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Le taux d'emploi des immigrantes et des immigrants nouvellement arrivés de 15 à 64 ans s'est fixé à 52,8 % en 2012, en recul de 1,3 point de pourcentage par rapport à 2011. Ce recul s'explique par le fait qu'entre 2011 et 2012, le nombre d'emplois que ces personnes ont occupés, a diminué plus fortement (- 6,3 %)²³ que le nombre de personnes dans ce groupe (- 4,0 %).

22. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

23. À noter que les échantillons desquels sont tirées les données d'emploi sur les personnes immigrantes sont relativement faibles, rendant ces données volatiles et les variations moins significatives sur une courte période. Ainsi, ces données doivent être utilisées avec prudence.

De plus, entre 2011 et 2012, le taux d'emploi des immigrantes récentes a augmenté de 0,1 point de pourcentage alors que celui des hommes a reculé de 2,8 points de pourcentage. En 2012, l'écart entre le taux d'emploi des femmes immigrantes nouvellement arrivées et celui des hommes pour cette partie de la population s'est établi à 14,9 points de pourcentage par rapport à 17,8 points en 2011.

Au Québec, la population immigrante nouvellement arrivée affiche un taux de chômage plus élevé que le reste de la population immigrante en raison des démarches d'intégration, notamment en ce qui concerne l'apprentissage du français et la reconnaissance des acquis, qui tendent à retarder leur entrée sur le marché du travail²⁴.

En vue de réduire les délais d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes nouvellement arrivées et de hausser leur taux d'emploi, une analyse des services qui leur sont offerts est en cours depuis 2011 de façon à améliorer leur processus d'insertion professionnelle. C'est dans ce cadre que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont convenu d'augmenter la cohérence et l'efficacité de leurs interventions auprès des personnes immigrantes nouvellement arrivées. Les travaux en ce sens font l'objet d'un suivi dans le *Plan stratégique 2011-2014* du Ministère et visent la mise en place d'un dispositif de services intégrés (à propos du dispositif intégré, voir aussi les détails à la page 61 de la présente section).

**TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES^a SELON LE SEXE
QUÉBEC, ONTARIO, ET ENSEMBLE DU CANADA, 2010, 2011 ET 2012**

Provinces	Sexes	2012 (%)	2011 (%)	2010 (%)
Canada	Les deux sexes	60,1	57,9	58,0
	Hommes	69,5	67,9	66,7
	Femmes	51,5	48,5	50,1
Québec	Les deux sexes	52,8	54,1	52,6
	Hommes	60,2	63,0	59,4
	Femmes	45,3	45,2	46,2
Ontario	Les deux sexes	57,2	53,6	55,3
	Hommes	68,4	65,2	63,9
	Femmes	47,5	43,2	47,7

a Voir note 16 à la page 46.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

On constate qu'au cours de l'année 2012, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées a diminué au Québec, tandis qu'il a augmenté en Ontario et dans l'ensemble du Canada. L'inverse s'était produit de 2010 à 2011, période où seul le Québec avait vu son taux augmenter. En 2012, l'écart entre le Québec et le Canada relativement au taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées est de 7,3 points de pourcentage, mais par rapport à l'Ontario, cet écart n'est que de 4,4 points de pourcentage. Il convient de noter que parmi l'ensemble des immigrantes et des immigrants résidents, la part des personnes immigrantes nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins) – donc en transition vers le marché du travail – est relativement plus élevée au Québec que dans le reste du Canada.

De plus, c'est au Québec que l'écart entre le taux d'emploi des immigrantes récentes et celui des immigrants récents est le plus faible. En 2012, ce dernier s'est établi à 14,9 points de pourcentage, contre 20,9 points de pourcentage en Ontario et 18 points de pourcentage pour la Canada.

24. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Les immigrants et le marché du travail québécois en 2008, volet 1 : portrait général*, 2009, 21 p.

Par ailleurs, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de diverses actions du plan gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*, actions qui s'inscrivent dans trois mesures faisant partie de la grande orientation « Renouveler les pratiques ». Ces mesures visent à sensibiliser les employeurs et à promouvoir la diversité en emploi dans le but de favoriser l'insertion professionnelle des personnes issues des communautés culturelles et d'accroître leur participation à la vie économique. Pour la reddition de comptes du plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée* on consultera les pages 102 et suivantes du présent document.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

En 2012-2013, on dénombre 50 792 personnes immigrantes ayant commencé une participation aux services publics d'emplois, soit une augmentation de 1 026 personnes par rapport à l'année précédente. Les hommes comptent pour un peu plus de la moitié (51,5 %) de ces personnes immigrantes contre 48,5 % de femmes. De ce nombre, 1 262 nouvelles personnes immigrantes ont bénéficié du *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi en 2012-2013*, comparativement à 1 148 en 2011-2012. Ce programme prévoit le versement d'une subvention salariale à l'employeur pour permettre aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible d'acquérir une première expérience de travail dans leur domaine de compétence au Québec et d'avoir accès aux services d'accompagnement nécessaires à leur insertion professionnelle (formation, accompagnement en entreprise). Pour un complément d'information, on consultera aussi le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec, à la page 166.

ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

AXE D'INTERVENTION 2.1

- L'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises

OBJECTIF 2.1.1

Contribuer à l'augmentation du taux de formation en entreprise

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l' <i>Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec</i>	6 % ^a	- 6,6 % ^b	ND ^c

a Partant du résultat obtenu à la période de référence (2010), la cible vise l'augmentation de 6 % après trois ans (passer de 31,7 % à 33,6 %) de la proportion des employées et employés formés au terme.

b Ce résultat porte sur les données de l'année 2011.

c L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre et, en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. L'information disponible pour la rédaction du précédent rapport concernait uniquement l'année 2010, soit l'année de référence, ce qui ne permettait pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

Cet indicateur vise à mesurer l'évolution de la proportion de travailleuses et travailleurs qui ont reçu de la formation financée par l'employeur au cours de l'année. On entend par activité de formation, toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences des employés. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise qu'elle soit donnée par une personne-ressource externe ou interne. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. Toute formation de nature informelle est exclue (ex. : apprentissage sur le tas, échange d'information) ainsi que la formation donnée à un nouvel employé.

Les données utilisées proviennent de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec. La question portant sur le nombre de travailleuses et de travailleurs formés a été introduite lors de la collecte de données de 2011 portant sur l'année 2010. La proportion d'employées et d'employés formés en 2010 était de 31,7 %²⁵. Cette moyenne est passée à 29,6 % pour l'année 2011, soit une baisse de 6,6 % dans l'ensemble.

PROPORTION DES EMPLOYÉS FORMÉS, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ, 2010 ET 2011

Secteurs d'activité	2011 (en %)	2010 (en %)
Haute technologie (ensemble)	43,8	47,3
<i>Fabrication de haute technologie</i>	46,4	58,4
<i>Services de haute technologie</i>	42,4	42,0
<i>Services professionnels</i>	40,8	39,8
Fabrication (sauf haute technologie)	32,5	38,7
Services (sauf haute technologie)	27,9	29,3
Construction	24,1	23,7
Moyenne pour l'ensemble	29,6	31,7

Source : CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, édition 2011 et 2012 sur les données de 2010 et 2011.

Le Ministère s'était engagé, dans son plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013, à soutenir 9 600 entreprises. Au terme de cet exercice financier, 11 684 entreprises ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi par l'entremise de diverses mesures (dont 6 730 entreprises soutenues grâce à la mesure Formation de la main-d'œuvre, volet Entreprises).

Pour l'année 2012-2013, plus de 75 000 personnes ont reçu un soutien du Ministère au regard de leurs démarches de formation ou de développement et de reconnaissance de leurs compétences. Par ailleurs, diverses activités de sensibilisation, d'information et de soutien aux entreprises sont menées, notamment dans le cadre d'Investissement-compétences, initiative promue et mise en œuvre par la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec. Cette initiative vise à mobiliser les entreprises ainsi que les travailleuses et les travailleurs pour établir une stratégie cohérente d'investissement dans les compétences de la main-d'œuvre et pour renforcer la culture de formation de la main-d'œuvre dans les milieux de travail.

De plus, la stratégie de mobilisation *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires* lancée le 8 février 2013, vise l'accompagnement des employeurs dans leurs efforts pour s'ajuster aux nouvelles réalités du marché du travail et l'accroissement de la participation du plus grand nombre de personnes actuellement sous-représentées sur le marché de l'emploi.

OBJECTIF 2.1.2

Contribuer au développement de pratiques de gestion des ressources humaines adaptées aux changements du marché du travail

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Mise en place d'une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines	31 décembre 2012	En cours	En cours

25. Cet indicateur est commun au *Plan stratégique 2011-2014* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale et à celui de la Commission des partenaires du marché du travail. Pour plus de détails, on consultera également le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail, page 228.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, les entreprises doivent adapter leur gestion afin de recruter et retenir leur main-d'œuvre. La fonction de gestion des ressources humaines est de plus en plus déterminante pour la survie des entreprises. L'attraction, la rétention et la fidélisation du personnel constituent des enjeux majeurs. Pour accroître leur productivité, les entreprises doivent aussi miser sur la qualité de leur main-d'œuvre, notamment par le maintien de leur qualification.

Divers travaux se sont poursuivis dans l'année en vue d'achever la conception d'une stratégie de soutien à cet égard. Il n'a pas été possible de respecter l'échéance du 31 décembre 2012 pour la mise en place de cette stratégie. Ce délai supplémentaire s'explique par la prise en compte de travaux plus globaux sur l'adaptation des services publics d'emploi sur un horizon de 10 ans. L'implantation de la stratégie se fera progressivement selon le type de changements en cause touchant autant les services universels en ligne que les outils d'information et d'intervention.

AXE D'INTERVENTION 2.2

■ L'atténuation des déséquilibres interrégionaux du marché du travail

OBJECTIF 2.2.1

Soutenir la relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Fin de l'expérimentation d'une approche concertée	31 mars 2014	En cours	En cours

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale collabore activement à la mise en place d'une action concertée des divers ministères et organismes publics. Cette action vise à assurer une utilisation optimale et efficiente des moyens déjà en place pour promouvoir et de soutenir des projets de diversification de l'économie et de l'emploi dans des régions où cette problématique est observée. L'indicateur vise à mesurer le degré d'avancement de l'expérimentation dans des régions ressources où l'on observe des problématiques de diversification de la structure industrielle.

Au cours de cette deuxième année du cycle de planification, l'attention s'est portée sur une région témoin. Le Défi emploi Mauricie, lancé le 9 juillet 2012, consiste en diverses initiatives, dont les plus significatives concernent la consolidation de la filière de transformation du bois par la mise en place d'un comité directeur regroupant divers ministères et organismes publics ainsi que des hauts dirigeants d'entreprises de ce secteur. La démarche de consolidation et de diversification touche la forêt et l'approvisionnement, la logistique de transport, la valorisation de la ressource forestière, la visibilité de la chaîne de valeur, la transformation de la matière ligneuse, la main-d'œuvre et l'empreinte écologique.

Dans le cadre du Défi emploi Mauricie, le Ministère a contribué financièrement à 19 interventions auprès d'entreprises qui investissent dans la diversification de leurs activités et dans la création d'emplois. Cette aide financière se traduit par des engagements de 419 941 \$ pour 2012-2013.

ORIENTATION 3

Aider les personnes et les familles

AXE D'INTERVENTION 3.1

- L'accompagnement des clientèles des programmes d'assistance sociale

OBJECTIF 3.1.1

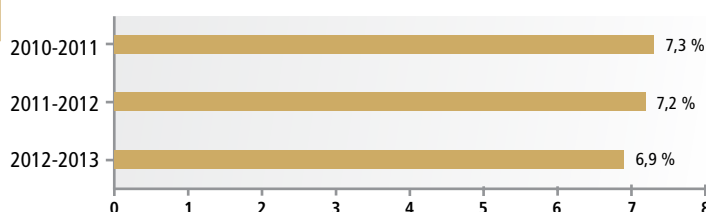
Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale au Québec

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans) ^a	6,6 %	6,9 %	7,2 % ^a

a La différence entre les taux d'assistance sociale présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Ministère avec le présent résultat 2011-2012 s'explique par la révision des données sur la population par l'Institut de la statistique du Québec.

Le taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans) représente le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE CHEZ LA POPULATION DE 0 À 64 ANS QUÉBEC, 2010-2011 À 2012-2013^a



a Ces taux se rapportent à l'exercice financier et traduisent la performance atteinte du 1^{er} avril d'une année au 31 mars de l'année suivante. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de douze mois.

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

Depuis 2010-2011, le taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans a diminué de 0,4 point de pourcentage. À la fin de la première année du cycle de planification, soit en 2011, ce taux s'établissait à 7,2 %, en recul de 0,1 point de pourcentage par rapport à 2010. En 2012, le taux d'assistance sociale a continué à baisser pour atteindre 6,9 %, soit une baisse de 0,3 point de pourcentage par rapport à 2011.

TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE QUÉBEC, ALBERTA, ONTARIO, TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR ET CANADA, ENTRE 2010 ET 2012^a

Provinces	2012 (%)	2011 (%)	2010 (%)
Québec	7,0	7,3	7,4
Alberta	1,9	2,2	2,3
Ontario	7,7	7,5	7,3
Terre-Neuve-et-Labrador	8,9	9,2	9,3
Canada	6,4	6,3	6,3

a À des fins de comparaison interprovinciale, le taux d'assistance sociale correspond au nombre de prestataires (adultes et enfants) en mars de l'année de référence, chez la population âgée de moins de 65 ans au 1^{er} juillet de l'année de référence. L'année de référence est l'année civile, soit de janvier à décembre.

Depuis 2010, le taux d'assistance sociale est en repli au Québec, alors qu'il a augmenté en Ontario et dans l'ensemble du Canada. Le taux d'assistance sociale du Québec est inférieur à celui de l'Ontario en 2012.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

En 2012-2013, le nombre de personnes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi a atteint 88 292, soit 31,4 % de l'ensemble des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi durant cette période. Cette proportion est en hausse de 2,1 point de pourcentage par rapport à l'année dernière, où elle était de 29,3 %. Les hommes et les femmes représentent respectivement 56,2 % et 43,8 % de cette clientèle. Pour plus d'information, on consultera aussi le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 165.

OBJECTIF 3.1.2

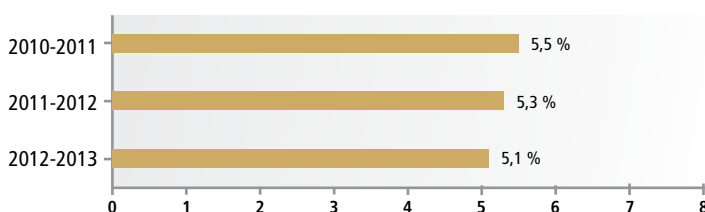
Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de la population adulte âgée de moins de 25 ans

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Taux d'assistance sociale (de 18 à 24 ans) ^a	4,8 %	5,1 %	5,3 %

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux mensuels d'assistance sociale.

La population de 18 à 24 ans fait face à des défis particuliers au moment d'entrer sur le marché du travail. Le Ministère s'est engagé à suivre de plus près la situation de ce segment de la population, notamment en ce qui concerne les prestataires de l'aide financière de dernier recours. Le taux d'assistance sociale (des 18 à 24 ans) indique le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale de 18 à 24 ans et l'ensemble de la population québécoise de ce groupe d'âge.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 18 À 24 ANS QUÉBEC, 2010-2011 À 2012-2013



Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

En 2010, soit l'année précédant le présent cycle de planification, le taux d'assistance sociale des personnes de 18 à 24 ans au Québec était de 5,5 %. À la fin de la première année du cycle de planification (2011), ce taux s'est établi à 5,3 %, en recul de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2010. En 2012, le taux d'assistance sociale a atteint 5,1 %, soit une baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2011.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a soutenu de diverses façons les jeunes qui veulent entreprendre une démarche active vers l'emploi, notamment grâce au Programme alternative jeunesse. Les participantes et participants à ce programme ont droit à une allocation jeunesse qui est supérieure à la prestation d'aide sociale. Cette allocation reconnaît le caractère actif de leur démarche. En 2012-2013, la moyenne mensuelle des participants au Programme alternative jeunesse est de 6 808 personnes. Parmi elles, 5 737 (84,3 %) reçoivent une allocation jeunesse mensuelle de 693,68 \$.

Le nombre de jeunes de moins de 25 ans qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi a atteint 52 835, soit près de 19 % de l'ensemble des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi en 2012-2013. Les hommes et les femmes représentent respectivement 58,2 % et 41,8 % de cette clientèle.

ORIENTATION 4

Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire

AXE D'INTERVENTION 4.1

■ L'engagement des communautés

OBJECTIF 4.1.1

Coordonner la mise en place des *Alliances pour la solidarité* dans les régions du Québec et dans des organisations autochtones

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Proportion des régions et des organisations autochtones pour lesquelles une Alliance pour la solidarité est signée	100 % ^a	95% ^b	27 %

a La cible de 100 % correspond aux 22 régions et organisations autochtones visées.

b Le résultat de 95 % correspond à 21 alliances signées dont 6 en 2011-2012 et 15 en 2012-2013.

Le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* prévoit la réalisation d'alliances pour la solidarité. Ces alliances visent principalement à rapprocher les lieux de décision des milieux locaux et régionaux. Elles favorisent la planification et le financement d'interventions et de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tout en permettant la souplesse nécessaire à une réelle prise en charge par les milieux. Chacune de ces alliances est convenue entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et une Conférence régionale des élus, la Ville de Montréal ou la Commission de la santé et des services sociaux des Premières nations du Québec et du Labrador. L'indicateur du plan stratégique vise donc la signature de 22 alliances.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, une somme de 23,8 millions de dollars a été versée dans le cadre des alliances pour la solidarité.

Par ailleurs, comme annoncé dans le plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013, le Ministère a poursuivi au cours de l'année la mise en œuvre de la politique en action communautaire. Des rencontres régulières du Comité interministériel de l'action communautaire ont été tenues. En plus des activités régulières, le comité a élaboré et proposé des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire afin de mieux structurer les interventions sur une base territoriale et de susciter la participation de la population.

ORIENTATION 5

Se distinguer à titre d'employeur attrayant

AXE D'INTERVENTION 5.1

■ Le personnel : un atout essentiel

OBJECTIF 5.1.1

Être reconnu comme leader en matière d'initiatives en santé des personnes et de l'organisation

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Date d'obtention de la certification « Entreprise en santé » du Bureau de normalisation du Québec	31 mars 2013	Réalisé	En cours

Le personnel représente un atout essentiel à la qualité des services et à la performance organisationnelle. C'est pourquoi le Ministère met en place des conditions favorables à la qualité de vie au travail et à l'amélioration de la santé globale du personnel.

Actif à ce chapitre depuis plusieurs années, le Ministère a décidé d'accentuer ses efforts en 2011-2012, en s'engageant dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. Inspirée des meilleures pratiques dans le domaine, cette démarche, qui vise la responsabilisation du personnel et des équipes de travail, a donné lieu à la mise en place de diverses interventions tant à l'échelle ministérielle qu'à l'échelle régionale et locale.

En janvier dernier, ces initiatives visant la santé et la qualité de vie au travail ont été évaluées par le Bureau de normalisation du Québec au regard des exigences de la norme « Entreprise en santé ». À la suite de vérifications documentaires et d'entretiens avec des membres du personnel, de la direction et de la haute direction, le Ministère s'est vu décerner en mars 2013 la certification « Entreprise en santé ».

Le Ministère est la plus grande organisation et la plus décentralisée des 41 organisations qui ont reçu jusqu'à présent cet honneur. L'obtention de la certification représente une grande réalisation, puisqu'elle est le fruit de l'implication de l'ensemble des unités du Ministère et de l'appui des autorités.

La certification « Entreprise en santé » et les travaux qu'elle sous-tend permettront au Ministère de retirer certains bénéfices en matière de gestion des ressources humaines, notamment sur le plan de l'attraction, de la rétention, de la mobilisation, de la gestion de l'absentéisme ainsi que de la consolidation de la qualité des services et des pratiques organisationnelles et de gestion.

OBJECTIF 5.1.2

Soutenir le personnel dans son cheminement de carrière

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Disponibilité d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires	31 mars 2012	Réalisé	Réalisé

Afin de répondre aux préoccupations soulevées par la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, une série d'outils visant à soutenir le personnel dans son parcours de carrière a été mise à sa disposition.

Rappelons que cette boîte à outils vise à aider les membres du personnel à amorcer ou à poursuivre de façon autonome une démarche de réflexion sur leur carrière. Les outils ont été conçus en fonction des emplois offerts au Ministère et des possibilités de développement des compétences et de mobilité professionnelle.

En 2012-2013, l'accent a été mis sur l'amélioration de cette boîte à outils afin d'en faciliter l'utilisation et ainsi mieux répondre aux besoins des gestionnaires et du personnel. Au cours des derniers mois, des outils ont été conçus pour favoriser l'attraction et la rétention des employés. Ceux-ci leur donneront accès à des répertoires et des références pouvant les aider à planifier leur carrière.

Par ailleurs, le Ministère participe à un comité de travail interministériel en développement de carrière qui a pour objectifs d'échanger sur les projets potentiels en développement de carrière, d'identifier de nouveaux outils, de partager de bonnes pratiques, etc. Une veille des meilleures pratiques en gestion de carrière est ainsi réalisée notamment auprès des autres ministères et organismes de la fonction publique québécoise.

ORIENTATION 6

Fournir des services accessibles et performants

AXE D'INTERVENTION 6.1

■ La prestation de services

OBJECTIF 6.1.1

Accroître l'efficacité de l'offre de service du Ministère aux personnes immigrantes nouvellement arrivées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	31 décembre 2013	En cours	En cours

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale travaille de concert avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles en vue de mettre en place un dispositif de services intégrés destinés aux personnes nouvellement arrivées. L'objectif vise à simplifier le parcours de ces personnes en proposant un accueil systématisé et une intervention plus rapide en vue de réduire le délai d'obtention d'un emploi et d'augmenter leur taux d'emploi.

Les travaux réalisés en 2012-2013 ont permis notamment d'expérimenter, dans le cadre d'un projet pilote à Montréal, le cheminement des personnes immigrantes nouvellement arrivées afin d'optimiser leur accès aux services publics d'emploi. Le projet s'est terminé en mars 2013 et les travaux pour la mise en place du dispositif se poursuivent.

OBJECTIF 6.1.2

Mettre en place, pour les services d'Emploi-Québec, un nouveau modèle d'affaires basé sur une prestation de services multimode

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Implantation de la phase 1 du nouveau modèle d'affaires	31 mars 2014	En cours	En cours

Ce qu'on appelle maintenant le Chantier d'adaptation de la prestation de services aux besoins de la clientèle vise à diversifier les modes de prestation de services. L'étape d'avant-projet s'est terminée par le dépôt de l'étude de faisabilité en avril 2012. La conclusion de cette étude vient appuyer le renforcement d'une prestation de services téléphoniques et de services en ligne modernes répondant aux besoins des usagers comme le placement en ligne et l'amélioration du site Web d'Emploi-Québec.

En 2012-2013, l'étape de démarrage a consisté à concevoir une stratégie de transition. Une structure de gouvernance a été mise en place pour assurer le suivi du chantier. Sont rattachés à la stratégie de transition 19 projets, dont 7 sont en cours. Ils portent notamment sur la nouvelle plateforme téléphonique et ses services, le regroupement des prestations spéciales et le processus de déclaration mensuelle.

OBJECTIF 6.1.3

Assurer un degré de satisfaction très élevé des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013 ^a	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction globale au regard des engagements pris dans la <i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i> des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale	95 %	Entre 93 % et 99 % selon les clientèles	ND

a Sondage mené entre octobre 2012 et janvier 2013.

Par sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le Ministère s'engage à offrir à la population un certain nombre de services et à s'assurer de la qualité de ces services.

Le Ministère mesure la satisfaction de sa clientèle, notamment par la réalisation d'un sondage tous les trois ans, le dernier remontant à 2009. À l'automne 2012, le Ministère a donc réalisé auprès de sa clientèle une étude de satisfaction au regard des engagements de sa déclaration de services pour l'ensemble des services offerts par ses unités. Toutefois, dans le cadre de son plan stratégique 2011-2014, le Ministère a choisi de cibler plus particulièrement la satisfaction à l'égard des services offerts par Emploi-Québec et le Régime québécois d'assurance parentale.

Les résultats sont positifs. On constate, de façon globale et pour une grande majorité des engagements, que la satisfaction de la clientèle s'est maintenue, malgré le fait que des taux de satisfaction mesurés antérieurement étaient déjà élevés.

LES RÉSULTATS POUR EMPLOI-QUÉBEC

Emplo-Québec	2012	2009
Services publics d'emploi	94 %	94 %
Services de solidarité sociale	93 %	95 %
Services aux entreprises	98 %	98 %

Les résultats du sondage démontrent que la satisfaction globale au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* est élevée, et ce, pour les trois services qui ont fait l'objet du sondage. Comparativement au sondage de 2009, la situation est demeurée stable en ce qui concerne la clientèle des services publics d'emploi ainsi que des services aux entreprises, dont le taux global de satisfaction s'élève respectivement à 94 % et à 98 %. Concernant la clientèle des services de solidarité sociale, bien que le taux global passe de 95 % en 2009 à 93 % en 2012, la situation est stable. D'ailleurs, aucun écart significatif à la baisse n'est noté concernant les différents engagements spécifiques à cette clientèle.

LES RÉSULTATS POUR LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

	2012	2009
Régime québécois d'assurance parentale	99 %	99 %

En ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale, on observe un excellent niveau de satisfaction générale. Le taux de satisfaction s'est maintenu à 99 % (personnes très satisfaites et satisfaites). De plus, la clientèle « très satisfaite » continue d'augmenter, passant de 64 % en 2009 à 67 % en 2012.

En ce qui concerne les autres services offerts par le Ministère, les résultats sont présentés dans la section « Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens » aux pages 69 et suivantes.

RÉSULTATS 2012-2013 CONCERNANT L'ATTEINTE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE

Depuis le 19 septembre 2012, le Secrétariat à la condition féminine (le Secrétariat)²⁶ relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la Condition féminine. Les orientations présentées dans cette section sont extraites de l'enjeu 5 du *Plan stratégique 2011-2015* du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine lesquelles sont spécifiques à la condition féminine. Il revient maintenant au Ministère d'en faire la reddition de comptes.

ORIENTATION

Consolider l'intervention gouvernementale et le partenariat local, régional et national pour faire avancer l'égalité entre les femmes et les hommes

AXE D'INTERVENTION

- La politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes

OBJECTIF

Coordonner les actions gouvernementales visant le respect des droits des femmes et la progression vers l'égalité entre les femmes et les hommes

INDICATEUR	Cible 2011-2015 ^a	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Le degré moyen de réalisation des actions du <i>Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015</i>	80 %	60 %	39 %

a L'échéance de la cible est le 31 mars 2015. Elle a été établie en lien avec l'horizon du *Plan stratégique 2011-2015* du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

Les ministères et organismes gouvernementaux sont tenus de rendre compte annuellement de l'état d'avancement des actions inscrites au *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*. Cet indicateur présente l'état de réalisation des actions de ce plan. Il est exprimé en pourcentage et résulte d'une appréciation du degré moyen de réalisation des actions par les ministères et organismes responsables de ces mêmes actions.

Pour s'assurer de l'avancement des travaux, le Secrétariat est en relation avec les 26 ministères et organismes gouvernementaux engagés dans le plan d'action, notamment par l'animation du réseau des responsables gouvernementaux en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

Un exercice de reddition de comptes a permis d'établir qu'au 31 mars 2013, soit après deux ans de mise en œuvre, le degré moyen de réalisation des 102 actions et des 7 instruments de gouvernance est de 60 %, une hausse de 21 points de pourcentage par rapport à l'an dernier. Mentionnons que le Secrétariat est responsable ou coresponsable de la mise en œuvre de 36 actions sur les 102 prévues, en plus d'assurer la réalisation des 7 instruments de la gouvernance.

26. Le Secrétariat n'est pas institué en vertu d'une loi constitutive. De plus, en vertu de l'article 2 de la Loi sur l'administration financière, le Secrétariat n'a pas le statut d'un organisme du gouvernement. Il est une unité administrative à l'intérieur du Ministère, et sa reddition de comptes 2012-2013 se fait donc à même le rapport du Ministère.

La progression vers la cible (hausse de 21 points de pourcentage) est légèrement ralentie par rapport à la progression au cours de la première année (39 points de pourcentage), mais est tout de même appréciable. L'apport des ministères et organismes engagés dans le plan d'action est essentiel à l'atteinte des résultats.

AXE D'INTERVENTION

■ Le partenariat local, régional et national

OBJECTIF

En matière d'égalité, conclure des ententes de partenariat et s'assurer du suivi de la mise en œuvre de l'ensemble des ententes de partenariat, notamment avec les conférences régionales des élus de même qu'avec les tables régionales de concertation en matière de condition féminine et leur réseau

INDICATEUR	Cible 2011-2015	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Le nombre d'ententes de partenariat conclues	35	Atteint en 2011-2012	40

La conclusion et la mise en œuvre d'ententes de partenariat sont essentielles pour atteindre un objectif aussi considérable que l'égalité entre les femmes et les hommes. Les ententes de partenariat prises en compte sont celles qui sont négociées dans le cadre du programme de soutien financier à des initiatives de partenariat « Égalité entre les femmes et les hommes » et du programme d'accords avec le Réseau et les Tables de concertation en matière de condition féminine pour le développement de partenariats en région.

Dès 2011-2012, le Secrétariat a conclu 40 ententes pluriannuelles avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux. Bien que certains partenaires ne fussent pas assurés de continuer à conclure des ententes, les démarches et les efforts entrepris par le Secrétariat ont permis de renouveler les ententes avec l'ensemble des partenaires, ce qui explique le dépassement de la cible. L'exercice 2012-2013 a été consacré à la poursuite de la mise en œuvre :

- de 21 ententes régionales en matière d'égalité conclues en 2011-2012 avec les conférences régionales des élus et leurs partenaires. La plupart de ces ententes sont d'une durée de quatre ans (2011-2015), afin de permettre la réalisation de projets régionaux reliés à la politique gouvernementale en matière d'égalité, et ce, dans toutes les régions du Québec selon leurs spécificités. Pour 2012-2013, l'investissement du Secrétariat est de 900 000 \$ comparativement à 800 000 \$ en 2011-2012;
- de 18 accords de partenariat conclus en 2011-2012 avec les tables de concertation en matière de condition féminine et leur réseau. Ces accords, d'une durée de quatre ans (2011-2015), permettent de soutenir le développement de partenariats locaux et régionaux en vue de faire progresser l'égalité dans toutes les régions du Québec. Pour 2012-2013, l'investissement du Secrétariat est identique à celui de l'an passé, soit 360 000 \$;
- d'une entente de deux ans (2011-2013) conclue en 2011-2012 avec le Groupe Femmes, Politique et Démocratie et l'École nationale d'administration publique afin de soutenir leur projet commun, le Centre de développement Femmes et gouvernance, qui forme et accompagne des femmes susceptibles de s'engager à différents niveaux décisionnels publics et privés. Pour 2012-2013, l'investissement du Secrétariat est de 300 000 \$, comme l'an dernier.

ORIENTATION

Promouvoir les rapports égaux entre les femmes et les hommes auprès de la population québécoise, réaffirmant ainsi la position de chef de file du Québec sur la scène internationale

AXE D'INTERVENTION

■ Les modèles et les comportements égaux

OBJECTIF

Réaliser ou soutenir des activités de sensibilisation destinées au public, principalement aux jeunes et aux personnes agissant auprès d'eux, sur la représentation idéalisée de l'image corporelle dans les médias et sur la persistance des stéréotypes sexuels ainsi que sur leurs effets dans les diverses sphères de la vie courante

INDICATEUR	Cible 2011-2015	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Le nombre d'activités réalisées ou soutenues destinées au public, principalement aux jeunes et aux personnes agissant auprès d'eux	100	100	39

Cet indicateur concerne le recensement des activités réalisées au cours de l'année dans le cadre de l'orientation 1 du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*, intitulée « Pour la promotion de modèles et de comportements égaux ».

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, 61 activités de sensibilisation sur les rapports égaux destinées au public, principalement aux jeunes et aux personnes agissant auprès d'eux ont été réalisées. Parmi celles-ci, on compte, entre autres, des formations offertes aux membres du personnel du milieu scolaire et des services de garde éducatifs à l'enfance. Plusieurs autres activités ont également été tenues pour promouvoir, auprès de partenaires des milieux scolaires et de garde, ces formations ainsi que les outils mis à leur disposition par le Secrétariat à la condition féminine. De plus, un bon nombre d'activités sont en lien avec les objectifs de la Charte québécoise pour une image corporelle saine et diversifiée. Ces activités, s'ajoutant aux 39 activités réalisées en 2011-2012, ont permis l'atteinte de la cible de 100 activités.

Plusieurs ministères et organismes contribuent à l'atteinte des résultats. Il s'agit notamment du ministère de la Famille, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère de la Culture et des Communications, du ministère de la Santé et des Services sociaux, du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et du ministère du Conseil exécutif (avec la Stratégie d'action jeunesse). Quant aux organismes non gouvernementaux, nommons, entre autres : Anorexie et boulimie Québec, le Réseau québécois d'action pour la santé des femmes, ÉquiLibre, la Y des femmes de Montréal, le Regroupement pour la valorisation de la paternité, les organismes communautaires Famille, les milieux scolaires et les services de garde éducatifs à l'enfance.

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

Au cours de l'année 2012, le Régime québécois d'assurance parentale (le Régime) a reçu plus de 134 000 demandes de prestations, soit une hausse de 0,8 % par rapport à 2011. Durant la même période, le nombre de prestataires servis a augmenté de 0,8 %.

Le tableau suivant présente le volume d'activité du service à la clientèle pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012 et une comparaison avec les résultats de l'année 2011. Les données opérationnelles du Régime sont présentées par année civile. Ainsi, le rapport annuel de gestion présente les données opérationnelles du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012.

Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ^a	2012	2011	Variation en %
Nombre de demandes de prestations	134 445	133 357	+ 0,8
Délai moyen de traitement (en jours)	7,8	8,1	- 3,7
Pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins ^b	82,3 %	82,2 %	+ 0,1
Volume des visites sur le site Web	1 798 513	1 900 585	- 5,4
Nombre d'appels traités	656 511	663 234	- 1,0
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes	75,6 %	76,8 %	- 1,6
Nombre de prestataires servis	210 189	208 615	+ 0,8
Nombre de nouveaux prestataires	130 286	127 419	+ 2,3
Prestations versées (en \$)	1 803 050 000	1 732 371 000	+ 4,1
Nombre de versements	1 867 790	1 851 299	+ 0,9

a Pour plus d'information sur le Régime québécois d'assurance parentale, on consultera le *Rapport annuel de gestion 2012* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse : www.cgap.gouv.qc.ca.

b Les heures d'ouverture du Centre de service à la clientèle ont été modifiées en 2012. Le Centre de service à la clientèle est fermé les fins de semaine depuis le 1^{er} avril 2012.

Les résultats de l'année 2012 indiquent une légère augmentation du volume des demandes de la clientèle du Régime. Le nombre de prestataires servis a atteint 210 189, ce qui représente une légère augmentation de 0,8 % par rapport à l'année 2011. Plus de 1,8 milliard de dollars ont été versés en prestations, une progression de 4,1 % par rapport à 2011. Le nombre de nouveaux prestataires se situe à 130 286, en hausse de 2,3 % par rapport à 2011.

TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

Évaluation

Des évaluations de mise en œuvre, d'efficacité, d'effets nets et d'efficience se réalisent au Ministère et ce, pour plusieurs dossiers majeurs. Les collectes de données sont en cours pour la plupart de ces évaluations.

Recherche

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, qui est rattaché au Ministère, a publié l'édition 2012 de l'état de situation sur la pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale au Québec, document contenant les données les plus à jour sur ces questions. Ce document présente et explique les résultats des comparaisons interrégionales, interprovinciales et internationales. Il permet également d'observer, à partir de simulations de cas types entre 2004 et 2012, l'évolution au Québec du revenu disponible des personnes ou des unités familiales par rapport à divers seuils implicites. Le tout est complété par diverses mesures des inégalités. Le rapport peut être consulté en ligne à l'adresse www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE_Etat_situation_2012.pdf.

Pour sa part, le Secrétariat à la condition féminine a soutenu la réalisation de plusieurs études et recherches portant sur différents aspects de l'égalité entre les femmes et les hommes :

- une étude pour établir un portrait des perceptions des membres du personnel scolaire à l'égard des stéréotypes sexuels chez les filles et les garçons du primaire et du secondaire. Cette étude, menée au cours de l'automne 2012, alimente le développement d'un outil ayant pour objet la sensibilisation du personnel des écoles primaires et secondaires aux stéréotypes sexuels;
- une étude pour établir un portrait des perceptions des parents à l'égard des stéréotypes sexuels chez les filles et les garçons de leur entourage, incluant leurs propres enfants. Cette étude constitue un intrant pour la construction d'un outil de sensibilisation sur les rapports égalitaires destiné aux parents;
- une étude sur les mécanismes de réglementation et d'autoréglementation relatifs à la publicité sexiste en identifiant des pistes de réflexion pour sensibiliser les publicitaires et le public à la question du sexisme dans les publicités;
- une recherche sur les besoins des personnes immigrantes en situation de violence conjugale afin d'adapter des services à leur réalité. Cette recherche intitulée *Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : état des pratiques dans les milieux d'intervention* a été publiée en mars 2013. Elle est disponible à l'adresse suivante : www.criviff.qc.ca/upload/publications/pub_245.pdf.

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Les engagements²⁷ énoncés dans cette déclaration portent sur l'ensemble des services offerts par le Ministère. Pour connaître les attentes et la satisfaction de sa clientèle, le Ministère a retenu une stratégie de mesure. Celle-ci prévoit notamment des sondages tous les trois ans, l'analyse annuelle des plaintes reçues et l'intégration des constats dans les activités d'amélioration des services.

Engagements particuliers

Le Ministère réalise annuellement le suivi des résultats obtenus à l'égard de certains engagements particuliers de sa déclaration de services, notamment en ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale et le traitement des demandes d'aide financière de dernier recours.

Engagements particuliers de la <i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i>	Résultats au 31 mars 2013
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage ^a	82,3 % des demandes traitées dans les 14 jours ouvrables
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	12,9 jours

a Données concernant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012.

En 2012, le pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins par le Régime québécois d'assurance parentale se situe à 82,3 %, soit sensiblement le même résultat qu'en 2011 (82,2 %). Pour ce qui est du délai moyen de traitement des demandes de prestations d'assurance parentale, il a légèrement diminué, passant de 8,1 jours en 2011 à 7,8 jours en 2012. Cette baisse s'explique notamment par l'augmentation du nombre de dossiers traités intégralement par les systèmes informatiques.

L'indicateur d'Emploi-Québec portant sur le délai moyen de traitement des demandes d'aide financière de dernier recours est utilisé pour rendre compte du respect de l'engagement pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Cet indicateur montre le temps qui s'écoule entre la date où est déposée une demande d'aide financière de dernier recours et le moment où un agent ou une agente rend la décision d'accorder ou non cette aide. En 2012-2013, ce délai moyen a été de 12,9 jours. Des détails supplémentaires sur cet indicateur sont fournis dans le rapport d'Emploi-Québec, à la page 174 du présent document.

27. La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* peut être consultée à l'adresse suivante : www.mess.gouv.qc.ca/ministere/declaration-services/index.asp.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

À l'automne 2012, le Ministère a entrepris une étude de satisfaction auprès de sa clientèle au regard des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, et ce, pour l'ensemble des services offerts par ses unités : Emploi-Québec (services publics d'emploi, services de solidarité sociale et services aux entreprises), le Centre de recouvrement, le Régime québécois d'assurance parentale, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens (auparavant le Bureau des renseignements et plaintes), ainsi que la Direction de la révision et des recours administratifs.

Les tableaux ci-après présentent la synthèse du niveau global de satisfaction à l'égard de chaque unité administrative qui a fait l'objet du sondage.

SATISFACTION GLOBALE (EN POURCENTAGE)

Emploi-Québec	2012	2009	2005	2002
Services publics d'emploi	94	94	93	92
Services de solidarité sociale	93	95	90	93
Services aux entreprises	98	98	ND	96

Direction des plaintes et des relations avec les citoyens	2012	2009	2005	2002
Renseignements	92	91	ND	91
Plaintes de premier niveau	77	79	ND	76
Plaintes de deuxième niveau	69	76	ND	67

Direction de la révision et des recours administratifs	2012	2009	2005	2002
Décisions accueillies	77	81	ND	77
Décisions maintenues	54 ^a	60	ND	53
Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle ^b	ND	73	ND	67
Clientèle « avocats »	92	90	ND	89

a L'écart observé entre 2012 et 2009 est statistiquement significatif.

b En 2012, la clientèle du service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle a été intégrée aux clientèles « Décisions accueillies » ou « Décisions maintenues » selon le cas.

Centre de recouvrement	2012	2009	2005	2002
Global	85	85	ND	80
Ententes de remboursement	90	90	ND	81
Mesures légales ^a	73	65	ND	64

a Le terme « Mesures légales » est utilisé pour référer aux « procédures judiciaires » dans les résultats présentés sur le site Web du Ministère.

Autres entités	2012	2009	2005	2002
Régime québécois d'assurance parentale	99	99	99	S. O.
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	93	93	ND	S. O.

Les résultats par unité de service – Engagements généraux

Près de 8 000 entrevues ont été réalisées. Mise à part une diminution de la satisfaction chez la clientèle de la Direction de la révision et des recours administratifs, on constate que la satisfaction globale s'est maintenue²⁸.

Rappelons que le niveau de satisfaction globale exprimé par certaines clientèles est largement influencé par leur situation particulière, potentiellement conflictuelle, avec le Ministère. Il faut donc tenir compte de ce contexte « de recours » ou « de contrôle » dans l'interprétation des résultats et ne pas analyser les taux de satisfaction sur la base d'une comparaison entre les clientèles, mais plutôt sur une base évolutive.

■ Emploi-Québec

Les résultats du sondage démontrent que la satisfaction globale au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* est élevée, et ce, pour les trois services qui ont fait l'objet du sondage. En ce qui concerne la clientèle des services publics d'emploi, la situation est assez stable depuis 2002 avec un taux global de satisfaction qui atteint 94 %. Concernant la clientèle des services de solidarité sociale, bien que le taux global passe de 95 % en 2009 à 93 % en 2012, la situation demeure stable. D'ailleurs, aucun écart significatif à la baisse n'est noté concernant les différents engagements spécifiques à cette clientèle. L'examen des motifs d'insatisfaction globale chez cette clientèle fait ressortir des « indemnités insuffisantes » comme premier motif en importance. Ce motif ne touche pas les services rendus par le personnel. Il est mentionné par une proportion plus importante de personnes en 2012 que lors du sondage réalisé en 2009. Quant à la situation de la clientèle des services aux entreprises, non seulement le niveau très élevé de satisfaction globale se maintient en 2012 avec un taux de 98 %, la proportion de clients très satisfaits a augmenté significativement au cours de la période, passant de 45 % en 2009 à 57 % en 2012.

■ Direction des plaintes et des relations avec les citoyens

Chez les personnes qui s'adressent à la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens pour obtenir des renseignements, le taux de satisfaction globale est demeuré stable depuis 2002 et on observe une augmentation du nombre de personnes se disant « très satisfaites », leur proportion étant passée de 38 % en 2009 à 42 % en 2012. Toutefois, soulignons que les femmes se disent moins satisfaites comparativement aux hommes concernant une demande de renseignements.

On observe une situation semblable chez la clientèle associée aux plaintes réglées grâce aux explications fournies par le personnel du service des plaintes (premier niveau), pour laquelle la satisfaction globale est demeurée stable entre 2009 et 2012. Toutefois, la proportion de clients très satisfaits s'est accrue de façon significative depuis 2002, passant de 23 % à 31 %. Quant à la clientèle associée aux plaintes réglées par des vérifications auprès des instances concernées (second niveau), bien que le taux de satisfaction globale passe de 76 % en 2009 à 69 % en 2012, il n'y a pas d'écart significatif entre les deux périodes. L'examen des motifs d'insatisfaction globale fait ressortir un niveau d'insatisfaction légèrement à la hausse par rapport au sondage de 2009 quant à la téléphonie, c'est-à-dire la possibilité de parler facilement à un agent sans passer par plusieurs intermédiaires. Rappelons que la perception qu'a cette clientèle de la qualité des services rendus par le personnel est influencée par la situation potentiellement conflictuelle dans laquelle elle se trouve.

28. Les tableaux synthèses des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle par unité administrative peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp.

■ Direction de la révision et des recours administratifs

Tout comme celle de la clientèle de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens, la satisfaction globale à l'égard de la Direction de la révision et des recours administratifs est largement influencée par la situation particulière de sa clientèle qui se trouve dans un processus visant à faire revoir une décision rendue par le Ministère. À cet égard, on note, après une amélioration significative du niveau de satisfaction globale en 2009, un retour à un niveau de satisfaction comparable à 2002, sauf en ce qui concerne la clientèle « avocats », dont le niveau de satisfaction est bon et se maintient depuis 2002.

On note un recul du niveau de satisfaction chez la clientèle des décisions accueillies tout comme chez la clientèle des décisions maintenues qui se montre d'ailleurs la moins satisfaite, passant de 60 % en 2009 à 54 % en 2012. Les principaux motifs d'insatisfaction globale sont, par ordre d'importance, « demande refusée », « information imprécise » et « attitude du personnel et délais trop longs ». Une baisse significative du niveau de satisfaction au cours de cette période est également notée quant aux engagements spécifiques suivants : la clarté des lettres et autres documents, l'information sur les étapes et les délais de traitement ainsi que la clarté des explications reçues.

■ Centre de recouvrement

Le taux de satisfaction globale à l'endroit des services reçus du Centre de recouvrement s'est stabilisé en 2012 à 85 %, après avoir connu une amélioration notable en 2009. Comme la clientèle du Centre de recouvrement se trouve dans une situation où elle doit remettre des sommes dans le cadre d'une entente de remboursement et qu'en l'absence d'une telle entente, une procédure judiciaire est entreprise, il ne faut pas le comparer à celui qui touche les autres unités administratives.

■ Régime québécois d'assurance parentale

En ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale, on observe un excellent niveau de satisfaction générale. Le taux de satisfaction s'est maintenu à 99 % depuis 2005, et le pourcentage de la clientèle « très satisfaite » continue d'augmenter. Ce dernier est passé de 57 % en 2005 à 64 % en 2009 et à 67 % en 2012.

■ Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

La satisfaction globale de la clientèle du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales est demeurée stable et très élevée depuis 2009, affichant un taux de 93 %.

Prestation électronique de services

À l'occasion du même sondage, les clientèles du Ministère ont été interrogées sur leur accès à Internet, que ce soit à partir de leur domicile ou d'ailleurs. Les résultats montrent que toutes les clientèles utilisent de plus en plus Internet pour chercher de l'information sur les services offerts et, dans certains cas, pour communiquer avec des unités du Ministère, dont le Régime québécois d'assurance parentale, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et les services aux entreprises d'Emploi-Québec.

Pour ce qui est d'Emploi-Québec, en 2002 déjà, 86 % de la clientèle des services aux entreprises utilisait Internet. En 2009, cette proportion atteignait 99 %, et en 2012, c'est 100 % de la clientèle qui utilise Internet. Chez les usagers des services publics d'emploi, le taux d'utilisation d'Internet est passé de 52 % en 2002 à 65 % en 2006 et à 81 % en 2009 pour atteindre 89 % en 2012, une progression importante et constante. Du côté des services de solidarité sociale, la proportion des personnes utilisatrices d'Internet est passée de seulement 19 % en 2002 à 32 % en 2006, à 46 % en 2009 pour faire un bond prodigieux à 77 % en 2012. Il s'agit de la plus forte progression enregistrée depuis 2002.

Du côté de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens, on observe une augmentation significative de l'accès à Internet d'au moins 10 % chez toutes les clientèles. Entre 2009 et 2012, la proportion des usagers ayant un accès Internet passe de 71 % à 84 % dans le cas des demandes de renseignements, de 63 % à 73 % pour les plaintes de premier niveau, et de 68 % à 78 % pour les plaintes de deuxième niveau.

En ce qui concerne la Direction de la révision et des recours administratifs, le taux d'accès à Internet a connu une hausse significative chez la clientèle touchée par des décisions accueillies, passant de 56 % en 2009 à 67 % en 2012. Il est demeuré stable à 70 % parmi les clientèles des décisions maintenues. Chez les avocates et avocats, le taux d'accès atteint 100 % en 2012.

Quant au Centre de recouvrement, le pourcentage des personnes utilisatrices d'Internet au sein de sa clientèle a poursuivi sa progression, passant de 61 % en 2009 à 69 % en 2012.

Pour la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, la mesure effectuée porte sur la proportion de personnes qui utilisent Internet comme moyen de communication, et ce, pour obtenir de l'information, déposer une demande ou faire le suivi de leur dossier. L'utilisation d'Internet a connu une autre hausse entre 2009 et 2012 passant de 83 % à 89 %, soit une augmentation de 6 points de pourcentage. Ces résultats influencent le taux d'utilisation du service téléphonique, qui poursuit sa chute, passant de 88 % en 2007 à 77 % en 2012.

Déjà en 2009, la clientèle du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales se déclarait internaute et affichait un taux d'accès à Internet de 97 %, lequel a atteint 98 % en 2012.

Les plaintes

La Direction des plaintes et des relations avec les citoyens, autrefois appelée le Bureau des renseignements et plaintes, traite et analyse les plaintes relatives aux programmes, mesures et services offerts par le Ministère. Ces analyses permettent en outre d'évaluer la qualité des services rendus, notamment ceux dont il est fait mention dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Plaintes relatives aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Le tableau ci-après indique le nombre de plaintes traitées par la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens au regard des différents engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Aspects du service	Engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i>	Nombre de plaintes traitées ^a	
		2012-2013	2011-2012
Accueil offert par notre personnel	Vous servir avec respect et courtoisie.	479	478
	Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.	41	42
De l'information et des services accessibles	Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites; vous fournir de l'information complète et précise.	271	371
Lors de votre visite à nos bureaux	Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente.	7	16
	Poursuivre l'adaptation des lieux de services des centres locaux d'emploi afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées.	3	4
Lors de votre appel téléphonique	Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement ou vous rappeler dans les 24 heures.	193	213
Lors de votre consultation de nos sites Internet	Offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne jour et nuit, sept jours sur sept.	2	5
Lors du traitement de votre demande	Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis.	73	133
	Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable.	20	34
	Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.	40	59
	Rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.	239	153
Lors d'une demande de révision	Vous fournir les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre demande afin de faciliter vos communications au cours de ce processus.	0	2
Formuler une plainte	Vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception.	2	3
Total		1 370	1 513^b

a Les données présentées dans ce tableau n'incluent pas les plaintes sur la qualité des services du Régime québécois d'assurance parentale.

b Ce nombre tient compte des plaintes résolues par explication et celles qui ont nécessité des interventions. Il diffère donc du nombre de plaintes traitées présenté dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012.

En 2012-2013, le nombre de plaintes relatives aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a diminué de 9,5 % par rapport à 2011-2012 tandis que le nombre total de plaintes traitées en 2012-2013 a diminué de 5,5 %.

Certaines pistes d'amélioration soumises à la suite de l'analyse des plaintes ont pu contribuer à la diminution des plaintes. Cette diminution touche la quasi-totalité des engagements ministériels à l'exception de deux engagements, soit celui relatif au « respect et à la courtoisie » ainsi que celui de « rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage ».

Les plaintes reliées au « respect et à la courtoisie » représentent constamment la catégorie de plaintes la plus élevée du volet « Qualité des services ». Le volume de plaintes traitées à ce sujet se situe sensiblement au même niveau depuis l'année 2010-2011. L'engagement de « rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage » a présenté une importante fluctuation. Le nombre de plaintes s'y rattachant a augmenté de 56 %. Toutefois, il faut noter que cette rubrique inclut l'ensemble des plaintes relatives à une insatisfaction de la clientèle au regard du délai de traitement de leur demande, que celle-ci respecte ou non le délai de dix jours.

Pour plus de détails sur les plaintes adressées à la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens ainsi que sur les pistes d'amélioration soumises à la suite de l'analyse des plaintes, on consultera le rapport d'activité 2012-2013 de la Direction à la page 78 du présent document.

Plaintes reçues au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale

Le nombre de plaintes reçues au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale a légèrement progressé passant de 427 en 2011-2012 à 440 en 2012-2013, soit une augmentation de 3 %. Les plaintes sont regroupées en trois catégories : qualité des services, contact avec la clientèle et aspects législatifs et réglementaires du Régime ou d'autres lois d'application auxquelles la clientèle est soumise.

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES AU CENTRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE		
Plaintes reçues	2012-2013	2011-2012
Qualité des services	170	143
Aspects législatifs et réglementaires	156	183
Contact avec la clientèle	114	101
Total	440	427

Notons que les plaintes relatives aux aspects législatifs et réglementaires ont connu une baisse de 14,8 % en 2012-2013, soit 27 plaintes de moins qu'en 2011-2012. Ces plaintes, qui peuvent aussi découler d'autres lois auxquelles est assujettie la clientèle du Régime, ont porté, entre autres, sur la période de prestations, le nombre de semaines payables et le calcul des prestations. Le nombre de plaintes relatives à la qualité des services a légèrement augmenté. Le Régime québécois d'assurance parentale poursuit ses efforts afin que les outils de soutien aux agentes et aux agents soient constamment améliorés, de sorte que l'information et les explications fournies à la clientèle soient claires et précises.

Qualité des services

La qualité des services est au cœur des actions et des préoccupations du Ministère. Afin de relever ces défis, le Ministère s'est doté d'une gestion intégrée de la qualité des services aux citoyens.

À cet effet, le Ministère a créé un comité de vigilance et de suivi en matière de qualité des services, comité dont le mandat consiste essentiellement à exercer une veille des sources d'information sur la qualité des services, à conseiller les autorités sur les priorités et les projets d'amélioration des services, et à analyser les résultats quant à la qualité des services.

Ainsi, au cours de l'année 2012-2013, les unités administratives du Ministère ont amorcé ou poursuivi divers projets d'amélioration des services regroupés dans quatre catégories soit les projets concernant l'information et l'accès aux services, les projets concernant le traitement des demandes, les projets concernant l'utilisation des services en ligne ainsi que les projets concernant les recours.

Les projets concernant l'information et l'accès aux services :

- diffuser sur le site Web d'Emploi-Québec une analyse mensuelle des résultats de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada;

- améliorer les communications écrites avec la clientèle des programmes de solidarité sociale et des services publics d'emploi au moyen d'une stratégie à cet effet pour le volet solidarité sociale ainsi que par l'implantation d'une interface Web prenant en charge toute l'information à transmettre en cas de modifications aux ententes concernant le soutien du revenu;
- faciliter l'accès aux services du Centre de communication avec la clientèle par la mise en place d'un système automatisé de vérification de l'identité par téléphone;
- réviser l'arborescence téléphonique du Centre de recouvrement afin de faciliter l'acheminement des appels des citoyens.

Les projets concernant le traitement des demandes :

- améliorer la qualité des interventions auprès de la clientèle lors de l'attribution initiale d'une aide financière en réduisant de 35 % le nombre de documents demandés systématiquement à la clientèle;
- améliorer la qualité de la prise en charge des dénonciations et assurer le prétraitement adéquat de ces dernières dès leur réception au Centre de communication avec la clientèle.

Les projets concernant l'utilisation des services en ligne :

- augmenter, tant chez la population que chez les entreprises, la consultation de l'information sur le marché du travail dans le site IMT en ligne;
- améliorer l'accessibilité des services en ligne d'Emploi-Québec.

Les projets concernant les recours :

- augmenter le pourcentage de décisions de révision rendues dans le délai de 90 jours;
- augmenter le pourcentage de dossiers transmis au Tribunal administratif du Québec dans le délai de 30 jours.

La qualité des services se traduit également par un souci particulier à l'égard de la formation du personnel. Dans cette optique, les agentes et les agents d'Emploi-Québec ont accès à une formation sur le développement du savoir-faire (compétences opérationnelles) et du savoir-être. L'acquisition de ces compétences donne lieu à plus de deux mois d'apprentissage ainsi qu'à des stages pour consolider les connaissances acquises et assurer un service de qualité.

Au Régime québécois d'assurance parentale, les agentes et les agents du Centre de service à la clientèle bénéficient, au moment de leur entrée en fonction, d'un programme de formation s'échelonnant sur une période de cinq semaines. Ce programme permet au personnel de se familiariser avec les aspects législatifs, réglementaires et normatifs du Régime, en vue d'offrir un service de qualité. À noter qu'un programme de formation de plus courte durée est offert au personnel étudiant. Plusieurs formations axées sur le savoir, le savoir-faire ou le savoir-être ont été offertes aux agentes et aux agents d'aide en 2012-2013. Ainsi, tout l'effectif du Centre de service à la clientèle a reçu une formation qui lui a permis d'améliorer ses connaissances, ses habiletés et ses aptitudes à répondre aux besoins de la clientèle.

En 2012-2013, le *Manuel d'interprétation de l'assurance parentale* a été enrichi de nouveaux contenus afin d'assurer la clarté et la qualité des renseignements fournis à la clientèle. Ce manuel contient la Loi sur l'assurance parentale et les règlements afférents, les interprétations normatives et les procédures de travail que doivent suivre les agentes et les agents. Il permet à la fois d'assurer une meilleure conformité des réponses fournies à la clientèle et de soutenir le développement des compétences.

Au Centre de recouvrement, le nouveau personnel affecté au recouvrement reçoit une formation de cinq à six semaines incluant des périodes de jumelage avec du personnel expérimenté. L'écoute téléphonique est également utilisée pour déceler les aspects à améliorer afin d'assurer une prestation de services de qualité, et ce, dans le respect de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* et de la mission du Centre de recouvrement.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

A large, faint, grayscale image of a person's face, likely a woman, serves as the background for the page. The face is partially obscured by the text and has a soft, ethereal quality.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012-2013

DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Présentation

La Direction des plaintes et des relations avec les citoyens est l'unité administrative mandatée pour renseigner les citoyennes et les citoyens et pour traiter leurs plaintes à l'égard des programmes, mesures et services offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La Direction est une unité administrative distincte des autres unités du Ministère chargées de la gestion des activités prévues par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1).

Les préposées et préposés du Service des renseignements de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens répondent aux demandes des personnes, organismes ou entreprises voulant obtenir de l'information sur les programmes, mesures et services offerts par le Ministère. En se référant à la Politique ministérielle de gestion des plaintes, le personnel du Service des plaintes reçoit et traite les plaintes portant principalement sur les matières prévues dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi que sur la qualité des services fournis par le Ministère. Au besoin, les agentes et agents de la Direction orientent leurs interlocutrices et interlocuteurs vers les ressources appropriées.

Le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens traite également des plaintes qui leur sont transmises par des députées et députés de l'Assemblée nationale ou par des déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Les données sur les activités de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens

Les demandes de renseignements et les plaintes reçues sont recensées selon huit grands volets :

- **Aide financière** : concerne les demandes relatives aux programmes d'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- **Services publics d'emploi** : regroupe les demandes concernant les interventions des services publics d'emploi tant auprès des individus que des entreprises et des partenaires;
- **Opérations spéciales** : vise les demandes qui ont trait à divers programmes, mesures, services ou opérations de communication d'une durée limitée;
- **Recouvrement** : englobe les demandes ayant trait aux activités de perception des sommes dues au Ministère et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement;
- **Recours** : réunit les demandes relatives aux processus de révision administrative et légale, de recours au Tribunal administratif du Québec et de réexamen administratif;
- **Régime québécois d'assurance parentale** : réunit les demandes qui portent sur l'administration du Régime (pour ce volet, voir la page 75 du présent rapport);
- **Qualité des services** : comprend les demandes touchant les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ainsi que certaines normes en matière de prestation de services publics;
- **Autres demandes** : rassemble les requêtes d'intérêt général sur la mission de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens et autres demandes qui sont généralement redirigées vers diverses instances gouvernementales.

Les renseignements

Le personnel du Service des renseignements de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens répond avec célérité à toutes les demandes de renseignements qui lui sont adressées en plus de recueillir les commentaires et suggestions des demandeuses et demandeurs.

Au cours de l'exercice 2012-2013, les préposées et préposés aux renseignements ont répondu à 129 557 demandes, ce qui représente une hausse de 14,1 % par rapport à 2011-2012. Le tableau suivant montre la répartition des demandes de renseignements reçues, ventilées selon les huit volets décrits précédemment en comparaison avec celles de l'exercice 2011-2012.

NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Volets	2012-2013	2011-2012
Aide financière	74 578	54 641
Services publics d'emploi	28 472	25 756
Recouvrement	2 036	2 136
Recours	90	152
Opérations spéciales		
<i>Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis</i>	1 308	1 498
<i>Crédit d'impôt pour la solidarité</i>	S. O. ^a	5 493
<i>Conflit postal</i>	S. O.	1 418
<i>Modifications réglementaires</i>	119	S. O.
Renseignements et plaintes	19	39
Autres demandes	22 935	22 422
Total	129 557	113 555

a La mention S. O. (sans objet) indique qu'aucune demande de renseignements n'a été compilée à ce sujet.

Les plaintes

Les agentes et les agents du Service des plaintes de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens traitent toutes les plaintes qu'ils reçoivent et les analysent avec diligence. Les plaintes qui ne portent pas sur l'une des matières prévues par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles sont acheminées aux instances responsables. Le personnel du service des plaintes informe la personne qui manifeste son insatisfaction du résultat des vérifications effectuées et, le cas échéant, des modalités de recours.

Un grand nombre des plaintes reçues se règlent grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter les plaintes en direct. Après cette première étape, si l'insatisfaction persiste ou si une intervention est nécessaire auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe vérifie et analyse les causes de la plainte de concert avec l'unité visée afin de déterminer, s'il y a lieu, les interventions nécessaires pour parvenir à un règlement.

Le tableau ci-après présente le nombre de plaintes reçues par la Direction au cours de l'exercice financier 2012-2013. On observe une diminution du nombre de plaintes de 8,7 % par rapport à l'exercice 2011-2012.

**NOMBRE TOTAL DE PLAINTES REÇUES PAR LA DIRECTION DES PLAINTES
ET DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS**

Volets	2012-2013	2011-2012
Aide financière	2 957	3 191
Services publics d'emploi	701	989
Recouvrement	695	689
Recours	42	36
Qualité des services	2 049	2 043
Opérations spéciales		
<i>Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis</i>	12	11
<i>Crédit d'impôt pour la solidarité</i>	17	18
<i>Conflit postal</i>	S. O.	13
<i>Modifications réglementaires</i>	5	S. O.
Autres	4	7
Total	6 482	7 097

Les plaintes recensées par la Direction au cours de l'année financière 2012-2013 ont porté principalement sur l'aide financière, les services publics d'emploi, le recouvrement et la qualité des services et, plus précisément, sur les éléments qui suivent.

Aide financière :

- l'obligation de produire certains documents ou d'entreprendre certaines démarches afin de devenir ou de demeurer admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours;
- l'attribution de prestations spéciales ou le montant accordé à ce titre;
- la production de documents, les démarches à accomplir ou les droits à exercer de façon obligatoire pour que soit établie l'admissibilité à l'aide dans le cadre du traitement administratif de l'attribution initiale;
- la comptabilisation des ressources (avoir liquide, biens, revenus, gains ou avantages, y compris les exclusions) ayant un effet sur l'admissibilité aux prestations et sur le calcul de celles-ci;
- l'établissement de la réclamation par l'unité administrative décisionnelle.

Services publics d'emploi :

- les services aux individus;
- l'accès à la mesure de formation ou le refus d'une formation dont le contenu est considéré comme inapproprié.

Recouvrement :

- les procédures de perception du Centre de recouvrement.

Qualité des services :

- le respect et la courtoisie;
- le délai pour rendre une décision;
- la clarté et la qualité des communications de même que la transmission d'une information précise et complète;
- le délai pour fournir un service ou rendre une décision dans le cadre du traitement initial de la demande;
- la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ou d'être rappelé dans les 24 heures.

Les résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2012-2013 par le personnel de la direction en réponse aux plaintes qui lui ont été adressées.

SOMMAIRE DES INTERVENTIONS MENANT À UN RÈGLEMENT DES PLAINTES TRAITÉES PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

RÈGLEMENT	DÉCLARATION DE SERVICES	AUTRES ATTENTES - QUALITÉ DES SERVICES	AIDE FINANCIÈRE	SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	RECOURS	ORPHELINS ET ORPHELINES DE DUPLISSIS	OPÉRATIONS SPÉCIALES	TOTAL	
Explications (<i>statu quo</i>)	1 270	649	2 821	653	588	34	10	25	6 050
Recommandations de modifications	70	69	152	31	14	8	0	0	344
Exercice du pouvoir discrétionnaire	0	0	2	0	96	0	0	0	98
Désistement	30	11	33	28	4	0	1	0	107
Total	1 370	729	3 008	712	702	42	11	25	6 599

Notons que, sur les 6 599 plaintes traitées, 6 050 (91,7 %) ont été réglées grâce aux explications fournies par le personnel du Service des plaintes. Quant aux autres plaintes, 344 d'entre elles, soit 5,2 % de toutes les plaintes traitées, ont conduit à des recommandations de modifications aux instances visées.

Les indicateurs de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens

À la suite des recommandations du Vérificateur général du Québec, deux indicateurs de gestion ont été élaborés afin de mesurer l'efficacité du processus de gestion des plaintes et de rendre compte des délais. Le premier indicateur intitulé « délai de prise en charge de la plainte » a pour but de mesurer le délai d'attente des personnes plaignantes avant que les agentes ou les agents communiquent avec eux, la cible étant de confirmer la prise en charge de la plainte dans un délai de deux jours ouvrables pour 95 % des cas. Le second indicateur vise à mesurer le délai de traitement des plaintes, et la cible consiste à traiter 85 % des plaintes dans les 30 jours suivant leur réception. De plus, pour donner suite à ces recommandations, le Ministère a aussi réalisé une analyse comparative de la gestion des plaintes auprès des bureaux des plaintes de cinq ministères et organismes suivants : la Régie de l'assurance maladie du Québec, l'Agence du revenu du Québec, le ministère de l'Éducation des Loisirs et des Sports, la Régie des rentes du Québec ainsi que la Société de l'assurance automobile du Québec. Il s'agit d'organismes qui, à l'instar du ministère, offrent une prestation de services à la population et, de ce fait, sont susceptibles de faire l'objet de diverses plaintes de la part des citoyens.

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus à l'égard de ces deux indicateurs au cours de l'exercice 2012-2013.

INDICATEURS	Cible 2012-2013	Résultats 2012-2013
Proportion de plaintes prises en charge dans un délai de deux jours ouvrables	95 %	95 %
Traitement des plaintes dans un délai de 30 jours	85 %	98 %

La Direction des plaintes et des relations avec les citoyens a réussi à joindre dans un délai de deux jours 95 % des personnes ayant déposé une plainte. En ce qui concerne le délai de traitement des plaintes, les agentes et les agents ont dépassé la cible, puisqu'ils ont réussi à traiter 98 % des plaintes soumises dans un délai de 30 jours ou moins.

Les pistes d'amélioration

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

Après l'analyse des plaintes, des demandes de renseignements, des commentaires ou des observations qu'elle reçoit, la direction retient certaines situations, étudie leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration. Le Ministère peut ainsi améliorer de manière continue ses programmes, mesures et services, afin d'en faciliter l'accès à la population par divers moyens.

Pour l'exercice financier 2012-2013, les pistes d'amélioration retenues et appliquées ont porté sur les pratiques administratives, l'interprétation normative, la clarté et l'exactitude de l'information diffusée ainsi que la qualité des communications avec la clientèle.

Les pratiques administratives, le manuel d'interprétation et les normes

La direction a proposé des pistes d'amélioration afin de revoir ou de préciser certaines pratiques ou interprétations.

Les pratiques administratives

Parmi les pistes présentées, une a été retenue et appliquée et consistait à :

- s'assurer qu'un avis concernant le Supplément de retour au travail soit transmis le plus rapidement possible à tout prestataire qui déclare avoir intégré le marché de l'emploi.

Le manuel d'interprétation et les normes

Dans le manuel d'interprétation normative de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et son règlement d'application, les pistes d'amélioration retenues et appliquées en 2012-2013 ont pour objet de :

- clarifier la procédure concernant l'admissibilité à la prestation spéciale pour frais funéraires;
- s'assurer que l'utilisation, à des fins médicales, d'un véhicule de location, soit notée au dossier informatique d'un prestataire.

Les communications orales et écrites et les formulaires

La direction a également proposé des pistes d'amélioration en matière de communication. Celles retenues et appliquées ont pour objet :

- de veiller à ce que les avis de dépôt direct adressés à la clientèle ne contreviennent pas à la confidentialité des renseignements personnels;
- d'afficher le titre du signataire du certificat de recouvrement afin de faciliter l'orientation de la clientèle;
- d'apporter des modifications au système de déclaration mensuelle afin d'en faciliter l'utilisation et de corriger la version anglaise de l'identifiant « numéro d'assurance sociale ».

Le site Web ministériel

Une piste d'amélioration retenue et appliquée en 2012-2013 concerne la mise à jour ou l'optimisation du site Web ministériel, notamment :

- actualiser et préciser les informations relatives au simulateur de revenus disponibles aux mesures Pactes pour l'emploi et Supplément de retour au travail.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012-2013

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., c. M-30). Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des loteries du Québec (RLRQ., c. S-13.1) en vigueur au cours de l'exercice 2012-2013, les sommes versées dans ce Fonds proviennent majoritairement de Loto-Québec, qui y injecte annuellement 6 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent, soit 5 % qui sont consacrés à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec et 1 % qui est alloué à l'aide humanitaire internationale, sous la responsabilité du ministre des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur. Le 14 novembre 2012, un décret a autorisé la Société des loteries du Québec à verser en plus au Fonds 1 % de ses bénéfices pour l'exercice financier 2012-2013, à raison de 0,908 % aux fins de l'aide à l'action communautaire autonome et de 0,092 % aux fins de l'aide humanitaire internationale.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, instance relevant de la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Sa structure lui permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

Programme du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome géré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel est versé le soutien financier accordé par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du 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 de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en 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, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de service, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale vise à contribuer à la concrétisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

Ressources financières

Les revenus du Fonds proviennent de contributions de la Société des loteries du Québec et de contributions ministérielles.

Le Fonds a reçu, en 2012-2013, une contribution de Loto-Québec atteignant près de 18,5 millions de dollars, y compris la somme correspondant au pourcentage additionnel de 1 %. Quant à la contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, elle s'est élevée à 5,8 millions.

Également, en vertu du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*, le ministère de la Justice s'est engagé à verser une contribution financière 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 180 000 \$ en 2012-2013.

Par conséquent, les revenus du Fonds totalisent 24,6 millions pour 2012-2013, en incluant les autres revenus²⁹.

En 2012-2013, 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, ce qui représente une diminution de près de 19 % des frais d'administration comparativement à 2011-2012. Le Fonds applique les mesures du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses.

L'excédent cumulé au 31 mars 2013 s'est établi à 2,3 millions de dollars, dont une somme de 0,3 million est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2012-2013

En 2012-2013, les sommes versées par le Ministère à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds ont totalisé 19,6 millions de dollars. À cela, il faut ajouter une contribution de 2,8 millions versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur, ce qui porte à 22,4 millions le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2012-2013.

	2012-2013	2011-2012
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	19,6 M\$	19,3 M\$

Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013, le Fonds a versé des contributions financières totalisant 18,8 millions de dollars par l'entremise du volet Promotion des droits. En 2012-2013, un total de 339 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits ont reçu un soutien financier en vertu d'un protocole d'entente.

	2012-2013	2011-2012
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	18,8 M\$	18,5 M\$

29. Les autres revenus correspondent aux recouvrements de subventions versées au cours d'années antérieures pour l'aide humanitaire internationale et à la régularisation de la réserve de temps supplémentaire pour l'action communautaire autonome.

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de l'année 2012-2013, une somme totale de 737 347 \$ a été versée à 15 organismes, dont 12 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet de Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat.

Les trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès de la ministre responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

	2012-2013	2011-2012
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat :		
- Organismes sans port d'attache	0,1 M\$	0,2 M\$
- Interlocuteurs privilégiés	0,6 M\$	0,6 M\$

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2012-2013, une somme de 4 000 \$ a été versée à titre de soutien financier à des recherches et à des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2012-2013	2011-2012
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	4 000 \$	2 600 \$

RÉPARTITION EN 2012-2013 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions administratives	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	641,9	21,3	–	663,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	834,7	–	–	834,7
Capitale-Nationale	1 629,2	129,9	–	1 759,1
Mauricie	893,7	–	–	893,7
Estrie	1 237,3	–	–	1 237,3
Montréal	6 527,9	530,0	4,0	7 061,9
Outaouais	603,5	8,8	–	612,3
Abitibi-Témiscamingue	537,8	6,2	–	544,0
Côte-Nord	355,4	–	–	355,4
Nord-du-Québec	40,6	–	–	40,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	387,2	–	–	387,2
Chaudière-Appalaches	642,5	–	–	642,5
Laval	444,5	–	–	444,5
Lanaudière	942,4	–	–	942,4
Laurentides	762,2	–	–	762,2
Montréal	1 723,7	15,0	–	1 738,7
Centre-du-Québec	607,0	26,1	–	633,1
Total	18 811,5	737,3	4,0	19 552,8

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur

En 2012-2013, des contributions totales de 2,8 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève du ministre des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur.

	2012-2013	2011-2012
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur	2,8 M\$	2,7 M\$

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2013. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2013 ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Aide à l'action communautaire autonome (2013)	Aide humanitaire internationale (2013)	Total (2013)	Total (2012)
Produits				
Contribution de Loto-Québec	15 630,3	2 889,0	18 519,3	17 997,0
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	5 772,0	–	5 772,0	5 871,1
Contribution du ministère de la Justice	180,0	–	180,0	–
Autres revenus	43,9	39,0	82,9	–
	21 626,2	2 928,0	24 554,2	23 868,1
Charges				
Transferts ^a	19 552,8	2 840,9	22 393,7	22 008,8
Charges d'exploitation et d'administration	1 689,5	100,2	1 789,7	2 209,4
	21 242,3	2 941,1	24 183,4	24 218,2
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	383,9	(13,1)	370,8	(350,1)
Excédent cumulé au début	1 633,4	273,8	1 907,2	2 257,3
Excédent cumulé à la fin	2 017,3	260,7	2 278,0	1 907,2

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 (2013)	Aide humanitaire internationale (2013)	Total (2013)	Total (2012)
Promotion des droits	18 811,5	–	18 811,5	18 549,9
Multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	147,3	–	147,3	165,4
Regroupements nationaux	590,0	–	590,0	560,0
Recherches et études	4,0	–	4,0	2,6
Aide humanitaire internationale	–	2 840,9	2 840,9	2 730,8
Total des transferts	19 552,8	2 840,9	22 393,7	22 008,8^a

a Tient compte du total des montants arrondis.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012-2013

FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué à la suite de l'adoption, en décembre 2002, de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ., c. L-7). La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargée de l'administration de ce fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement le 20 mai 2010 afin de les adapter aux orientations du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*. Les principaux changements ont porté sur l'admissibilité élargie à plus de partenaires, notamment aux conférences régionales des élus et à certaines organisations représentant les autochtones.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui travaille en étroite collaboration avec la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. 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 dont les buts convergent avec ceux de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et peuvent 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 la ministre responsable de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Dans son budget 2010-2011, le gouvernement du Québec a annoncé un investissement additionnel visant à soutenir la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, rendu public en juin 2010. La contribution du Ministère au Fonds pour 2012-2013 a été de 25,9 millions de dollars, incluant une contribution supplémentaire de 1,2 million de dollars du Secrétariat du Conseil du trésor pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail.

De plus, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos, 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 2012-2013, les revenus découlant de ce règlement ont totalisé 55 866 \$.

Le Fonds reçoit également d'autres revenus correspondant majoritairement aux intérêts produits sur son solde bancaire, ce qui représente une somme de 92 565 \$ pour l'exercice 2012-2013.

Par ailleurs, le Fonds avait à sa disposition près de 8,5 millions provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2012.

En 2012-2013, le Fonds a consacré 367 593 \$ à ses charges d'exploitation et d'administration, ce qui représente une diminution de 5,1 % par rapport à 2011-2012, respectant ainsi les mesures du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses.

Enfin, l'excédent cumulé au 31 mars 2013 s'établit à plus de 8,1 millions de dollars. Cet excédent est reporté au prochain exercice financier.

Contributions à des actions de portée nationale

Pendant l'exercice financier 2012-2013, le Fonds a soutenu douze projets d'envergure nationale (huit nouveaux projets ainsi que quatre projets soutenus en 2011-2012 et reconduits après réception de la reddition de comptes) pour lesquels 881 797 \$ ont été versés. Par ailleurs, une somme de 1,2 million de dollars a été attribuée à seize organismes afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Le Fonds a également versé 250 000 \$ au Fonds de recherche du Québec - Société et culture pour des activités de recherche associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Contributions à des actions de portée régionale

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut convenir des alliances (ententes) avec les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. L'Administration régionale Kativik et l'Administration régionale cri sont considérées comme des conférences régionales des élus en vertu de la Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, une somme totale de 23,8 millions de dollars a été versée dans le cadre de 21 alliances pour la solidarité signées.

Par ailleurs, 9 857 \$ ont été versés à la suite de la reddition de comptes relative à l'approche territoriale intégrée³⁰.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2013. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca.

30. L'approche territoriale intégrée se caractérise par une concertation des acteurs et par une intervention intersectorielle qui place l'amélioration de la situation des membres de la communauté au centre d'une action globale et qui accroît la capacité d'agir tant des collectivités que des personnes qui les composent.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2013
ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2013	2012
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	25 906,5	23 610,4
Profits provenant des bingos	55,9	54,8
Autres revenus	92,5	61,1
	26 054,9	23 726,3
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	26 116,4	16 392,4
Charges d'exploitation et d'administration	367,6	387,2
	26 484,0	16 779,6
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(429,1)	6 946,7
Excédent cumulé au début	8 519,4	1 572,7
Excédent cumulé à la fin	8 090,3	8 519,4

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1) prévoit que la ministre peut accorder des prestations à un adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, si elle estime que, sans ces prestations, cet 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 la ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, les services de solidarité sociale ont reçu au total 788 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire de la ministre. De ce nombre, 562 ont été acceptées et 14 ont fait l'objet d'un désistement. L'aide totale a été de 2,4 millions de dollars. Ce total inclut une aide remboursable de 270 339 \$. Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 4 337 \$.

AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE^a

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montants par catégorie (\$)	Montants moyens accordés (\$)
Bien ou avoir liquide cédé	34	118 940	3 498
Composition familiale	16	20 148	1 259
Excédent de biens	283	1 726 276	6 180
Personne tenue de loger	72	138 140	1 919
Perte d'argent	4	3 000	750
Prestation spéciale	62	63 600	1 026
Prestation spéciale désintoxication	22	57 104	2 596
Prévenu tenu de loger	13	22 345	1 719
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	9	5 392	599
Sans statut légal	39	261 654	6 709
Travailleur autonome	8	20 528	2 566
TOTAL	562	2 437 127	4 337

^a Demandes présentées par des personnes seules ou des familles qui ne sont pas admissibles à une aide financière de dernier recours selon les règles habituelles d'attribution.

Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1) et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, c. A-29.011) accordent à la ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Centre de recouvrement a traité 4 365 demandes d'application du pouvoir discrétionnaire, dont 2 101 ont été acceptées.

Le tableau qui suit fait état des demandes reçues relativement à des situations qui motivent l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en vertu de ces deux articles de loi.

ÉTAT DE SITUATION DES DEMANDES TRAITÉES ET DES DEMANDES ACCEPTÉES AU 31 MARS 2013

Situations qui motivent l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre	Demandes traitées au 31 mars 2013 (Nombre)	Demandes traitées au 31 mars 2013 (%)	Demandes acceptées au 31 mars 2013 (Nombre)	Demandes acceptées au 31 mars 2013 (%)
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne				
Réduction de la compensation à partir des prestations	3 457	79,2	1 777	51,4
Cas de violence				
Remise de dette totale ou partielle	13	0,3	11	84,6
Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles				
Suspension ou annulation d'intérêts	505	11,6	191	37,8
Remise de dette totale ou partielle	155	3,6	17	11,0
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	37	0,8	0	0,0
Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, état de santé ou ressources financières insuffisantes				
Remise partielle de la dette	198	4,5	105	53,0
TOTAL	4 365	100	2 101	48,1

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

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

Pour l'exercice financier 2012-2013, on dénombre 168 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, au coût de 418 741 \$.

Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés a remplacé le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière à compter du 1^{er} avril 2009. Il vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au programme, les travailleuses et les travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Ce programme a pris fin le 31 décembre 2012. Il continue néanmoins à s'appliquer aux travailleurs licenciés ou mis à pied avant le 1^{er} avril 2013 dans le secteur de l'extraction de l'amiante, et avant le 1^{er} janvier 2013 dans les autres secteurs d'activité. Pour l'exercice financier 2012-2013, on compte 651 adultes ayant reçu une aide financière par l'entremise de ce programme, au coût de 4,3 millions de dollars.

Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1^{er} avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Depuis le 1^{er} avril 2009, ce programme remplace le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Le nouveau programme est permanent pour les régions ressources. Il continue néanmoins à s'appliquer, hors des régions ressources, aux licenciements collectifs ayant eu lieu avant le 1^{er} avril 2013.

Pour l'exercice financier 2012-2013, on dénombre 441 ménages ayant reçu une aide financière grâce au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, au coût de 1 million de dollars.

APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, 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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les travaux du comité ministériel

Les travaux du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information ont notamment porté sur l'adoption d'une directive en matière de bris de confidentialité ainsi que sur la sensibilisation à l'éthique.

La formation et la sensibilisation du personnel

Les séances de sensibilisation à la protection des renseignements personnels à l'occasion des journées d'accueil du nouveau personnel se sont poursuivies. Ce personnel a aussi été invité à suivre une formation en ligne sur la sécurité de l'information.

En outre, des capsules d'information rappelant les meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information sont diffusées de façon régulière sur le site intranet.

Le lancement de la directive en matière de bris de confidentialité a aussi été accompagné d'activités de sensibilisation.

Enfin, une formation sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été donnée aux personnes récemment désignées comme répondante ou répondant de leur unité administrative.

La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu deux ententes de communication de renseignements qui ont reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. De plus, cinq projets de sondage ont été analysés afin de vérifier leur conformité au cadre ministériel de gestion des sondages.

L'accès aux documents

Au cours de l'année 2012-2013, l'équipe ministérielle a répondu à 230 demandes d'accès dans un délai moyen de 19 jours. Près de 70 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis à 34 % des demandeuses et des demandeurs la totalité des documents qu'ils avaient demandés, et a accepté partiellement les demandes de 43 % d'entre eux, tandis que 23 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par de tierces organisations, l'inexistence des documents demandés et la présence d'avis ou de recommandations. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, trois ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information, laquelle a rendu huit décisions au cours de l'exercice. Une décision a été renversée tandis que dans le cas des sept autres décisions, il y a eu désistement de la part de la demandeuse ou du demandeur.

TABLEAU COMPARATIF

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de demandes d'accès	230	205	180
Nombre d'acceptations totales	79	53	66
Nombre d'acceptations partielles	99	101	83
Nombre de refus	52	51	31
Nombre de demandes traitées dans un délai de :			
20 jours	134	105	82
21 à 30 jours	93	94	90
plus de 30 jours	3	6	8

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère s'appuie sur les valeurs suivantes pour réaliser son mandat : **compétence**, **impartialité**, **intégrité**, **loyauté**, **respect** et **confidentialité**. Depuis plusieurs années déjà, il est engagé dans une démarche d'éthique organisationnelle qui vise à renforcer les comportements souhaitables et à soutenir les décisions par une sensibilisation continue à l'importance des normes gouvernementales et des valeurs propres à la fonction publique québécoise. En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel peut être évalué.

Les activités ministérielles en matière d'éthique sont regroupées en trois grands volets.

Coordination et planification

- Animation du réseau ministériel des répondantes et répondants associés.
- Mise à jour régulière du site intranet consacré à l'éthique.
- Participation au comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.
- Présentations au comité ministériel de relations professionnelles et au comité mixte ministériel de relations professionnelles.
- Implantation des trois mesures gouvernementales en lien avec l'éthique tirées du document *Actions concertées pour renforcer la lutte contre la collusion et la corruption* rendu public en octobre 2011 par le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère des Transports :
 - Mesure 20 : la transmission systématique d'avis écrits pour les membres du personnel quittant temporairement ou définitivement la fonction publique;
 - Mesure 21 : la signature de la déclaration relative aux principes éthiques et aux règles déontologiques pour les nouveaux membres de la fonction publique;
 - Mesure 22 : la mise en ligne d'une capsule de sensibilisation aux principes d'éthique et aux règles déontologiques de la fonction publique (www.cldc.cspq.gouv.qc.ca).

Formation et sensibilisation

- Diffusion de l'activité de sensibilisation gouvernementale « L'éthique compétence d'État », à laquelle ont participé 4 564 personnes entre le 28 mai 2012 et le 31 mars 2013.
- Sensibilisation du personnel aux règles en vigueur en période électorale, au moyen de messages dans l'intranet ministériel.
- Participation de 67 personnes à trois séances de formation destinées aux membres du personnel qui traitent directement avec la clientèle.
- Participation de nouveaux gestionnaires à une activité de sensibilisation offerte par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre de leur parcours de formation.
- Présentations ayant permis de sensibiliser 81 personnes à l'éthique en milieu de travail, à l'occasion des séances d'accueil.

Avis et intervention

- Plus de 60 demandes ont été reçues en 2012-2013 relativement à des avis soutenant la prise de décision, à des analyses portant sur des projets organisationnels ou à des analyses préalables aux études et aux sondages menés par le Ministère.

Le principal document de référence ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, se trouve au www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf. Ce document expose les valeurs que préconise le Ministère. Il fournit également des interprétations et des balises complémentaires afin de traduire, dans la réalité du Ministère et de façon concrète, les valeurs que ce dernier privilégie.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté sa politique linguistique en septembre 1999. Il assure, depuis lors, le suivi de son application conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Une nouvelle politique gouvernementale a été adoptée par le Conseil des ministres en mars 2011. Conformément à celle-ci, le Ministère a entrepris la révision de sa politique linguistique. Le comité permanent de la révision linguistique s'est réuni en décembre 2011 pour amorcer les travaux devant mener à l'adoption de la nouvelle politique ministérielle. Les travaux se sont poursuivis en 2012-2013 et le comité exécutif du Ministère a approuvé, le 29 octobre 2012, un projet qui a été ensuite soumis à l'Office québécois de la langue française en novembre 2012. Les suggestions et commentaires formulés par l'Office ont conduit à des modifications au texte de la politique en mars 2013.

Au Ministère, un site intranet est consacré à la langue française. Ce site vise à faire connaître à tout le personnel la politique linguistique, ses principes et ses modalités. En 2012-2013, la foire aux questions portant sur l'application de la politique s'est enrichie de trois questions et elle a fait l'objet de 3 206 visites. L'intranet linguistique contient également des capsules d'information qui permettent au personnel de parfaire ses connaissances de la langue française. En 2012-2013, dix nouvelles capsules ont été mises en ligne. Les « Trucs pour la rédaction » ont été consultés à 2 947 reprises en 2012-2013. Enfin, le site propose une liste d'outils d'aide à la rédaction composée d'ouvrages de référence et de sites dont le contenu est facile d'accès, une section qui a reçu 803 visites en 2012-2013.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Le Ministère a adopté des mesures en vue d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). Ainsi, la Direction générale adjointe des ressources humaines dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres de groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un poste. Enfin, un suivi régulier est effectué et communiqué à la sous-ministre quant au taux d'embauche de membres de groupes cibles à l'échelle du Ministère.

Conformément aux exigences de l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le Ministère présente ci-dessous les résultats obtenus par rapport aux objectifs du programme d'accès à l'égalité pour l'exercice financier 2012-2013.

Embauche et représentativité³¹

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2012-2013

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes et étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	107	626	348	46	1 127

EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Nombre de personnes embauchées	217	29	5	28
Taux d'embauche par groupe cible ^a	19,3 %	2,6 %	0,4 %	2,5 %

a Le taux d'embauche par groupe cible indique le rapport entre le nombre total de personnes issues du groupe cible et l'embauche totale pour 2012-2013.

EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2012-2013

Statuts d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Double représentativité ^a	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ^b
Régulier	107	18	-	-	3	- 1	20	18,7 %
Occasionnel	626	136	3	4	19	- 3	159	25,4 %
Étudiant	348	55	25	1	6	- 8	79	22,7 %
Stagiaire	46	8	1	-	-	-	9	19,6 %
Total	1127	217	29	5	28	- 12	267	23,7 %

a Certaines personnes embauchées appartiennent à plus d'un groupe cible. Il n'est pas possible de calculer le taux global en additionnant les taux de représentativité de chacun des groupes cibles, car les cibles sont établies pour chacun des groupes et non pour l'ensemble. Le nombre de personnes appartenant à plus d'un groupe cible est indiqué dans la colonne « Double représentativité ».

b Le taux d'embauche par statut d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues du groupe cible et l'embauche totale pour ce statut d'emploi en 2012-2013.

31. Ces données excluent le personnel du Secrétariat à la condition féminine. Au 31 mars 2013, le Secrétariat comptait 25 employées et employés, soit 22 à statut régulier et 3 à statut occasionnel. En 2012-2013, le Secrétariat a eu recours à 22,2 équivalents temps complet et a procédé à 5 embauches dont une appartenant à un groupe cible (communauté culturelle).

**TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES^a PAR STATUT D'EMPLOI :
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

	Personnel régulier %	Personnel occasionnel %	Étudiantes et étudiants %	Stagiaires %
2010-2011	21,1	29,2	28,0	16,7
2011-2012	4,9	32,3	30,6	3,6
2012-2013	18,7	25,4	22,7	19,6

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

NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN POSTE AU 31 MARS 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Employés réguliers	293	1 366	2 455	553	3	4 670 ^a

a Ce total exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et le personnel du cabinet.

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

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

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

Groupes cibles	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2013 (Nombre)	Taux de représen- tativité par rapport à l'effectif régulier total en 2013 (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2012 (Nombre)	Taux de représen- tativité par rapport à l'effectif régulier total en 2012 (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2011 (Nombre)	Taux de représen- tativité par rapport à l'effectif régulier total en 2011 (%)
Communautés culturelles	253	5,4 %	231	4,9 %	231	4,9 %
Autochtones	46	1,0 %	50	1,1 %	52	1,1 %
Anglophones	70	1,5 %	75	1,6 %	75	1,6 %
Personnes handicapées	96	2,1 %	92	1,9 %	93	2,0 %

**REPRÉSENTATIVITÉ^a DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER :
RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2013**

	Personnel d'encadrement Nombre (%)	Personnel professionnel ^b Nombre (%)	Personnel technicien Nombre (%)	Personnel de bureau Nombre (%)	Personnel ouvrier Nombre (%)	Total Nombre (%)
EFFECTIF RÉGULIER	293	1 366	2 455	553	3	4 670^c
Communautés culturelles	6 (2,0 %)	64 (4,7 %)	142 (5,8 %)	41 (7,4 %)	—	253 (5,4 %)
Autochtones	1 (0,3 %)	10 (0,7 %)	33 (1,3 %)	2 (0,4 %)	—	46 (1,0 %)
Anglophones	3 (1,0 %)	19 (1,4 %)	35 (1,4 %)	13 (2,4 %)	—	70 (1,5 %)
Personnes handicapées	1 (0,3 %)	17 (1,2 %)	52 (2,1 %)	26 (4,7 %)	—	96 (2,1 %)

a Le taux de représentativité par catégorie d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

b Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

c Ce total exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et le personnel du cabinet.

EMBAUCHE DES FEMMES EN 2012-2013 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	69/107	493/626	272/348	32/46	866/1 127
Taux d'embauche	64,5 %	78,8 %	78,2 %	69,6 %	76,8 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ^a	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	293	1 366	2 455	553	3	4 670 ^b
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	181	858	1 937	512	0	3 488
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie	61,8 %	62,8 %	78,9 %	92,6 %	0,0 %	74,7 %

a Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

b Ce total exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et le personnel du cabinet.

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

Le gouvernement du Québec offre, par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique.

	Automne 2012 (cohorte 2013)	Automne 2011 (cohorte 2012)	Automne 2010 (cohorte 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	22	21	28

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	3	11	6

PLAN D'ACTION

LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Secrétariat à la condition féminine sont responsables de diverses actions du plan d'action 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*, lesquelles s'inscrivent dans plusieurs mesures placées sous trois grandes orientations, soit « Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination », « Renouveler les pratiques » et « Coordonner les efforts ». Cette section présente les résultats obtenus au cours de l'exercice 2012-2013 relativement aux actions encore en cours.

ORIENTATION

Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination

MESURE 1.2

ACCROÎTRE L'ÉDUCATION AUX DROITS ET INFORMER SUR LES RECOURS EXISTANTS

La mesure consiste à sensibiliser et à informer la population, en particulier les groupes vulnérables, sur les droits et libertés de la personne et sur les recours existants en cas de lésion de droits, de même que sur l'importance pour chaque citoyen de s'impliquer dans le respect quotidien des droits. Elle prend en compte la discrimination croisée qui touche ces groupes, notamment les femmes et les jeunes.

Moyen d'action

Promouvoir, au moyen d'un guide et d'un site Internet, le droit à l'égalité entre les femmes et les hommes dans divers domaines, tels l'emploi, la famille ou les services de santé.

Résultats attendus	Résultats obtenus en 2012-2013
Diffusion du guide <i>À parts égales, à part entière – L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec</i> , notamment par l'intermédiaire du site Internet du Secrétariat à la condition féminine	• 5 000 nouveaux exemplaires du guide <i>À parts égales, à part entière – L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec</i> ont été imprimés. • De plus, le Secrétariat à la condition féminine a conçu, à partir de ce guide, une formation à l'intention des personnes qui interviennent directement auprès des femmes et hommes immigrants. 77 personnes (59 femmes et 18 hommes) ont été ainsi formées.

ORIENTATION

Renouveler les pratiques

MESURE 3.2

SENSIBILISER ET OUTILLER LES EMPLOYEURS AFIN D'ACCUEILLIR ET DE MAINTENIR EN EMPLOI UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE

Administrée en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et avec le Secrétariat du Conseil du trésor, cette mesure consiste à accroître les initiatives visant à sensibiliser les entreprises aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée, et à les outiller en matière de gestion de la diversité en vue de rendre les milieux de travail plus ouverts et inclusifs et de prévenir la discrimination.

Moyen d'action

Évaluer la pertinence de mettre en évidence, par la maximisation et l'adaptation des applications telles que Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité en emploi et diffuser des messages sur les droits de la personne afin de faciliter l'accès à l'emploi des groupes cibles.

Résultats attendus	Résultats obtenus en 2012-2013
Analyse de faisabilité sur l'implantation d'indicateurs de performance (nombre de postes vacants ayant été publiés par les employeurs qui souscrivent à un programme d'accès à l'égalité)	- Le développement informatique de Placement en ligne a été consolidé. Dans chacune de ses offres d'emploi, l'employeur dispose d'un champ où il peut indiquer les mécanismes ou les aménagements qu'il a mis en place pour faciliter l'intégration des personnes appartenant aux groupes visés. - L'auto-identification des candidates et candidats appartenant aux groupes visés a été mise en œuvre pour la fonction publique québécoise. La difficulté de convenir d'une définition commune des groupes visés a empêché le comité de travail, composé de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de Service Canada et d'Emploi-Québec, d'étendre l'auto-identification à d'autres secteurs.

MESURE 3.4

SOUTENIR LA PARTICIPATION À LA VIE ÉCONOMIQUE

Cette mesure consiste à favoriser l'insertion professionnelle des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles et à accroître leur participation à la vie économique. Le Ministère peut compter sur la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, d'Investissement Québec et du Secrétariat à la jeunesse pour atteindre les résultats visés par cette mesure.

Moyen d'action

Favoriser le maillage professionnel par des rencontres entre des employeurs et des Québécoises et Québécois et des communautés culturelles.

Résultats attendus	Résultats obtenus en 2012-2013
Faciliter la réalisation de maillages professionnels	365 stages professionnels pouvant durer jusqu'à quatre semaines ont été offerts dans le cadre de ce projet. De plus, 602 rencontres professionnelles dont certaines ont pris la forme de déjeuners-causeries ont été tenues. Ces projets ont permis à 346 personnes nouvellement arrivées de participer à des activités de réseautage. - Le nombre de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible qui ont participé au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a atteint 1 262. Par ailleurs, 1 853 personnes nées hors du Canada ont bénéficié du soutien de la mesure Subvention salariale pour une insertion en emploi.

Moyen d'action

Conseiller et offrir de l'accompagnement sous forme de mentorat aux jeunes Québécoises et Québécois des communautés culturelles, en particulier les jeunes des minorités visibles, afin de les soutenir dans leur recherche d'emploi, dans le cadre du programme Québec pluriel et en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse.

Résultats attendus	Résultats obtenus en 2012-2013
Donner aux jeunes de six régions la possibilité de vivre une expérience de jumelage avec une personne agissant à titre de mentor ou de cybermentor	- La Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 a reconduit le programme Québec pluriel, qui est intégré à la programmation courante des mesures et services d'Emploi-Québec. Un cadre normatif a été conçu. - Plus de 280 jeunes ont participé à Québec pluriel.

ORIENTATION

Coordonner les efforts

MESURE 6.1

MOBILISER ET FAVORISER L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES DES MILIEUX DE VIE

La mesure consiste à mobiliser et à soutenir les partenaires locaux et régionaux dans la réalisation de projets qui visent une cohabitation harmonieuse entre les diverses communautés et la prévention du racisme et de la discrimination. Les signataires d'ententes de développement économique, social et culturel de même que les auteurs de politiques sectorielles à l'échelle locale et régionale y sont notamment invités à mettre en œuvre des actions concertées qui tiennent compte des besoins divers des acteurs locaux et régionaux et qui s'accomplissent dans le respect de leur autonomie.

Moyen d'action

Inscrire dans les ententes avec les conférences régionales des élus, plus particulièrement avec celle de Montréal, des actions négociées visant la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes auprès de communautés culturelles.

Résultats attendus	Résultats obtenus en 2012-2013
- Négocier des actions visant la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes auprès de communautés culturelles dans les ententes avec les conférences régionales des élus, lorsqu'approprié. - Négocier des actions plus spécifiques avec la Conférence régionale des élus de Montréal	- Les régions de Laval et de l'Outaouais se sont dotées d'objectifs liés à la promotion de l'égalité auprès de communautés culturelles dans le cadre de l'entente régionale 2011-2015 en matière d'égalité. - L'entente régionale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 conclue avec la Conférence régionale des élus de Montréal (1 254 000 \$) prévoit notamment soutenir l'entrepreneuriat des femmes issues de l'immigration grâce à la consolidation et l'autonomisation du Continuum Entrepreneuriat Montréal pour Femmes issues de l'Immigration (CEMFII).

MESURE 6.2 B

STIMULER LA PARTICIPATION À LA VIE PUBLIQUE ET LA REPRÉSENTATION DANS LES INSTANCES DÉCISIONNELLES

La mesure consiste à accroître la capacité des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles à participer à la vie publique, à occuper des postes de décision et à favoriser leur participation à tous les niveaux, incluant les municipalités et les régions, en partenariat avec les instances locales et régionales. Des organismes à but non lucratif bénéficieront d'un soutien financier accru pour permettre aux Québécoises et aux Québécois des communautés culturelles d'acquérir les connaissances et les habiletés requises pour occuper de telles fonctions.

Moyen d'action

Appuyer les projets, dans le cadre du programme « À égalité pour décider », qui favorisent l'augmentation du nombre de femmes dans les instances, notamment des femmes immigrantes et des femmes des communautés culturelles.

Résultats attendus	Résultats obtenus en 2012-2013
Appuyer des projets visant à augmenter la présence des femmes, dont les femmes immigrées et des communautés culturelles, dans les instances.	Dans le cadre du programme « À égalité pour décider », cinq projets soumis par des organismes communautaires travaillant, notamment, avec les femmes immigrantes ont été subventionnés au cours de l'année 2012-2013, soit environ 17 % de l'ensemble des projets.

MESURE 8.3

RENFORCER LA COMPRÉHENSION DE LA DISCRIMINATION CROISÉE QUI AFFECTE LES QUÉBÉCOISES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET PROPOSER DES PROJETS SPÉCIFIQUES ADAPTÉS AUX BESOINS ET AUX RÉALITÉS DES FEMMES

La mesure consiste à accroître les connaissances sur l'interrelation des diverses formes de discrimination, particulièrement sur l'intersectionnalité de la discrimination fondée sur le sexe et la « race », l'origine ethnique, la couleur ou la religion. Une meilleure compréhension des discriminations multiples, de leurs causes ou de leur nature, permettra par la suite de corriger les différentes manifestations de la discrimination dont les femmes peuvent être victimes. Pour ce faire, l'analyse différenciée selon les sexes sera intégrée à toutes les études portant sur le racisme et la discrimination. Les données qui permettront de suivre les progrès réalisés seront aussi ventilées selon les sexes.

Moyen d'action

Sensibiliser, former et accompagner les ministères et organismes associés à la mise en œuvre du plan d'action à l'application de l'analyse différenciée selon les sexes.

Résultats attendus

Répondre aux demandes formulées par les ministères et organismes en matière de sensibilisation, de formation et d'accompagnement concernant l'analyse différenciée selon les sexes

Résultats obtenus en 2012-2013

- Le Secrétariat à la condition féminine a réalisé quatre activités d'accompagnement et une activité de sensibilisation auprès de 21 personnes provenant du ministère des Finances et de l'Économie et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Le *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* concrétise les orientations de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Ce plan d'action comprend plus d'une centaine d'actions, dont plusieurs sont sous la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine ou d'autres unités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. L'état d'avancement des actions au 31 mars 2013 et des activités réalisées au cours de l'exercice 2012-2013³², soit après deux ans de mise en œuvre du plan, est présenté ci-dessous.

ORIENTATION 1

Pour la promotion de modèles et de comportements égalitaires

OBJECTIF 1.1

Favoriser une socialisation non stéréotypée des jeunes

ACTION 1

SENSIBILISER LE PERSONNEL DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE À L'ÉGARD DES STÉRÉOTYPES SEXUELS

Au 31 mars 2013, 8 600 copies du DVD *D'égal(e) à égaux* ont été distribuées partout au Québec à des services de garde éducatifs régis (centres de la petite enfance, garderies privées et milieux familiaux) et à tous les établissements d'enseignement supérieur offrant des cours de niveau collégial ou universitaire dans les domaines de l'éducation à la petite enfance ou de l'éducation préscolaire.

De plus, la formation « D'égal(e) à égaux, dès la petite enfance » a permis au Secrétariat à la condition féminine de joindre 161 personnes, majoritairement des éducatrices, des éducateurs et des responsables de services de garde en milieu familial, au cours de dix formations tenus dans plusieurs régions.

ACTION 2

TENIR DES RENCONTRES DE SENSIBILISATION AUPRÈS DE REPRÉSENTANTES ET DE REPRÉSENTANTS DU MILIEU SCOLAIRE EN MATIÈRE DE STÉRÉOTYPES SEXUELS

La formation « Promouvoir des rapports égalitaires en milieu scolaire » a été élaborée par le Secrétariat à la condition féminine, en collaboration avec les principaux partenaires du réseau scolaire. Elle met en lumière le rôle du personnel scolaire pour assurer une socialisation non stéréotypée des jeunes. Au total, 173 personnes provenant d'écoles, de commissions scolaires et de milieux communautaires ont été formées au cours de quinze formations, dont la majorité a été tenue à l'automne 2012.

ACTION 3

DIFFUSER, AUPRÈS DU PERSONNEL DES ÉCOLES PRIMAIRES ET SECONDAIRES, UN OUTIL AYANT POUR OBJET LA SENSIBILISATION AUX STÉRÉOTYPES

Des travaux visant à identifier les préoccupations du personnel scolaire à l'égard des stéréotypes sexuels chez les enfants d'âge scolaire ont été menés. L'analyse des données est en cours.

ACTION 8

SOUTENIR LA PRISE DE PAROLE DE LEADERS D'OPINION VÉHICULANT UNE VISION POSITIVE DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES, ET PRÉSENTANT DES MODÈLES INSPIRANTS

La mise en œuvre de deux projets portant une vision positive de l'égalité, soutenus par le Secrétariat à la condition féminine et entrepris en 2011-2012, a été poursuivie en 2012-2013.

32. Pour les actions réalisées en 2011-2012, le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine à l'adresse www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/Rapport_annuel/RAG20112012_MCCCF_Web.pdf.

OBJECTIF 1.3

Soutenir l'apprentissage et l'exercice égalitaire du rôle parental

ACTION 13**DÉVELOPPER ET DIFFUSER DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE SOUTIEN EN VUE DE L'ENGAGEMENT ACCRU DES PÈRES DANS LA FAMILLE**

Les initiatives de valorisation de la paternité sensibilisent la population aux bénéfices, notamment en ce qui a trait à l'égalité entre les femmes et les hommes, que peut apporter un engagement accru des pères dans la famille. En 2012-2013, une initiative de valorisation de la paternité a été soutenue par le Secrétariat à la condition féminine.

OBJECTIF 1.4

Inciter les milieux de la mode, des médias, de la publicité et de l'industrie de la musique et de la vidéo, les créatrices et les créateurs ainsi que les milieux du sport et des loisirs à promouvoir des rôles et des comportements non sexistes

ACTION 14**ASSURER LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2010-2013 DE LA CHARTÉ QUÉBÉCOISE POUR UNE IMAGE CORPORELLE Saine ET DIVERSIFIÉE**

Le degré moyen de réalisation des mesures du plan d'action 2010-2013 de la *Charte québécoise pour une image corporelle saine et diversifiée* est de 84 % au 31 mars 2013 comparativement à 56 % au 31 mars 2012. Le plan d'action arrive à son terme le 31 décembre 2013.

La réalisation d'une seconde édition en 2012 du prix IMAGE/in a été soutenue. Ce prix amène les jeunes à voter pour une initiative du monde de la mode, des médias et de la publicité en faveur d'une représentation saine et diversifiée du corps. Les jeunes âgés de 14 à 17 ans ont également été invités à participer au concours « Défilé sans cliché » pour se mériter une place en tant que mannequin au « Défilé de la diversité corporelle » dans le cadre des Festivals Mode et Design de Montréal 2011 et 2012.

ACTION 16**DOCUMENTER LES PRATIQUES AU QUÉBEC ET À L'INTERNATIONAL ET AGIR POUR CONTRER LE SEXISME DANS LES PUBLICITÉS**

Le Secrétariat à la condition féminine a initié un nouveau projet en 2012-2013 visant la réflexion autour de publicités et d'images sexistes de même que leur omniprésence dans les médias.

ACTION 17**DIFFUSER ANNUELLEMENT UNE ŒUVRE CULTURELLE PERMETTANT À DES CRÉATRICES ET À DES CRÉATEURS DE PROMOUVOIR DES MODÈLES ET DES COMPORTEMENTS ÉGALITAIRES**

Le lancement de la deuxième édition du concours « L'égalité à l'œuvre » s'est fait le 19 novembre 2012. Celle-ci visait les artistes en cinéma et vidéo, qui ont été invités à produire un court métrage sur le thème de l'image corporelle s'adressant à des jeunes de 9 à 13 ans. Le vote des jeunes pour leur « coup de cœur » parmi les courts métrages des trois finalistes a été enregistré entre le 11 et le 24 mars 2013, sur le site de Vrak.TV. Plus de 3 000 votes ont été comptabilisés.

OBJECTIF 1.5

Soutenir l'égalité entre les femmes et les hommes dans un contexte de diversité croissante sur le plan culturel et religieux

ACTION 19

ASSURER LA FORMATION DE PERSONNES QUI INTERVIENNENT DIRECTEMENT AUPRÈS DES POPULATIONS IMMIGRANTES AU SUJET DES VALEURS ÉGALITAIRES

Le guide d'information *À parts égales, à part entière – L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec* vise à informer et à faciliter l'intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants aux valeurs de la société québécoise, notamment en fournissant de l'information sur l'égalité entre les sexes. Une formation pour formateurs a été élaborée à partir du guide en 2012. De plus, en 2012-2013, 5 000 nouveaux exemplaires du guide initial ont été produits.

À l'automne 2012, un total de 77 personnes, soit 59 intervenantes et 18 intervenants, provenant d'environ 50 organismes offrant des services aux personnes réfugiées immigrantes, ont été formées à l'utilisation du guide.

ORIENTATION 2

Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes

OBJECTIF 2.1

Favoriser la diversification des choix de formation ainsi que la persévérance et la réussite scolaires

ACTION 20

FAVORISER LA CONCERTATION EN MATIÈRE D'ACCÈS DES FEMMES AUX MÉTIERS NON TRADITIONNELS ET DE MIXITÉ DES PROFESSIONS

Le Comité interministériel pour l'accès et le maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins, composé du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie et du Secrétariat à la condition féminine a poursuivi ses travaux.

ACTION 23

FAVORISER LA DIVERSIFICATION DES CHOIX SCOLAIRES ET PROFESSIONNELS DES FILLES ET DES GARÇONS, NOTAMMENT À L'OCCASION DE LA TENUE DE LA CAMPAGNE TOUT POUR RÉUSSIR

Le Ministère a réalisé la campagne *Tout pour réussir* en février et mars 2013 dans le but de favoriser la valorisation des métiers et professions de la formation professionnelle et technique. Durant la campagne, le nombre de visites du site Web a dépassé les 203 000 (www.toutpouurreussir.com).

ACTION 25

SOUTENIR LA RÉUSSITE ET LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRES DES JEUNES PARENTS QUI SONT AUX ÉTUDES, PRINCIPALEMENT DES JEUNES MÈRES, PAR L'ENTREMISE DE L'APPROCHE « MA PLACE AU SOLEIL »

Emploi-Québec a poursuivi ses efforts pour encourager la persévérance des jeunes parents dans leur parcours vers l'emploi. Les actions réalisées dans cette approche répondent spécifiquement aux besoins de chaque participante et participant et permettent notamment d'aider à surmonter les difficultés d'organisation personnelle (ex : transport, garderie, etc.).

ACTION 26

RECENSER LES INITIATIVES POUR LES JEUNES MÈRES CHEFS DE FAMILLE MONOPARENTALE EN MATIÈRE DE LOGEMENT SOCIAUX

Emploi-Québec collabore avec la Société d'habitation du Québec pour recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire et professionnelle de jeunes mères chefs de famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux. En 2012-2013, l'inventaire des initiatives ainsi que le suivi des projets se sont poursuivis à travers le Québec.

ACTION 27**METTRE EN ŒUVRE LA STRATÉGIE D'EMPLOI-QUÉBEC À L'ÉGARD DE LA MAIN-D'ŒUVRE FÉMININE**

Emploi-Québec et ses partenaires assurent le suivi des actions prévues dans la stratégie. En 2012-2013, les régions ont veillé à la réalisation d'actions spécifiques pour la main-d'œuvre féminine afin de favoriser leur intégration en emploi. À titre d'exemple le comité de travail réunissant des représentantes d'Emploi-Québec, du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, d'organismes en employabilité pour trois régions et du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail a défini et coordonné la production d'un outil promotionnel sur les métiers traditionnellement masculins dont les perspectives d'emplois sont favorables dans les trois régions. Ce site est maintenant disponible à l'adresse www.metierspourtoutes.com.

ACTION 28**SOUTENIR UN ENSEMBLE D'ACTIVITÉS OFFERT PAR DES ORGANISMES QUI TRAVAILLENT À AMÉLIORER L'EMPLOYABILITÉ DES FEMMES**

En 2012-2013, Emploi-Québec a continué à soutenir les activités offertes par 16 organismes spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine. Elle consacre à cette fin 1,2 million de dollars par année, soit 75 000 \$ par organisme.

ACTION 29**AMÉLIORER L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AU QUÉBEC**

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles se sont engagés à mettre en place un dispositif intégré pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées afin de mieux coordonner les interventions auprès de ces personnes de manière à accélérer leur intégration socioprofessionnelle et à augmenter leur taux d'emploi. La mise en œuvre du dispositif intégré a débuté en juillet 2012 et se poursuivra jusqu'en décembre 2013. Les différentes propositions tiennent compte de la réalité différenciée des femmes et des hommes, et leur mise en œuvre en témoigne. Pour plus d'information, on consultera aussi les pages 53 à 54 et la page 61 du présent rapport.

ORIENTATION 5

Pour le respect de l'intégrité des femmes et leur sécurité dans tous les milieux de vie

OBJECTIF 5.1

Prévenir et contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles

ACTION 74**RENDRE PUBLIC LE *PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2012-2017 EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE* ET EN ASSURER LA MISE EN ŒUVRE**

Le 6 décembre 2012, le gouvernement a rendu public le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. Voir la section « Faits saillants » à la page 30 de la présente publication pour plus d'information.

ACTION 77**DOCUMENTER LES BESOINS DES PERSONNES IMMIGRANTES EN SITUATION DE VIOLENCE CONJUGALE POUR ADAPTER DES SERVICES À LEUR RÉALITÉ**

La recherche *Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : état des pratiques dans les milieux d'intervention* a été publiée en mars 2013, grâce au soutien financier du Secrétariat à la condition féminine. Elle est disponible sur le site Internet du Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes à l'adresse www.criviff.qc.ca/upload/publications/pub_13052013_83632.pdf.

ACTION 79

SOUTENIR L'EXPÉRIMENTATION DE MÉTHODES D'INTERVENTION POLICIÈRES NOVATRICES EN VUE D'AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE

La deuxième phase d'implantation du projet d'intervention sociojudiciaire auprès des conjoints et ex-conjoints ayant des comportements violents, menée par le Service de police de la Ville de Montréal en partenariat avec l'organisme Pro-Gam, s'est terminée à l'automne 2012. Ce service de première ligne permet aux conjoints en situation de crise de bénéficier d'un service confidentiel d'aide et de soutien plutôt que d'être laissés à eux-mêmes. Le Secrétariat à la condition féminine a soutenu financièrement ce projet à hauteur de 180 000 \$.

ACTION 81

POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU *PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 EN MATIÈRE D'AGRESSION SEXUELLE* ET EN FAIRE LE BILAN

Le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Justice sont conjointement responsables de la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*. Les 20 et 21 février 2013, des consultations particulières sur la mise en œuvre du plan d'action ont été tenues auprès d'une dizaine d'organismes et de groupes de recherche.

ACTION 82

PRODUIRE, À L'INTENTION DES MÉDIAS, UNE TROUSSE D'INFORMATION SUR LES AGRESSIONS SEXUELLES

L'Institut national de santé publique du Québec a obtenu le mandat du Secrétariat à la condition féminine de réaliser une trousse média portant sur les agressions sexuelles. Cette trousse a été rendue publique par voie de communiqué et mise en ligne le 26 novembre 2012. L'Institut assure sa mise à jour.

ACTION 84

SOUTENIR LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION DES GROUPES DE FEMMES À L'OCCASION DES JOURNÉES D'ACTION CONTRE LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES

En 2012-2013, pour une deuxième année consécutive, un soutien financier a été attribué à trois organismes en condition féminine, pour des activités de sensibilisation à l'occasion des Journées d'action contre la violence faite aux femmes. Des outils d'éducation ainsi que plusieurs activités de sensibilisation et de promotion aux plans provincial, régional et local ont été notamment réalisés.

OBJECTIF 5.2

Prévenir et contrer l'exploitation sexuelle, la traite des femmes et les autres problématiques de violence en émergence

ACTION 86

SENSIBILISER LA POPULATION POUR PRÉVENIR L'EXPLOITATION SEXUELLE ET VENIR EN AIDE AUX FEMMES QUI VEULENT QUITTER LE MILIEU DE LA PROSTITUTION

Le Comité interministériel sur l'exploitation sexuelle, coprésidé par le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Sécurité publique, a été mis en place à l'été 2012. Son mandat est de proposer des actions en vue de contrer l'exploitation sexuelle, laquelle inclut l'hypersexualisation, la prostitution de même que la traite des femmes à l'intérieur et à l'extérieur du pays, et de venir en aide aux femmes qui veulent quitter le milieu de la prostitution.

ORIENTATION 6

Vers une plus grande participation des femmes aux instances décisionnelles

OBJECTIF 6.1

Viser la parité de représentation dans les lieux de pouvoir

ACTION 88

METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS PRÉVUES DANS LE NOUVEAU PLAN D'ACTION 2010-2013 DE LA TABLE DES PARTENAIRES FEMMES ET POLITIQUE MUNICIPALE

Le Secrétariat à la condition féminine a réalisé les deux engagements sous sa responsabilité inscrits au plan d'action 2010-2013 de la Table des partenaires Femmes et politique municipale. Premièrement, il a dressé un portrait des réseaux d'élues au Québec et présenté les meilleures pratiques pour les maintenir en poste et en recruter de nouvelles. Deuxièmement, il a tenu le colloque intitulé « Mairesse ou conseillère : pourquoi pas vous? », le 30 janvier 2013. 133 femmes y ont participé et 21 ont confirmé qu'elles se porteraient candidates aux prochaines élections municipales.

ACTION 90

MAINTENIR LE SOUTIEN AU CENTRE DE DÉVELOPPEMENT FEMMES ET GOUVERNANCE

L'entente du Secrétariat à la condition féminine avec le Groupe Femmes, Politique et Démocratie et l'École nationale d'administration publique s'est poursuivie, apportant un soutien gouvernemental annuel de 300 000 \$ au Centre de développement femmes et gouvernance.

Au cours de 2011-2013, 586 femmes qui s'engagent à différents niveaux décisionnels ont été formées, informées, outillées et accompagnées.

ACTION 91

PROMOUVOIR LA PARITÉ DANS LES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES GRANDES ENTREPRISES PRIVÉES

La Table des partenaires influents est composée de personnalités du monde des affaires. Ses recommandations ont été rendues publiques au printemps 2013, sous le titre *Stratégie d'action de la Table des partenaires influents pour accélérer la progression des femmes dans la gouvernance des sociétés cotées*, en présence de la ministre responsable de la Condition féminine.

Les membres de la Table ont ciblé dans cette stratégie des moyens pour promouvoir la représentation des femmes dans la gouvernance des sociétés cotées en Bourse. Ils vont notamment entrer en contact avec quelque 50 entreprises afin de les sensibiliser à cette question.

ACTION 93

MAINTENIR LE PROGRAMME « À ÉGALITÉ POUR DÉCIDER »

Pour la période 2011-2014 du programme, 30 projets pluriannuels sont financés, soit cinq projets nationaux et 25 projets régionaux. Les organismes à but non lucratif soutenus se partagent une enveloppe totale de 3 millions de dollars sur trois ans. Les projets financés visent à instaurer et à maintenir une représentation équitable des femmes au sein des instances locales et régionales.

ACTION 94

RECENSER LES BESOINS PARTICULIERS DES ÉLUES MUNICIPALES AU REGARD DE SITUATIONS PROBLÉMATIQUES QUE POURRAIENT VIVRE CERTAINES D'ENTRE ELLES ET METTRE EN PLACE, LE CAS ÉCHÉANT, DES MESURES APPROPRIÉES

Le Secrétariat à la condition féminine a réalisé un large sondage auprès des élues municipales au printemps 2012. Ce sondage a permis de recenser les situations problématiques vécues par certaines d'entre elles. Une réflexion est actuellement en cours avec des partenaires gouvernementaux et municipaux pour donner suite aux résultats de ce sondage.

ORIENTATION 7

Pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans toutes les régions, en tenant compte de leurs spécificités

OBJECTIF 7.1

Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes dans la gouvernance locale et régionale

ACTION 95

FAVORISER LA RÉALISATION DE PROJETS RÉGIONAUX EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES PAR LA CONCLUSION D'ENTENTES AVEC DES PARTENAIRES LOCAUX ET RÉGIONAUX, NOTAMMENT LES CONFÉRENCES RÉGIONALES DES ÉLUS

La mise en œuvre des vingt et une ententes régionales en matière d'égalité entre les femmes et les hommes conclues avec les conférences régionales des élus et leurs partenaires s'est poursuivie en 2012-2013. La plupart de ces ententes sont d'une durée de quatre ans et s'étalent sur la période 2011-2015. Les objectifs de ces ententes concordent avec les orientations de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*.

La participation financière du Secrétariat à la condition féminine a été presque triplée par l'apport financier des conférences régionales des élus et de leurs partenaires.

ACTION 96

SENSIBILISER LES CONFÉRENCES RÉGIONALES DES ÉLUS ET LES MUNICIPALITÉS À L'ADOPTION ET À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE D'ÉGALITÉ ET D'ÉQUITÉ, ET LES ACCOMPAGNER DANS CETTE DÉMARCHE

Au 31 mars 2013, quinze conférences régionales des élus avaient adopté une politique d'égalité et deux prévoyaient le faire. Le Secrétariat à la condition féminine a mené plusieurs actions de sensibilisation à cet égard depuis quelques années.

Une stratégie a été élaborée en 2012-2013 pour sensibiliser les grandes villes et les municipalités à l'importance des politiques d'égalité à titre d'instrument de gouvernance. Le Secrétariat à la condition féminine a d'ailleurs conçu un dépliant intitulé *L'égalité au cœur des municipalités* afin de faire la promotion de ce type de politique. À ce jour, près de vingt politiques d'égalité municipales sont en vigueur au Québec.

ACTION 97

FAVORISER L'ÉCHANGE D'INFORMATION SUR LES PRATIQUES GAGNANTES RÉALISÉES À L'ÉCHELLE NATIONALE, RÉGIONALE ET LOCALE EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Secrétariat à la condition féminine a élaboré en 2012-2013 une stratégie misant sur des activités d'échange concernant les projets régionaux en matière d'égalité qui foisonnent dans toutes les régions du Québec. L'objectif est de créer une tribune d'information et de partage pour favoriser l'exportation de bons projets d'une région à l'autre. La mise en œuvre de cette stratégie se poursuivra jusqu'en 2014-2015.

ACTION 98

MAINTENIR LES ENTENTES DE SERVICE AVEC LE RÉSEAU ET LES TABLES DE CONCERTATION EN MATIÈRE DE CONDITION FÉMININE

La mise en œuvre des ententes quadriennales, couvrant la période 2011-2015, avec les 17 tables de concertation en matière de condition féminine ainsi qu'avec le Réseau des tables régionales de groupes de femmes du Québec, s'est poursuivie en 2012-2013. Le programme de partenariat avec le réseau et les tables est doté d'un budget annuel de 360 000 \$. Ces ententes contribuent à la mise en œuvre régionale de la politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes et de son plan d'action.

ACTION 99**FAVORISER L'ÉMERGENCE D'ACTIONS JEUNESSE CONCERTÉES EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES DANS LES DIFFÉRENTES RÉGIONS DU QUÉBEC**

Un bilan des 20 ententes annuelles conclues en 2010-2011 avec les Forums jeunesse régionaux du Québec et leur table de concertation a été produit par la Table de concertation des forums jeunesse régionaux du Québec à partir des rapports produits en mars 2012 par les forums jeunesse. Le bilan est disponible à l'adresse www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Regional/Bilan_egalite_TCFJRQ.pdf. Il a notamment démontré que :

- près de 30 000 jeunes ont été touchés;
- plus de 320 actions ont été financées et entreprises;
- quatorze tables régionales de groupes de femmes ont été des partenaires ainsi qu'une quarantaine d'établissements d'enseignement et de commissions scolaires.

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

OBJECTIF 1

Mettre en œuvre des projets intégrant l'ADS au sein de ministères et organismes

En juin 2012, le Secrétariat à la condition féminine a analysé les fiches de reddition de comptes pour chacune des actions du plan d'action 2011-2015 en matière d'analyse différenciée selon les sexes (ADS) produites par les ministères et organismes gouvernementaux engagés dans la démarche. Selon les résultats transmis, au 31 mars 2013, soit après deux ans de mise en œuvre du plan quadriennal, le degré moyen d'avancement des actions était déjà de 54 %.

Les résultats au 31 mars 2013, pour les actions qui sont sous la responsabilité du Ministère, sont rapportés ici.

ACTION 8

CONFORMÉMENT AU *PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015*, ENCOURAGER LES ALLIANCES POUR LA SOLIDARITÉ À TENIR COMPTE DE L'ADS DANS LEURS TRAVAUX

Au 31 mars 2013, 21 alliances pour la solidarité ont été conclues. Chacune a pour assise un plan d'action régional, élaboré en prenant en compte l'ADS. Pour plus d'information sur les alliances de solidarité, voir les pages 30 et 59 du présent document.

ACTION 9

INTÉGRER L'ADS DANS QUINZE MESURES DU *PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015*

À ce jour, l'ADS a été appliquée dans huit mesures du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*. Dans le cas des autres mesures ADS, il est prévu de l'appliquer ultérieurement.

ACTION 10

METTRE EN ŒUVRE DES PROJETS D'EXPÉRIMENTATION AFIN D'AMÉLIORER LE CONTINUUM DE SERVICES INTERSECTORIELS EN EMPLOI ET EN SANTÉ POUR LES PERSONNES AYANT DES TROUBLES DE SANTÉ MENTALE

La période 2012-2013 a permis de procéder au lancement des appels de proposition au sein des directions régionales d'Emploi-Québec et du réseau de la santé et des services sociaux. L'objectif est de favoriser le développement d'expérimentations pour faciliter la progression des personnes handicapées, dont les personnes vivant avec un trouble mental, grâce à l'offre de service des deux réseaux. Il est prévu que la documentation quant au suivi des personnes participantes intègre l'analyse différenciée selon les sexes. La première expérimentation est présentement à l'étape de l'implantation. L'implantation des projets se poursuivra jusqu'au 31 mai 2015.

ACTION 16

VOIR L'ACTION 29 DU *PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015* À LA PAGE 110 DU PRÉSENT RAPPORT ANNUEL DE GESTION.

OBJECTIF 2**Consolider l'offre de service**

Le Secrétariat à la condition féminine a offert, en 2012-2013, des services pour répondre aux besoins des ministères et organismes gouvernementaux, des conférences régionales des élus et des grandes villes, en vue de faciliter la prise en compte de l'ADS dans leurs pratiques :

- 22 séances de sensibilisation et de formation ont été offertes à 319 personnes;
- 27 séances d'accompagnement personnalisé ont été offertes à 31 personnes;
- 3 outils ont été développés :
 - un outil de référence sur l'ADS dans les plans d'action régionaux pour l'entrepreneuriat;
 - une formation en ligne sur l'ADS accessible gratuitement partout au Québec;
 - un extranet permettant au réseau des personnes responsables en matière d'ADS sur le plan local, régional et national d'échanger sur les bonnes pratiques et de partager les expériences.

OBJECTIF 3**Soutenir les ministères et les organismes dans une approche facilitant la systématisation de l'ADS**

En 2012-2013, le Secrétariat à la condition féminine a soutenu le ministère des Finances et de l'Économie en vue de l'élaboration d'un outil de référence d'intégration de l'ADS aux travaux des tables d'action régionales en entrepreneuriat. La Ville de Montréal a également été soutenue pour le développement d'un exemple d'intégration de l'ADS sur la revitalisation d'un quartier. Le Ministère a lui-même mis en place, en 2010, un comité de coordination et s'est par la suite doté d'un plan directeur 2011-2014 en matière d'ADS ainsi que de plans d'action sectoriels.

OBJECTIF 4**Consolider la structure de gouvernance**

La disponibilité des données sexuées est une des conditions de succès de l'intégration de l'ADS dans les pratiques organisationnelles. En 2012-2013, les ministères et organismes gouvernementaux ont été sensibilisés aux recommandations du *Bilan sur les données sexuées* réalisé par le Secrétariat à la condition féminine en 2011-2012. De plus, une entente a été signée avec l'Institut de la statistique du Québec pour favoriser l'intégration des données sexuées produites par les ministères et les organismes dans la Banque de données statistiques officielles sur le Québec.

En tant que coordonnateur du dossier sur le plan gouvernemental, le Secrétariat a tenu des réunions du comité directeur formé des sous-ministres, du comité interministériel composé du personnel professionnel ainsi que du réseau des responsables régionaux en matière d'ADS.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Le Ministère prend les mesures nécessaires pour donner suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allègement réglementaire et administratif. Depuis 2012-2013, la reddition de comptes relative à ces mesures est publiée dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail à la page 233 du présent rapport.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2012-2013

Famille de biens et services tarifés	Des droits sont perçus dans le cadre des programmes de qualification professionnelle réglementée.
Revenus de tarification perçus en 2012-2013	1 057 692 \$
Coûts des biens et des services en 2012-2013	5 559 655 \$
Niveau de financement atteint	19 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération des ressources affectées directement à la prestation de services à la clientèle qui totalisent 1 994 997 \$, soit 35,9 % des coûts des biens et services.
Méthode de fixation des tarifs	Coûts de la rémunération de la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, selon l'indice des prix à la consommation

Justification du 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. Il correspond à la part que devrait défrayer la clientèle, compte tenu de la répartition estimée des bénéfices du programme pour le public et pour la clientèle, tel que préconisé par le ministère des Finances et de l'Économie en ce qui a trait à l'établissement du mode de financement.

Justification de la différence entre les niveaux de financement atteints et ceux visés

Le renouvellement des certificats délivrés en vertu de l'article 30 était tarifé avant 2009. Les tarifs en vigueur ont été déterminés en tenant compte de la perception de droits pour le renouvellement des certificats de qualification. Or, les droits perçus pour le renouvellement de certains certificats ont été abolis en 2009, ce qui a entraîné un manque à gagner d'approximativement un million de dollars. Le manque à gagner dû à l'abolition des droits de renouvellement est la principale raison justifiant l'écart entre le niveau de financement atteint et celui visé.

Aussi, bien que les tarifs aient été indexés au cours des dernières années, la grille tarifaire a été déterminée en fonction des coûts évalués en 2005, tandis que le niveau de financement visé par la tarification a été évalué en fonction des coûts de 2012-2013. En 2012-2013, ce niveau a atteint 19 % comparativement à 14 % en 2011-2012.

Date de la dernière révision tarifaire

Depuis 2008, les tarifs associés aux qualifications régies en vertu de l'article 29.2 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre, et les tarifs découlant de l'article 30 de cette loi (RLRO, règlement r. 1 et r. 2)³³ ont été harmonisés. Un tarif unique a été établi pour chaque élément de la prestation de services correspondant à la réglementation en vigueur. La dernière indexation des tarifs, de 2,48 %, remonte à janvier 2013. Des travaux se poursuivent afin de réévaluer les coûts et le niveau de financement visé par les droits exigibles dans le cadre des programmes de qualifications professionnelles réglementées et de réviser les tarifs, selon le niveau de financement établi.

Biens et services pouvant être tarifés

Le Ministère considère qu'à ce jour, il tarife tous les biens et services pouvant être tarifés, puisque de façon générale, il offre des services à caractère social qui s'adressent principalement à des personnes disposant de faibles revenus.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources, automne 2011 – Chapitre 2 – Actions gouvernementales visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En 2011, le Vérificateur général a procédé à une vérification des actions gouvernementales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La vérification visait à s'assurer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale coordonne la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux par l'instauration, en collaboration avec ses partenaires, de mécanismes de gestion permettant l'accomplissement et le suivi efficace des actions ainsi que l'évaluation concrète des résultats, dans le but d'obtenir des progrès durables. Au terme de l'exercice, six recommandations ont été formulées, essentiellement en vue d'améliorer la planification gouvernementale déjà en place. La mise en œuvre de ces recommandations fera l'objet d'un suivi.

À cet effet, un plan d'action a été déposé à la Commission de l'administration publique ainsi qu'au Vérificateur général en mai 2012. Dans ce plan d'action, le Ministère s'engage à apporter certaines améliorations qui porteront notamment sur la mise en place de cibles de résultats et d'échéanciers relativement aux mesures proposées. Il s'engage également à prévoir, en collaboration avec les ministères et organismes gouvernementaux concernés, des améliorations à long terme dans son prochain plan d'action de manière, entre autres, à assurer une plus grande cohérence dans le choix des mesures qui le composeront et de planifier l'évaluation des résultats de celles-ci.

Dans le cadre de la reddition de comptes 2011-2012 du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, le Ministère a produit au cours de la dernière année financière un rapport d'activités comprenant des fiches de suivi élaborées par les ministères et organismes responsables des mesures. Ces fiches font notamment état des activités réalisées au cours de la période ainsi que des coûts engendrés et de la clientèle touchée. Afin de respecter l'engagement du Ministère à l'égard des recommandations du Vérificateur général, des indicateurs, des cibles de résultats et des échéanciers ont été intégrés à ces fiches.

33. Les règlements correspondant à l'article 30 de la loi F-5 sont : le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière d'électricité, de tuyauterie et de mécaniques de systèmes de déplacement mécanisé dans les secteurs autres que celui de la construction (r.1) et le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression (r.2).

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision

La vérification effectuée par le Vérificateur général du Québec avait pour but de s'assurer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale veille à ce que les processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision d'une décision soient gérés avec économie, efficience et efficacité.

Les processus examinés concernaient le volet de l'aide financière de dernier recours, à savoir le programme d'aide sociale et le programme de solidarité sociale. Le rapport ne dénonce aucune faille importante dans les pratiques du Ministère, mais propose plutôt des ajustements susceptibles d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.

Le Ministère adhère à toutes les recommandations du Vérificateur et, afin d'y donner suite, a mis en œuvre un plan d'action dont la majeure partie a été réalisée en 2011-2012. Certaines actions ont été menées à terme en 2012-2013 et certaines autres, suivent encore leur cours. Ces actions devraient corriger les lacunes observées par le Vérificateur.

Par ailleurs, le Ministère a adopté plusieurs bonnes pratiques en ce qui concerne les processus de gestion des plaintes et des demandes de révision. Des actions sont en cours afin de diminuer les délais de traitement des demandes de révision de même que le nombre de dossiers de révision en attente. Le Ministère a aussi mis en place les mécanismes nécessaires pour assurer l'enregistrement et le traitement adéquat des dénonciations.

En matière de dénonciations et sous la responsabilité d'Emploi-Québec, le Ministère a mis en œuvre un plan d'action qui porte essentiellement sur l'amélioration de l'enregistrement et du traitement des dénonciations, sur les précisions à apporter aux directives et aux processus concernant le traitement des dénonciations, et sur un meilleur suivi des résultats. En 2012-2013, les précisions nécessaires aux directives et aux processus ont été réalisées alors que le développement d'outils pour assurer un meilleur suivi des résultats est en cours.

Parallèlement à ses activités habituelles, la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens a travaillé, en 2012-2013, à mettre en œuvre les recommandations du Vérificateur général du Québec, à savoir l'élaboration d'indicateurs fiables accompagnés de cibles quant au délai de traitement et de prise en charge des plaintes ainsi que la réalisation d'une analyse comparative de la gestion des plaintes au Ministère et dans d'autres ministères et organismes.

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009 – Tome II, chapitre 4 – Application de la Loi sur le développement durable

Le vérificateur général a évalué en 2008, dans quelle mesure six ministères, dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, prenaient en charge leurs responsabilités pour se conformer à la Loi sur le développement durable. De plus, il s'est assuré que les conditions favorables à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 ont été créées. Six recommandations avaient été formulées à ces ministères.

Depuis 2009-2010, le Ministère a entrepris plusieurs actions pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec. Au cours de la dernière année, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a poursuivi ses efforts pour compléter des actions qui lui permettent d'assumer pleinement les responsabilités que lui impose la Loi sur le développement durable et se conformer ainsi à toutes les recommandations formulées par le Vérificateur général en 2008-2009.

Comme le recommandait le Vérificateur général, le Ministère a développé une formation portant sur la démarche gouvernementale de développement durable et sur la prise en compte des principes de développement durable. Au 31 mars 2013, 73 % du personnel ciblé du Ministère avait complété la formation, soit 497 personnes. Également, au cours de l'exercice financier 2012-2013, une vaste

campagne d'information et de sensibilisation a été menée au Ministère dans le cadre de la démarche Santé et qualité de vie au travail, laquelle réfère au principe de développement durable Santé et qualité de vie. Le 11 mars 2013, le Ministère s'est d'ailleurs vu décerner la certification « Entreprise en santé ».

Par ailleurs, dès le mois de mars 2013, des formations en salles ont été offertes à près d'une centaine de gestionnaires, d'adjointes et d'adjoints exécutifs, ainsi qu'à des professionnels en vue d'expliquer le processus de prise en compte des principes de développement durable. Aussi, au cours de 2013-2013, le processus décisionnel du Ministère a été modifié de façon à intégrer la prise en compte des principes de développement durable dans les dossiers devant faire l'objet d'une décision des autorités. Une grille de prise en compte des principes de développement durable a été mise en place et accompagne systématiquement les dossiers qui sont soumis à la sous-ministre pour décision.

La formation en ligne offerte au personnel ciblé, ainsi que les formations dispensées en salle ont été l'occasion d'introduire ce nouveau processus. Conformément à la troisième recommandation, l'officière en développement durable, en collaboration avec le bureau de la sous-ministre, assure le suivi relativement à la qualité des grilles de développement durable complétées.

Enfin, dans le développement de sa grille de prise en compte des principes de développement durable, le Ministère a collaboré avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Avec ces actions, le Ministère estime avoir donné suite aux recommandations du Vérificateur général et va poursuivre ses efforts pour assurer la pérennité des actions mises en place.

Rapport de vérification concernant la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (2005-2006)

Le 14 décembre 2011, le Vérificateur général a conclu sa vérification des progrès réalisés relativement aux recommandations formulées en 2005-2006 à l'égard de la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles. Des six recommandations formulées, une a été appliquée et quatre se sont avérées caduques.

Relativement à la sixième recommandation, le Ministère a entrepris de sa propre initiative, en 2012-2013, divers travaux pour se doter d'un portefeuille d'investissement relatif à ses ressources informationnelles, en améliorer la gestion et assurer la mise en œuvre des dispositions de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement afin d'assurer une saine gestion de ses ressources informationnelles.

Il a notamment mis en place un comité de gouvernance des projets prioritaires chargé, notamment, d'évaluer et de sélectionner les projets prioritaires et d'assurer leur suivi. Pour appuyer ses décisions, le comité a fait développer des outils d'évaluation qui permettent une meilleure sélection et un suivi plus efficace des projets d'investissements.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Au cours de l'année 2012-2013, le Ministère a participé activement aux travaux entrepris par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs dans le cadre de l'actualisation de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

En outre, l'année 2012-2013 a été marquée par la prolongation jusqu'au 31 mars 2015 du plan d'action de développement durable du Ministère et par la publication d'un addenda dans lequel le Ministère s'est engagé à réaliser cinq nouvelles actions en développement durable, dont l'une découle de l'Agenda 21 de la culture du Québec. Il a également mis en place un processus formel de prise en compte des seize principes de développement durable. Enfin, le Ministère a mis au point une formation en ligne sur la démarche gouvernementale de développement durable et sur le respect des principes de développement durable. Au 31 mars 2013, 73 % du personnel ciblé a suivi cette formation, ce qui dépasse largement l'objectif fixé de 50 %. Le comité ministériel de développement durable a été particulièrement mis à contribution pour chacune de ces réalisations.

Mise en œuvre du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012³⁴

La reddition de compte du plan d'action ministériel de développement durable porte les réalisations 2012-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière, et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Recenser et promouvoir de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises

ACTION 6

Recensement et publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises

Cible	Indicateur
Printemps 2010	Publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises

Résultats 2012-2013

La conception de trois guides, *La responsabilité sociale des entreprises*, *L'entreprise et ses ressources humaines*, *L'entreprise et sa communauté*, a été achevée au cours de l'année 2012-2013. À ceux-ci s'ajoutent deux documents synthèses, qui ont été soumis pour validation à différents ministères et organismes concernés par la responsabilité sociale des entreprises.

34. Les résultats présentés dans cette section ne tiennent pas compte des actions entreprises dans le cadre de l'addenda de prolongation du plan d'action en développement durable 2013-2015 du Ministère, lequel est entré en vigueur à la fin de l'exercice financier 2012-2013.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL*Promouvoir le développement durable au sein du Ministère***ACTION 10****Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique**

Cibles	Indicateurs
Que, d'ici 2013, 50 % du personnel ait une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes	Pourcentage d'employées et employés joints dans le cadre de la stratégie d'information, de sensibilisation et d'éducation et ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable

Résultats 2012-2013

Le Ministère a conçu à l'intention du personnel ciblé, une formation en ligne qui aborde la démarche gouvernementale en développement durable, et la prise en compte des seize principes de développement durable. Un exercice de recensement du personnel ciblé a été mené au Ministère et à la Commission des partenaires du marché du travail, au terme duquel 679 personnes ont été identifiées à titre de personnel ciblé. Au 31 mars, 497 personnes (73 % du personnel ciblé) avaient terminé la formation.

De nombreuses activités de sensibilisation et d'information ont eu lieu dans le cadre des démarches directement reliées au principe de développement durable Santé et qualité de vie. Par ailleurs, une vaste campagne d'information et de sensibilisation a été menée au Ministère dans le cadre de la démarche Santé et qualité de vie au travail. Le 11 mars 2013, le Ministère s'est également vu décerner la certification « Entreprise en santé ».

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14**Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle****OBJECTIF ORGANISATIONNEL***Favoriser la conciliation travail-famille***ACTION 4**

Valorisation du Régime québécois d'assurance parentale

Cibles	Indicateurs
83 %	Proportion des naissances couvertes par le Régime
95 %	Taux d'utilisation du Régime (intensité d'utilisation)

Résultats 2012-2013

- En 2012, le pourcentage de naissances couvertes par le Régime se situait à 86,2 %.
- Quant au taux d'utilisation du Régime, on constatait qu'en 2012, les mères et les pères ont été 96 % à prendre la majorité des semaines qui leur étaient accordées.

Pour un complément d'information à ce sujet, on consultera le *Rapport annuel de gestion 2012* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse www.cgap.gouv.qc.ca/publications.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 18

Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer à aménager et à développer le territoire québécois de façon durable et intégrée

ACTION 11

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

Cible	Indicateur
2011	État d'avancement des interventions du Ministère contribuant à aménager le territoire de façon durable et intégrée

Résultats 2012-2013

Le Ministère renforce ses interventions en matière de développement durable sur le territoire québécois sous deux aspects : les réalisations entreprises dans le cadre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, et les travaux de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé (TACEP).

Contribution du Ministère à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires

Le mode de fonctionnement d'Emploi-Québec est largement décentralisé. Plus de 80 % de son budget d'intervention est géré par ses 17 directions régionales et par plus de 130 centres locaux d'emploi. Chaque direction régionale élabore un plan d'action régional qui lui est propre en fonction des besoins du marché du travail régional. Ces plans sont adoptés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail, instance regroupant divers acteurs socioéconomiques de la région.

Par ailleurs, les instances régionales et locales d'Emploi-Québec œuvrent avec les établissements d'enseignement à l'amélioration de l'adéquation entre la formation et l'emploi sur leurs territoires respectifs. De nouveaux mécanismes ont été mis en place en ce sens au courant de l'année 2012-2013.

En février 2013, de concert avec la Commission des partenaires du marché du travail, a été lancée la Stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*. Celle-ci vise à recentrer l'action des services publics d'emploi vers les groupes sous-représentés sur le marché du travail, à repenser la solidarité et à accroître les compétences de la main-d'œuvre dans toutes les entreprises.

Enfin, le Ministère participe au programme LEED (Local Economic and Employment Development) de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques visant deux régions au Québec : la Mauricie et l'Estrie. Le projet de « Création d'emplois locaux » du programme LEED vise à évaluer la contribution des politiques du marché du travail à la création d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité à l'échelle locale. Il comporte une analyse des données du marché du travail local, une évaluation des politiques et des services offerts et la formulation de recommandations.

Bilan des activités de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé en 2012-2013

Les membres de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé mettent en commun leurs ressources, leur expertise et leurs réseaux pour aider les entreprises québécoises de chaque région à prendre le virage du développement durable. Les activités de la table s'inscrivent dans la mise en œuvre de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. La cible établie par le Comité interministériel du développement durable est que 20 % des entreprises québécoises aient amorcé une démarche de développement durable en 2013.

Le Ministère a accordé en 2012-2013 un financement de 3 365 \$ aux travaux de la Table pour la réalisation de diverses activités.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24**Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté****OBJECTIF ORGANISATIONNEL***Favoriser l'engagement des communautés à l'endroit de l'action communautaire et de l'action bénévole***ACTION 8**

Mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire

Cible	Indicateur
1 ^{er} avril 2010	Publication d'un bulletin d'information traitant des travaux sur les nouvelles orientations en matière d'action communautaire

Résultats 2012-2013

Le Comité interministériel en action communautaire, coordonné par le Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales, a adopté un nouveau plan de travail annuel.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26**Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale****OBJECTIF ORGANISATIONNEL***Encourager les ministères et les organismes à intégrer l'analyse différenciée selon les sexes et agir de manière exemplaire dans ce domaine***ACTION DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE³⁵**

Encourager les ministères et les organismes à intégrer l'analyse différenciée selon les sexes et agir de manière exemplaire en ce domaine

Résultats³⁶ 2012-2013

Afin d'encourager les ministères et les organismes à intégrer dans leurs pratiques l'analyse différenciée selon les sexes, le Secrétariat à la condition féminine a sensibilisé, formé et accompagné 63 personnes (43 femmes et 20 hommes). Il a également incité les ministères et les organismes à mettre en œuvre les recommandations du bilan des données sexuées produit en 2011-2012 et a développé des outils de soutien tels un site extranet sur l'ADS, une formation en ligne et un outil sur l'intégration de l'analyse différenciée selon les sexes dans les plans d'action des tables régionales sur l'entrepreneuriat.

35. Cette action, dont le Secrétariat à la condition féminine est responsable, est prévue dans le plan d'action en développement durable du ministère de la Culture et des Communications 2009-2013. En raison de l'intégration administrative du Secrétariat à la condition féminine au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en 2012, il a été convenu de rendre compte des résultats de cette action dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

36. Aucune cible ni aucun indicateur n'ont été formulés relativement à cette action dans le plan d'action en développement durable du ministère de la Culture et des Communications.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'accroissement de la participation des adultes à des activités de formation continue

ACTION 5

Élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

Cible	Indicateur
2009	État d'avancement de l'élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

Résultats 2012-2013

En décembre 2012, lors de la présentation du budget 2013-2014, le gouvernement a souligné la nécessité d'intensifier ses actions « en regard de la formation continue et de la formation de base incluant l'alphabétisation, notamment auprès des travailleurs peu qualifiés ». Cette volonté s'inscrit dans la perspective d'assurer une meilleure intégration de tous au marché du travail, ainsi qu'une plus grande adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer au développement de l'économie sociale au Québec

ACTION 7

Poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Cible	Indicateur
2012	État d'avancement des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Résultats 2012-2013

Le Ministère a poursuivi ses actions visant à faciliter l'accès à la formation pour les personnes travaillant dans des entreprises d'économie sociale, notamment dans le secteur de l'aide à domicile. Il a aussi maintenu son soutien au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire pour le développement et la production d'outils destinés aux gestionnaires. Différentes actions ont également été menées pour sensibiliser les agentes et les agents d'aide à l'emploi aux enjeux entourant le développement de l'économie sociale.

Le Ministère a maintenu sa participation aux travaux visant la réalisation d'un portrait statistique de l'économie sociale au Québec, lesquels ont porté plus spécifiquement, en 2012-2013, sur l'évaluation de la faisabilité d'un tel projet. Enfin, le Ministère a participé à des travaux portant sur l'analyse prospective en économie sociale, travaux chapeautés par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Objectifs gouvernementaux non retenus

Conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre l'information portant sur les objectifs gouvernementaux non retenus dans la présente section de son rapport annuel de gestion. Une liste de ces objectifs ainsi que des motifs afférents est jointe en annexe au plan d'action 2009-2012 de développement durable disponible à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca/publications.

Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a poursuivi, en 2012-2013, la mise en œuvre de mesures visant la consommation responsable ou le recyclage des ressources matérielles et naturelles ainsi que la réduction de la consommation d'énergie et d'eau dans les locaux qu'il occupe. Il a également mis en œuvre des mesures en ce qui concerne les déplacements du personnel et il a poursuivi à cet égard ses activités d'information, de sensibilisation et d'éducation. Ainsi, pour l'année 2012-2013, les efforts du Ministère ont porté sur :

- la sensibilisation des fournisseurs aux pratiques respectueuses de l'environnement, notamment par l'ajout d'une section dans tous les appels d'offres au sujet de l'impression (utiliser le mode recto verso ainsi que le papier recyclé et éviter les pages blanches);
- l'adoption du plan de navettage durable et la mise en œuvre de certaines mesures comme le soutien aux utilisateurs du programme L'abonne BUS et l'amélioration des installations facilitant l'utilisation du vélo;
- la poursuite du raccordement des refroidisseurs d'eau au réseau d'aqueduc municipal. Le nombre de refroidisseurs raccordés au 31 mars 2013 est de 118;
- l'installation d'équipements de visioconférence dans certains bureaux centraux et régionaux du Ministère afin de réduire les déplacements du personnel. En 2012-2013, le Ministère compte 64 salles de visioconférence, dont 12 salles en partage, c'est-à-dire accessibles à toutes les unités du Ministère, ainsi qu'aux ministères et organismes sous entente administrative;
- l'exigence, dans tous les devis, d'utiliser des matériaux certifiés ÉcoLogo pour l'aménagement des locaux;
- l'utilisation de cloisons modulaires réutilisables dans tous les édifices centraux et dans les autres locaux, dans la mesure du possible;
- l'envoi d'une note à tous les prestataires d'aide financière de dernier recours le 15 juin 2012 pour solliciter leur adhésion au dépôt direct.

Le Ministère a aussi poursuivi des activités mises sur pied durant les années précédentes : récupération des cartouches d'encre, des appareils de communication portatifs et de leurs accessoires, et des pièces d'équipement informatique; remise à neuf de pièces de mobilier; implantation de la récupération du papier, du plastique, du verre et du métal dans les bureaux du Ministère partout au Québec; publication de manchettes et de vidéos d'information et de sensibilisation en matière d'environnement dans l'intranet du Ministère, etc.



ANNEXE 1

ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir les événements ou les circonstances susceptibles d'avoir des conséquences nuisibles sur l'accomplissement de sa mission et l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant les occasions favorables. Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Le Ministère fait et fera face, au cours des prochaines années, à des changements importants qui ont un impact sur sa prestation de services et ses opérations. Afin d'être en mesure de s'adapter et de réagir de façon proactive et adéquate aux contextes externes et internes de l'organisation, les autorités ministérielles ont mené en 2011-2012 une démarche d'analyse des risques stratégiques, permettant au Ministère de se conformer aux exigences gouvernementales en matière de bonne gouvernance, de fournir à la haute direction l'assurance de la maîtrise de ses risques et de soutenir l'élaboration du plan pluriannuel des activités d'audit interne.

Le profil de risque issu des travaux effectués fournit une image des principaux enjeux auxquels l'organisation doit faire face. Dix risques stratégiques ont ainsi été identifiés touchant différents champs d'activités, dont la gestion des processus d'affaires et des opérations, la gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles, la sécurité de l'information, les technologies de l'information et les relations avec les partenaires. De même, les contrôles en place au Ministère ont été recensés et leur efficacité et efficience ont été évaluées afin de déterminer le niveau de maîtrise du risque. La cartographie des risques stratégiques ayant ainsi été produite constitue la base du processus de gestion des risques du Ministère.

Processus de gestion des risques du Ministère

Au cours de 2012-2013, dans le but de tirer profit de la cartographie des risques, le Ministère s'est engagé dans une démarche organisationnelle de gestion des risques. Ainsi, le Ministère s'est doté :

- d'un cadre de gestion des risques qui propose un processus commun de gestion des risques de manière à doter le Ministère d'un document de référence à l'intention de tout le personnel;
- d'un comité ministériel de gestion des risques dans le but d'assurer une application structurée du cadre dans l'ensemble du Ministère. Ce comité, formé d'un responsable de la gestion des risques de chacune des directions générales, se réunit sur une base continue;
- d'un processus continu de suivi et de reddition de comptes permettant de suivre les plans de gestion des risques et de réaliser une réévaluation périodiques des risques.

Ce processus commun de gestion des risques permet au Ministère d'aller au-delà des risques apparents en détectant ceux-ci à un stade plus précoce et en adoptant une stratégie de traitement appropriée ou innovatrice. Il a pour objectif d'orienter les efforts des ressources vers les activités permettant de réduire, à un niveau acceptable, les risques liés à la non-atteinte de la mission du Ministère et de ses objectifs stratégiques. De plus, il vise l'amélioration des contrôles, l'élimination des surcontrôles et l'allocation plus efficace des ressources.

Activités ministérielles en matière de gestion des risques

Pour atteindre les objectifs fixés et gérer les risques de l'organisation, le Ministère a entrepris diverses actions à différents niveaux de l'organisation :

- Le comité de gestion de risques a procédé à l'identification des moyens de contrôle cibles dans une optique transversale plutôt que par unité administrative afin de permettre de réduire les risques tout en s'harmonisant avec d'autres initiatives et priorités ministérielles.
- Un plan d'action ministériel de gestion des risques 2012-2014 a été élaboré par le comité de gestion des risques et approuvé par les autorités afin de mettre de l'avant les actions nécessaires permettant d'améliorer la performance des contrôles et de minimiser la possibilité de matérialisation des risques. La quantité et l'intensité des contrôles et des actions ont été modulées en fonction du niveau de chacun des risques. Le plan d'action inclut l'information permettant de savoir comment le Ministère entend procéder, en indiquant le résultat attendu, les activités nécessaires à la réalisation, les responsabilités, un calendrier précis et des rapports sur l'état d'avancement des mesures réalisées.
- Un mécanisme de suivi semestriel a été instauré, qui comporte la présentation d'un bilan annuel aux autorités dans le but de présenter l'information et de déterminer si les mesures adoptées ont produit les résultats escomptés et si les procédures adoptées et les informations recueillies sont appropriées.
- Les travaux de mise en place du processus de gestion intégrée des risques du Régime québécois d'assurance parentale ont été achevés et l'inventaire des sources de risques ainsi que leur niveau de maîtrise ont été définis.
- La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a élaboré, conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, une planification triennale 2013-2016 des activités de vérification interne fondée sur les risques. Pour ce faire, elle a pris connaissance des résultats de la récente évaluation des risques stratégiques effectuée par le Ministère; ce qui a permis de définir des priorités d'intervention cohérentes en lien avec les principaux risques et enjeux de l'organisation.
- Un plan ministériel de sécurité civile a été finalisé. Il intègre son plan de continuité des activités ainsi que la version « tous risques » de ce plan, pour des situations autres qu'une pandémie.

Évaluation des résultats et suivi

Outre les actions mises en place pour gérer les risques identifiés, le Ministère s'appuie sur différents instruments de gestion permettant d'évaluer et de suivre ses résultats, notamment :

- un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et d'améliorer la qualité de l'information à l'égard de sa performance;
- un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique, qui prévoit notamment la signature par tous les sous-ministres adjoints et associés ou directeurs locaux et régionaux, d'une déclaration portant sur la fiabilité des données saisies dans le système;
- un tableau de bord de la gouvernance qui fait l'objet d'un suivi mensuel permettant de mettre en évidence les résultats atteints par rapport à ses objectifs stratégiques, à ses services à la clientèle, à ses ressources et à ses projets majeurs;
- un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu, au besoin, à des correctifs opérationnels tout au long de l'année financière;
- l'examen par la Direction de la Vérification interne et des enquêtes administratives de la section Résultats du rapport annuel de gestion du Ministère ainsi que ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement;
- les services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance dont le mandat consiste notamment à évaluer les interventions ministérielles, à faire le suivi de la clientèle et le traitement de l'information de gestion en soutien aux autorités et à la prise de décision.

ANNEXE 2

LISTE DES LOIS DONT LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET MINISTRE RESPONSABLE DE LA CONDITION FÉMININE EST RESPONSABLE, EN TOUT OU EN PARTIE

Lois ou parties de lois dont l'application relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la Condition féminine au 31 mars 2013 (la ministre est également chargée de l'application de la réglementation découlant de ces lois) :

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, c. A-29.011)
- Loi sur le Conseil du statut de la femme (RLRQ, c. C-59)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, c. D-8.3)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, c. L-7)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, c. M-15.001)
- Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (RLRQ, c. M-17.2)³⁷
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30)³⁸
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1)³⁹
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (RLRQ, c. R-15.1)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, c. V-6.1)

37. La ministre responsable de la Condition féminine assume les fonctions et les responsabilités que prévoit cette loi à l'égard de la condition féminine.

38. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

39. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité des dispositions de cette loi qui touchent les avis de licenciement collectif et l'aide au reclassement, soit les articles 84.0.1 à 84.0.7 et 84.0.9 à 84.0.12 de cette loi.

EMPLOI-QUÉBEC

MESSAGE

DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de
la Condition féminine et ministre responsable
de la région de la Capitale-Nationale et de la
région de la Chaudière-Appalaches

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Ministre,
Madame la Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* d'Emploi-Québec. Il s'agit du 15^e rapport de l'organisation qui reflète autant d'années de partenariat fructueux. Les résultats d'Emploi-Québec ont contribué en 2012-2013 à favoriser le bon fonctionnement du marché du travail notamment :

- en permettant à plus de 136 000 chômeurs ayant bénéficié d'une intervention d'intégrer rapidement un emploi;
 - la proportion des personnes aidées qui se trouvent en emploi (taux d'emploi), a poursuivi sa remontée initiée en 2010-2011, et cela pour toutes les personnes actives sur le marché du travail, incluant les plus éloignées du marché du travail,
 - le fait d'occuper un emploi pour ces personnes a contribué à réduire le coût des indemnisations du chômage de l'ordre de 336 millions de dollars,
- en intervenant auprès de plus de 11 700 entreprises avec un soutien pour former leur personnel ou améliorer leur gestion des ressources humaines. Les compétences de base ou liée à l'emploi de 75 000 travailleurs en emploi ont pu être rehaussées;
- en accueillant des millions de visites sur le site d'information sur le marché du travail. Le nombre de postes vacants signalés sur le site de placement en ligne dépassait les 552 700 au cours de l'année, permettant à 48 600 employeurs d'y inscrire gratuitement leurs besoins de main-d'œuvre.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce à la contribution, notamment, de la Commission des partenaires du marché du travail et des organismes spécialisés en employabilité, qui a permis de renforcer l'efficacité des efforts déployés. L'implication constante du personnel est aussi au cœur de la réussite de nos interventions. Je tiens à leur témoigner ma reconnaissance.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa
Québec, octobre 2013

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre associée	139
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	141
Emploi-Québec	143
Mission, clientèle, mesures et services	143
Une approche partenariale	144
Des ressources au service des individus et des entreprises	145
Résultats 2012-2013	149
Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2012-2013	149
Résultats détaillés 2012-2013	153
ORIENTATION 1	
Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service	153
ORIENTATION 2	
Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes	156
ORIENTATION 3	
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements	168
ORIENTATION 4	
Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière	172
ORIENTATION 5	
Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec	174
ANNEXES	
Annexe 1 : Principaux résultats obtenus en 2012-2013 selon la région	181
Annexe 2 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	183

DÉCLARATION

DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Le contenu du présent rapport est sous ma responsabilité en tant que sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2012-2013.

Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion, de nature opérationnelle et financière, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- un tableau de bord mensuel des résultats, y compris une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système interne de reddition de comptes.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre ses principales activités et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions au cours de l'exercice 2012-2013. Je suis satisfaite des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa
Québec, octobre 2013

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Johanne Bourassa
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan d'action 2012-2013* d'Emploi-Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction d'Emploi-Québec.

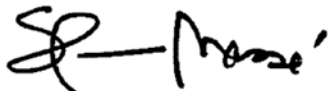
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan d'action 2012-2013* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2013

EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Occupant une place importante par son effectif et par son budget, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec en favorisant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance de sa population et son vieillissement sur le plan du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes souhaitant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

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

Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins de même que l'aide et l'accompagnement.

L'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Il s'agit notamment de diriger les prestataires vers les services publics d'emploi ainsi que vers les organismes publics et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

Une approche partenariale

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

Pour accomplir son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent aux échelons national, régional et local. Ce partenariat est complété par une concertation selon le secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail. Entre autres responsabilités, la Commission définit avec la ministre les orientations d'Emploi-Québec, prépare avec elle le plan d'action annuel en matière de main-d'œuvre et d'emploi et lui propose des ajustements aux mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Pour plus d'information sur les fonctions et les réalisations de la Commission, on consultera son rapport annuel de gestion.

Les organismes communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière

Emploi-Québec met à contribution, pour son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires sans but lucratif. On trouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les centres de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité, les services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que les organismes s'adressant aux personnes handicapées.

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

Emploi-Québec et les regroupements d'organismes communautaires œuvrant en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées à des besoins qui changent selon l'évolution du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement au sein d'un forum national et de forums régionaux de même qu'au sein de comités mixtes de travail.

Le *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité*¹ confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de leur action, Emploi-Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'allient aux divers partenaires gouvernementaux que concernent le développement de l'emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces partenaires sont les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport; des Finances et de l'Économie; des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Culture, des Communications et de la Condition féminine; du Travail; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs; de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie; de la Santé et des Services sociaux; ainsi que de la Sécurité publique.

1. Le protocole se trouve sur le site www.emploiquebec.gouv.qc.ca.

D'autres organismes publics, tels que Revenu Québec, Investissement Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec² sont aussi des partenaires du Ministère.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail* et de l'*Entente sur le marché du travail*³. Ces ententes portent sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage des demandeuses et demandeurs de prestations d'assurance-emploi sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

Emploi-Québec vient en aide à la clientèle handicapée au moyen de l'ensemble de ses services. Quant à la contribution financière du Canada, elle se fait par l'entremise de l'*Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail*. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés à partir de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

Des ressources au service des individus et des entreprises

Les ressources humaines

Emploi-Québec, pour ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a pu compter sur un effectif total de 4 263 équivalents temps complet. La réduction de 3 % de l'effectif utilisé par rapport à 2011-2012 est essentiellement due à l'attrition et au fait qu'une partie des postes vacants n'ont pas été pourvus.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI		
Catégories d'emploi	2012-2013	2011-2012
Personnel d'encadrement	229	236
Professionnels	789	806
Agents d'aide, chefs d'équipe et techniciens	2 503	2 593
Personnel de soutien et préposés à la réception	742	768
Total	4 263	4 403

2. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.

3. D'une durée de six ans, l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail* est entrée en vigueur en 2008-2009.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2012-2013	2011-2012
Abitibi-Témiscamingue	102	107
Bas-Saint-Laurent	140	146
Capitale-Nationale ^a	290	298
Centre-du-Québec ^b	159	164
Chaudière-Appalaches	182	190
Côte-Nord	75	80
Estrie	168	186
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	118	122
Île-de-Montréal ^c	762	810
Lanaudière	236	216
Laurentides	237	241
Laval	140	143
Mauricie ^d	223	230
Montérégie	555	578
Nord-du-Québec	31	34
Outaouais	192	171
Saguenay-Lac-Saint-Jean	175	189
Centre de communication avec la clientèle ^e	145	153
Total partiel	3 930	4 058
Unités centrales et autres ^f	333	345
Total général	4 263	4 403

a L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif régional – pension alimentaire.

b L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif de la qualification professionnelle.

c L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés.

d L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre d'assistance au placement.

e Le personnel en poste dans deux unités régionales, à Gaspé et à Trois-Rivières, n'est pas considéré comme faisant partie de l'effectif des régions d'accueil, bien que les services qu'il fournit soient considérés comme des services régionalisés.

f L'effectif utilisé inclut le personnel relevant de la Commission des partenaires du marché du travail qui est rémunéré à même le Fonds de développement du marché du travail.

La formation du personnel

En 2012-2013, les activités de formation du personnel ont été axées sur l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 9 841 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 2,2 jours par employée ou employé⁴. Comme mentionné à la page 34 du rapport du Ministère, 1,3 % de la masse salariale (de l'année civile 2012) a été consacré à la formation du personnel à l'échelle ministérielle.

Les gestionnaires ont reçu, entre autres, de la formation portant sur l'encadrement des interventions du personnel des services aux entreprises et sur la gestion de la diversité culturelle, et ils ont participé au programme de formation à la gestion publique pour les nouvelles et nouveaux gestionnaires ainsi qu'au programme de relève de gestion pour les cadres 4 et 5.

En ce qui concerne la formation offerte aux professionnelles et professionnels, elle visait notamment l'efficacité en matière de rédaction et de stratégies de partenariat et de concertation. Ces employés ont aussi participé au programme de relève des cadres 6.

Les agentes et agents d'aide à l'emploi et les chefs d'équipe ont, pour leur part, été formés sur les programmes d'entraînement à la tâche pour le nouveau personnel ainsi que sur les mises à niveau, sur la mobilisation de la clientèle et sur l'intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menaces.

4. Aux fins du calcul, on a considéré l'ensemble des postes prévus, ce qui est supérieur au nombre d'équivalents temps complet utilisés.

Quant au personnel de soutien, il a reçu de la formation principalement sur le programme d'entraînement à la tâche du nouveau personnel, les perceptions et attitudes à l'égard de la clientèle, ainsi que sur l'intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menaces.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2012-2013	2011-2012
Personnel d'encadrement	498	312
Professionnels	1 116	1 317
Agents d'aide, chefs d'équipe et techniciens	7 053	8 224
Personnel de soutien et préposés à la réception	1 174	1 511
Total	9 841	11 364

Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration

Emploi-Québec répartit annuellement entre ses directions régionales le budget qui lui est alloué pour les mesures d'emploi, pour les services directs et pour l'administration du volet emploi et du volet solidarité sociale. On entend par services directs, les services rendus par le personnel d'Emploi-Québec tels que des sessions de groupe sur le marché du travail et la recherche d'emploi, des aides au placement et de l'information sur le marché du travail en salle multiservices, des services conseil personnalisés en gestion des ressources humaines. Cette répartition est effectuée en fonction de données socioéconomiques. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions en ce qui concerne le volume d'emplois, le nombre de chômeuses et de chômeurs, les taux de chômage et d'activité, le taux de roulement du personnel dans les entreprises et le nombre de mises à pied.

L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets. Les dépenses en 2012-2013 étaient en baisse de 20,1 millions de dollars par rapport à 2011-2012 (-1,8 %). Cette réduction s'explique notamment par la fin des sommes supplémentaires du Plan emploi métropole prévues pour 2010-2011 et 2011-2012 afin de soutenir la relance de la grande région de Montréal durement touchée par la récession.

DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories dépenses	2012-2013	2011-2012
Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes	861,8	876,8
Services directs et administration	258,6	263,7
Total^a	1 120,4	1 140,5

a Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre 1 060 millions de dollars (1 076,1 millions en 2011-2012). De cette somme, des dépenses de 643 millions sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail (648,1 millions de dollars en 2011-2012). L'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014 attribuant à Emploi-Québec 115,5 millions de dollars en 2011-2012 a fait l'objet de charges de 107,2 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail (107,6 millions en 2011-2012) et de 8,3 millions dans des programmes d'employabilité du Ministère (8,1 millions en 2011-2012).

ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA DIRECTION RÉGIONALE
MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Régions	2012-2013	2011-2012
Abitibi-Témiscamingue	21,9	23,2
Bas-Saint-Laurent	30,1	31,4
Capitale-Nationale ^a	65,2	67,0
Centre-du-Québec ^b	27,3	27,5
Chaudière-Appalaches	36,3	38,2
Côte-Nord	14,7	13,7
Estrie	34,4	37,8
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	22,3	24,6
Île-de-Montréal ^{cd}	248,6	260,0
Lanaudière	47,0	44,5
Laurentides	51,9	49,9
Laval	30,6	32,3
Mauricie ^e	43,8	47,8
Montréal	126,5	128,3
Nord-du-Québec	7,4	8,1
Outaouais	37,4	37,6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	40,3	41,8
Centre de communication avec la clientèle ^f	7,5	8,0
Total partiel	893,2	921,7
Unités centrales et autres	227,2	218,8
Total général	1 120,4	1 140,5

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif régional – pension alimentaire sont comprises dans celles de la région de la Capitale-Nationale, où il est situé.

b Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans celles de la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

c Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés sont comprises dans celles de la région de l'Île-de-Montréal, où il est situé.

d Les données tiennent compte des ententes avec la Ville de Montréal.

e Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans celles de la région de la Mauricie, où il est situé.

f Ces dépenses, essentiellement liées au fonctionnement des deux unités opérationnelles de Gaspé et de Trois Rivières, ne sont pas imputées à ces régions, bien qu'elles se rapportent à des services régionalisés.

L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

Les dépenses de transfert des services de solidarité sociale se sont élevées, en 2012-2013, à 2,9 milliards de dollars. Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles des ménages ou des personnes ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

RÉSULTATS 2012-2013

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2012-2013

Les cibles de résultats 2012-2013 ont été pour la plupart fixées au même niveau que celles de 2011-2012, sauf pour quatre d'entre elles qui ont été revues à la baisse en raison de la fin de l'apport supplémentaire provenant du Plan emploi métropole. Les cibles concernant le *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* et la proportion de plaintes ayant mené à une recommandation de modifications ont également fait l'objet d'ajustements.

La majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés. L'achalandage des services publics d'emploi s'est maintenu et s'est même accru en ce qui concerne l'aide à la recherche d'emploi. Le fait marquant est la hausse du nombre de personnes aidées qui ont occupé un emploi rapidement au terme de l'intervention d'Emploi-Québec. Chez la clientèle des programmes d'assistance sociale, tous les résultats sont à la hausse par rapport à 2011-2012, ce qui reflète l'intensification des actions visant à favoriser l'insertion professionnelle. Quant aux résultats concernant le nombre d'entreprises aidées, ils sont du même ordre que l'année précédente.

ORIENTATION 1

Prévenir les effets de la conjoncture sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service

INDICATEURS	Cibles 2012-2013	Résultats 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2011-2012
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi ^a	136 500	152 161	111 %	142 380
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^{ab}	50 900	49 751	98 %	52 865
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi ^a	156,2 M\$	230,5 M\$	148 %	219,4 M\$

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

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

ORIENTATION 2

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

INDICATEURS	Cibles 2012-2013	Résultats 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2011-2012
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	552 763	101 %	524 222
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	266 500 ^a	281 484	106 %	277 975
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600 ^{ab}	136 260	101 %	140 006
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % ^b	50,1 %	99 %	49,3 %
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 % ^c	77,9 %	S. O.	74,7 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	29 018	91 %	28 444
Nombre d'exams administrés dans les qualifications réglementées ^d	S. O.	3 045	S. O.	2 166
Nombre de nouveaux apprentis et de certificats ^d	S. O.	9 143	S. O.	ND
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	88 292	93 %	81 456
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	39 000 ^b	32 312	83 %	31 281
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 % ^b	41,2 %	100 %	40,5 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	40 000	50 792	127 %	49 766
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,0 % ^b	44,5 %	104 %	43,1 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	120,3 M\$	105,8 M\$	88 %	94,0 M\$

a La cible a été révisée pour tenir compte de la fin du Plan emploi métropole.

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

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

d Cet indicateur n'était pas ciblé par le plan d'action 2012-2013.

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

INDICATEURS	Cibles 2012-2013	Résultats 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2011-2012
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du <i>Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i>	6 574	7 103	108 %	5 884
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	9 600 ^a	11 684	122 %	11 712

a La cible a été révisée pour tenir compte de la fin du Plan emploi métropole.

ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

INDICATEURS	Cibles 2012-2013	Résultats 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2011-2012
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse ^a	S. O.	7 243	S. O.	5 971
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social ^a	S. O.	3 898	S. O.	5 490
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	65 000	56 534	87 %	54 215

a Cet indicateur n'était pas ciblé par le plan d'action 2012-2013.

ORIENTATION 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

INDICATEURS	Cibles 2012-2013	Résultats 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2011-2012
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 ^a	12,9	Non atteinte	9,2
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications ^b	15,0 % ^a	9,7 %	Atteinte	9,9 %
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi à la suite d'une demande de révision	21,0 % ^a	17,2 %	Atteinte	17,7 %
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 % ^c	96,1 %	Non atteinte	96,9 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou inférieur. Elle a été revue à la baisse suite à l'examen des résultats finaux 2011-2012, ce qui explique qu'elle diffère de celle apparaissant au plan d'action.

b La définition de cet indicateur a été revue en 2011-2012. Pour plus de détails, on se reportera à la page 175 du présent rapport.

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

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

Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion professionnelle à court terme.

Les indicateurs de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*

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

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2012-2013

ORIENTATION 1

Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service

L'orientation visant à atténuer les effets de la conjoncture économique, introduite dans le plan d'action 2009-2010, a été maintenue en insistant sur le soutien à la croissance de l'emploi. En plus de l'aide accordée aux entreprises pour éviter les mises à pied, il a été jugé important de continuer à assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'accélérer leur réintégration au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants.

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

Emploi-Québec gère ses mesures et services de façon décentralisée par l'intermédiaire de ses directions régionales. Ces dernières s'assurent que la modulation de l'offre de service répond aux besoins de leur marché du travail, dont la situation peut varier considérablement d'une région à l'autre⁵.

Les participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi ^a	136 500	152 161	111 %

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

On entend par participante ou participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, ch. 23). Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi qui sont inscrits à titre de prestataires actifs ou de participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

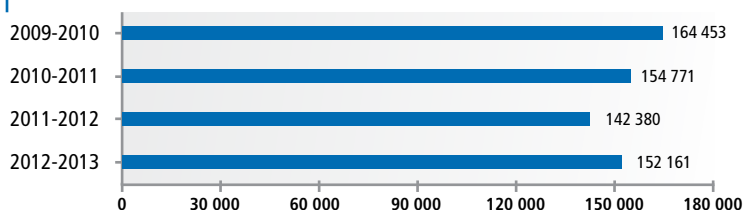
Les résultats de 2009-2010 représentaient un sommet quant au nombre de nouveaux participants en raison de la récession. On a dénombré en 2012-2013 plus de 152 100 nouveaux participants, soit un taux d'atteinte de la cible de 111 %. La hausse par rapport à 2011-2012 du nombre de personnes aidées par Emploi-Québec pendant qu'elles recevaient des prestations d'assurance-emploi (soit la première catégorie de participants mentionnée plus haut), combinée à une baisse du bassin de personnes ayant reçu des prestations d'assurance-emploi dans l'année, a fait passer le taux d'intervention auprès de cette clientèle de 16 % à 17 %⁶.

5. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 1.

6. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute le nombre total de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. Parmi ce bassin de 806 700 personnes, environ 17 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

Les activités d'aide à la recherche d'emploi répondaient le plus souvent aux besoins identifiés pour les prestataires de l'assurance-emploi. Par ailleurs, près de 22 000 de ces derniers ont reçu un soutien à la formation pour améliorer leurs compétences de base ou spécialisées.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



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

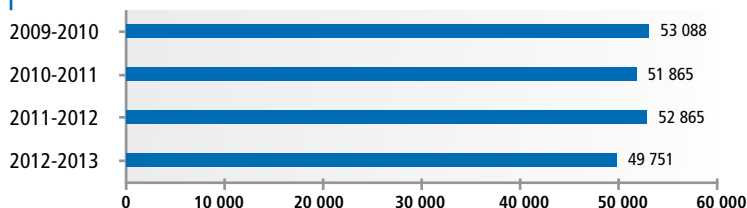
INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participantes de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi ^{a,b}	50 900	49 751	98 %

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

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. En 2012-2013, un total de 49 751 prestataires sont retournés au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi⁷, soit 98 % de la cible fixée.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi ^a	156,2 M\$	230,5 M\$	148 %

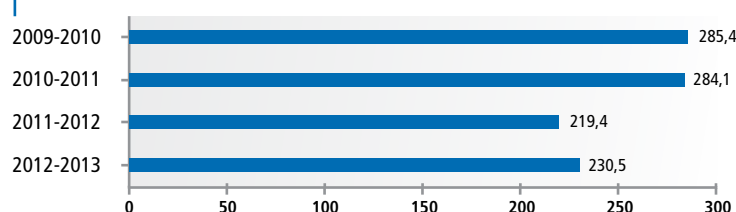
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

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

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participants de l'assurance emploi et le retour en emploi de ces derniers influent sur les dépenses de prestation du programme d'assurance-emploi. Ce résultat est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

La cible a été largement dépassée. Parmi les 49 751 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré rapidement le marché du travail à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2012-2013 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 230,5 millions de dollars. Comme les durées moyennes de prestations admissibles en 2012-2013 étaient légèrement plus élevées qu'en 2011-2012, on observe une hausse du montant des prestations non versées.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION 2

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

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

C'est afin notamment de préciser les efforts des services publics d'emploi en la matière qu'a été élaborée au cours de l'année, en concertation avec la Commission des partenaires du marché du travail, la stratégie Tous pour l'emploi⁸. Lancée en février 2013, l'une des priorités de Tous pour l'emploi est de recentrer l'action vers les personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché de l'emploi.

Divers indicateurs ont été suivis afin de mesurer l'efficacité des interventions. Ces indicateurs couvrent, d'une part, les services accessibles à toutes et à tous, et d'autre part, les services spécialisés. Le risque de chômage et de sous-emploi étant déterminé par certaines caractéristiques sociodémographiques, une attention particulière est accordée à deux groupes, soit la clientèle des programmes d'assistance sociale et les personnes immigrantes. En 2012-2013, le nombre total de personnes aidées par des services spécialisés ainsi que la part des personnes aidées qui ont occupé rapidement un emploi au terme de l'intervention ont augmenté par rapport à 2011-2012.

L'arrimage des services aux entreprises et des services aux individus a été renforcé pour améliorer l'insertion professionnelle des personnes. Diverses actions de placement et d'appariement ont été menées au cours de l'année. Le prix Employeur engagé est l'une des initiatives illustrant l'importance du rôle des entreprises qui embauchent des personnes aux prises avec des difficultés sur le marché du travail, en l'occurrence des personnes handicapées.

Les services de placement

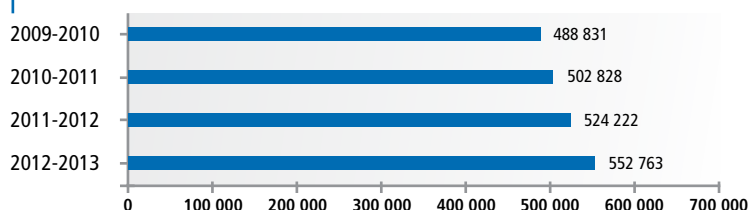
INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	552 763	101 %

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

Comme pouvait le laisser présager l'amélioration de l'état du marché du travail, on a observé en 2012-2013 une progression soutenue des signalements de postes vacants et une hausse du nombre de candidatures affichées dans Placement en ligne. Compte tenu des 552 763 postes vacants signalés au cours de l'exercice, la cible fixée a été entièrement atteinte. Il s'agit d'une hausse de 5 % par rapport à 2011-2012. Cette tendance s'est également manifestée du côté des offres d'emploi destinées aux étudiantes et aux étudiants. Dans environ 95 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement a saisi des offres.

8. Ces groupes sont les prestataires des programmes d'assistance sociale, les jeunes, les travailleuses et travailleurs expérimentés et les personnes immigrantes.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



On estime à 48 600 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'environ 20 % des entreprises du Québec⁹. Les emplois affichés touchent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. On dénombre par ailleurs en 2012-2013 quelque 296 900 candidatures dites « régulières » et 85 000 candidatures étudiantes. Le site Placement en ligne reçoit chaque année plusieurs millions de visites. Dans le cadre du Nord pour tous, une attention particulière a été apportée à l'arrimage entre les offres d'emploi et les candidatures de personnes désireuses de travailler sur le territoire nordique, quelle que soit leur région de résidence.

L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail se révèle un outil important à toutes les étapes d'une carrière. Cette information sert entre autres à soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière qu'elles ont choisie ou pour se réorienter. L'information sur le marché du travail est accessible par l'entremise des salles multiservices de tous les centres locaux d'emploi et par Internet, au www.emploi.quebec.gouv.qc.ca (site d'Emploi-Québec).

L'une des composantes importantes de la prestation de services d'information sur le marché du travail demeure l'application IMT en ligne, dont la popularité ne cesse de grandir. Le nombre annuel de visites est en progression constante. Il atteignait plus de 4,2 millions en 2012-2013. Cette application a en outre reçu au cours de l'exercice près de 343 000 visites en provenance de l'Inforoute de la formation professionnelle et technique, contribuant ainsi à une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail.

Parallèlement aux mises à jour périodiques d'IMT en ligne, de nombreuses autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- la poursuite de la formation offerte au personnel d'Emploi-Québec sur l'utilisation de l'information sur le marché du travail afin que celle-ci soit placée au cœur de la prestation de services;
- la mise en œuvre de la campagne de promotion « Ciblez votre emploi en explorant le marché du travail avec IMT en ligne », qui situe l'information sur le marché du travail comme une étape importante pour qui veut explorer le marché de l'emploi du Québec et de chacune de ses régions;
- les travaux visant l'amélioration du site Web d'Emploi-Québec, qui positionnera l'information sur le marché du travail dans le cadre d'un développement de carrière et qui facilitera l'adéquation entre la formation et l'emploi;
- une veille constante de la conjoncture économique et du marché du travail, qui a fourni à Emploi-Québec et à la Commission des partenaires du marché du travail l'information pertinente afin, notamment, de soutenir la prise de décision sur l'ajustement de l'offre de services d'Emploi-Québec aux besoins du marché du travail;
- la participation d'Emploi-Québec à divers colloques et à des entrevues dans des médias, à titre d'organisation reconnue comme experte en matière d'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion de publications sur les carrières et sur le marché du travail, notamment sur les professions pour lesquelles existe une forte demande de main-d'œuvre, sur les perspectives d'emploi de moyen et de long terme ainsi que sur les résultats de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec;

9. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de 239 700 entreprises au Québec.

- l'association d'Emploi-Québec avec une variété de diffuseurs, ce qui lui permet de toucher, par la publication de différents guides sur l'emploi ou par des collaborations permanentes, une clientèle plus diversifiée partout au Québec, notamment les intervenantes et intervenants en développement de la carrière et les jeunes qui doivent faire un choix professionnel;
- le développement d'un partenariat avec plusieurs ministères et organismes au Québec en vue du partage des connaissances sur les entreprises, notamment grâce à des dispositions leur donnant accès aux données du Répertoire des établissements d'Emploi-Québec.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail mise à la disposition des acteurs du marché du travail. Cette information constitue un outil important pour les agentes et agents d'Emploi-Québec, et pour les ressources externes spécialisées en employabilité, en contribuant à optimiser leurs décisions et leurs interventions, lesquelles favorisent l'arrimage de l'offre et de la demande de travail.

Les participantes et participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	266 500 ^a	281 484	106 %

a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du Plan emploi métropole.

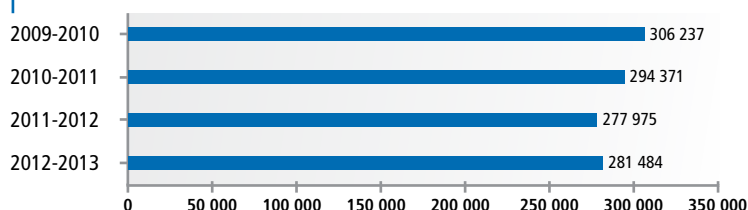
Cet indicateur nous renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre de nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en considération les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

On a dénombré 337 451 participantes et participants actifs en 2012-2013, dont 281 484 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été atteinte à 106 %. Ainsi, plus d'une personne sur cinq ayant reçu une indemnisation du chômage au cours de l'année a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches vers l'emploi¹⁰. Le détail des résultats quant aux nouveaux participants et participantes par région est présenté à l'annexe 1.

Plus de la moitié des nouveaux participants et participantes ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

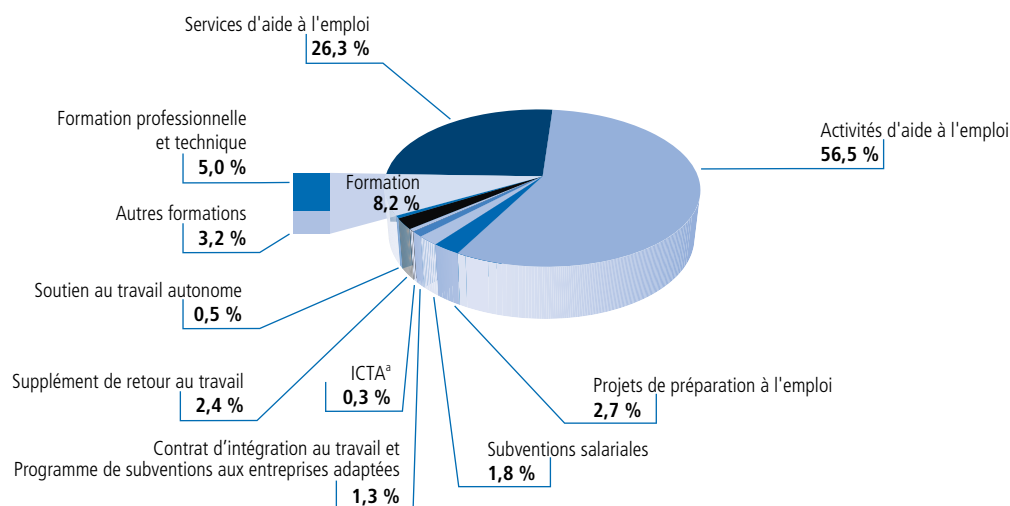
10. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. On comptait en 2012-2013 environ 248 000 participantes et participants actifs aux interventions des services publics d'emploi (assurance-emploi ou assistance sociale), sur un bassin de 1 079 000 prestataires.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



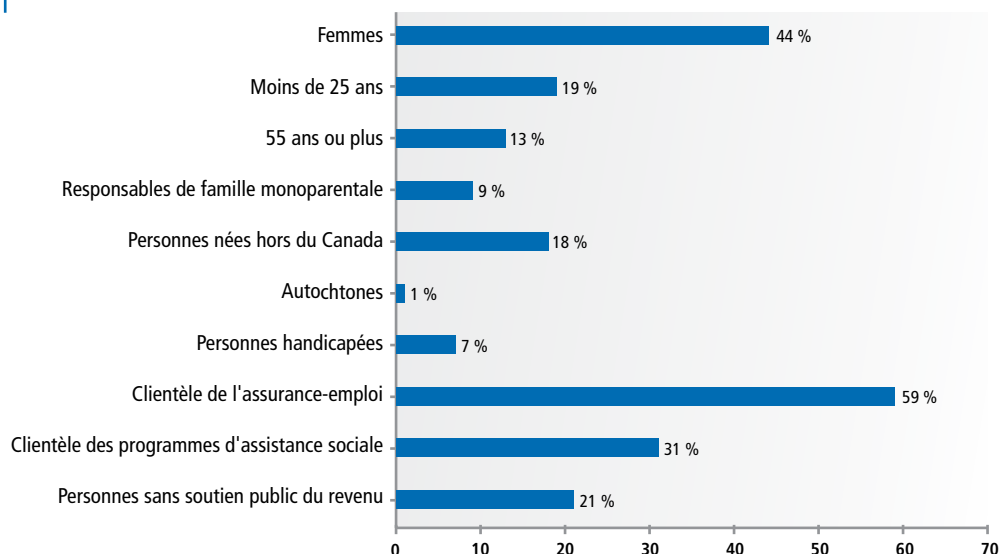
Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que ces personnes aient en commun plusieurs problématiques. Ainsi, plus de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place encadrées par du personnel d'Emploi-Québec ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité).

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



a Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

La population à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouveaux participants et participantes ayant 55 ans ou plus qui, en raison du vieillissement de la population, est passée de 4 % en 2000-2001 à 13 % en 2012-2013. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES¹¹

L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600 ^{ab}	136 260	101 %

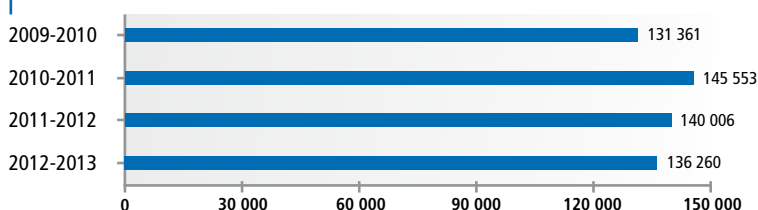
a La cible a été révisée pour tenir compte de la fin du Plan emploi métropole.

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées trouvent du travail et qu'elles continuent ensuite à développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée, notamment, en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, plus de 136 200 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 101 % du nombre ciblé. Ce résultat est inférieur à ceux de 2010-2011 et de 2011-2012 en raison d'un bassin moindre de personnes ayant terminé leur participation au cours de la période de référence. Cependant, la part de ces personnes qui ont occupé un emploi a augmenté, comme le montre le prochain indicateur de résultats.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



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

Le rôle des ressources externes, mentionné précédemment, se reflète également sur les résultats en matière d'insertion professionnelle, puisque ces partenaires y contribuent dans plus d'un cas sur trois.

Le taux d'emploi

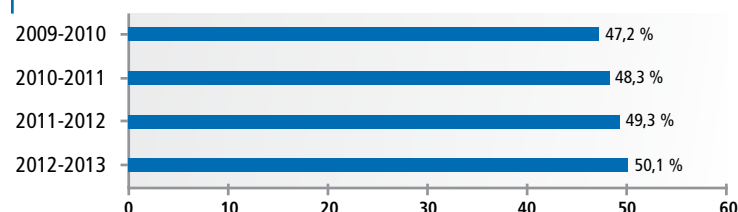
INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % ^a	50,1 %	99 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

En complément du nombre de personnes qui occupent rapidement un emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur mesure la proportion des participantes et participants qui, ayant terminé leur démarche au cours de la période de référence, trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Cette proportion, qui est en hausse depuis 2010-2011, c'est-à-dire depuis la fin de la récession, a continué d'augmenter en 2012-2013. Parmi les 272 243 personnes qui ont terminé leur participation pendant la période de référence, 136 260 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 50,1 %.

Le taux d'emploi varie de 36,7 % à 53,6 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Il correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement plus d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi, qui bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi se situe à 48,5 % chez les femmes et à 51,3 % chez les hommes.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les mesures de préparation et d'intégration en emploi

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 % ^a	77,9 %

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

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences inhérentes à l'intervention. Aussi le choix de la mesure comporte-t-il un facteur de risque qui se traduit par des interruptions avant terme de la participation¹². Le recours à une mesure de longue durée doit donc se faire judicieusement.

Les évaluations réalisées¹³ ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail au moyen de mesures de longue durée telles que Formation de la main-d'œuvre, Projet de préparation à l'emploi et Subventions salariales. Les autres mesures, de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et, plus directement, le retour au travail, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus éloignées du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, 77,9 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

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

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Conformément à l'objectif d'accorder un soutien à la formation surtout aux personnes qui rencontrent le plus d'obstacles sur le marché du travail et qui sont le moins qualifiées, plus de 52 700 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, plus de 34 800 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, 75,2 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite¹⁴.

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent à développer les compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emplois qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions nécessitant un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants. C'est notamment de cette situation que traite le prochain indicateur de résultats.

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	29 018	91 %

12. Le taux d'abandon des services d'aide à l'emploi (courte durée) est de 5 %, alors qu'il est plus près de 20 % quand il s'agit d'une formation s'échelonnant sur plusieurs mois.

13. *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec et Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, SOM, décembre 2003 et novembre 2006.

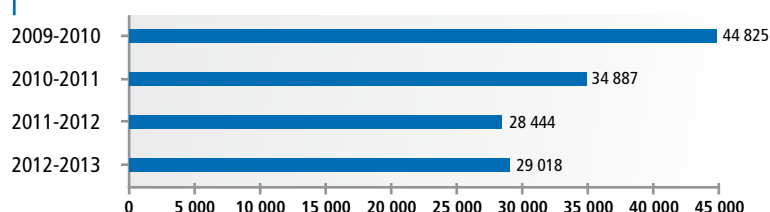
14. Les projets de formation s'adressant à des personnes plus éloignées du marché du travail, qui comprennent une formation professionnelle ou technique, un stage et un accompagnement par une ressource externe, ont fait l'objet d'une évaluation, laquelle confirme l'obtention de résultats élevés et l'à-propos de l'accompagnement offert à ces personnes. (Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009.)

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont le but est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec¹⁵. L'un des objectifs particuliers du plan d'action est d'augmenter de façon importante le niveau de formation de base de la population québécoise.

Conformément au plan d'action afférent à la politique, l'indicateur retenu dénombre les participantes et participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : Francisation, Alphabétisation, Préalable à la formation professionnelle ou technique, Formation générale au secondaire, Métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et Formation professionnelle au secondaire.

La cible, qui est constante à 32 000 depuis 2004-2005, a été atteinte à 91 %, puisque 29 018 nouveaux participants et participantes ont bénéficié d'une formation de base. Ce résultat est inférieur à celui de 2010-2011, qui constituait un sommet, mais demeure au-dessus du niveau de 27 000 observé avant l'implantation du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue. Des travaux sont en cours afin d'actualiser les orientations en la matière.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées ^a	S. O.	3 045	S. O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2012-2013.

Pour exercer certains métiers, il faut que les travailleuses et les travailleurs suivent un programme d'apprentissage et se soumettent à des examens en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens sont obligatoires pour obtenir un certificat de qualification, notamment en matière d'électricité, de tuyauterie, de mécanique d'ascenseur, de traitement de l'eau potable de même qu'en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression. L'indicateur ci-dessus recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à ces programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle.

En 2012-2013, Emploi-Québec a fait passer 2 848 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter les 197 examens interprovinciaux qu'Emploi-Québec a fait passer dans le cadre du Programme des normes interprovinciales Sceau rouge¹⁶, pour un total de 3 045 examens. Par la reconnaissance de la qualification, Emploi-Québec favorise la progression de carrière et la mobilité de la main-d'œuvre.

La stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre¹⁷ a instauré l'objectif visant à accélérer les mécanismes de reconnaissance de la qualification professionnelle en exemptant de l'examen de qualification notamment les personnes formées dans un établissement français et les titulaires d'un certificat de qualification délivré par un organisme de réglementation de quelque province ou territoire que ce soit au Canada.

15. Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, Gouvernement du Québec, ministère de l'Éducation, 2002. Le plan comporte également une cible concernant les ententes de qualification (maintenant les programmes d'apprentissage en milieu de travail), qui sera examinée plus loin dans le présent rapport.

16. Voir la liste à l'adresse suivante : www.sceau-rouge.ca/w.2lc.4m.2@-fra.jsp.

17. La stratégie a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2007.

Les cartes d'apprentis et certificats de la qualification réglementée

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux apprentis et de certificats ^a	S. O.	9 143	S. O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2012-2013.

Pour exercer certains métiers, fonctions de travail ou tâches, il est obligatoire que les travailleuses et les travailleurs détiennent une carte d'apprenti ou un certificat de qualification professionnelle que délivre Emploi-Québec en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Cette obligation touche notamment les domaines de l'électricité, de la tuyauterie, de la mécanique d'ascenseur, du traitement de l'eau potable de même que les domaines du gaz, de la mécanique de machines fixes et des appareils sous pression.

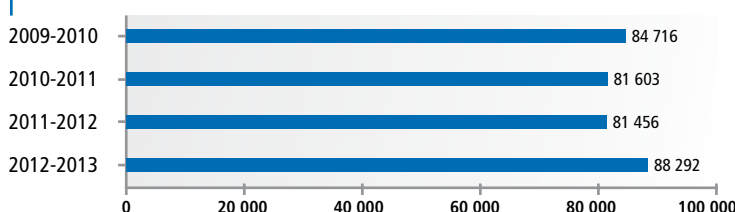
En 2012-2013, dans le cadre des programmes de qualification réglementée, Emploi-Québec a délivré 3 382 nouvelles cartes d'apprenti et 5 761 nouveaux certificats de qualification professionnelle, pour un total de 9 143.

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

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	88 292	93 %

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au Programme alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. En 2012-2013, on dénombre 88 292 personnes qui ont bénéficié d'une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à un taux d'atteinte de la cible de 93 %. Il s'agit d'une hausse considérable par rapport à 2011-2012 et du résultat le plus élevé des dernières années.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Cette clientèle a continué de recevoir un important soutien à la formation et de bénéficier de projets de préparation à l'emploi, deux mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois. Les activités d'aide à l'emploi, qui sont des interventions de courte durée offertes à l'interne par le personnel d'Emploi-Québec, sont celles qui ont été le plus utilisées pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes aidées, lesquelles sont nombreuses à posséder certaines compétences ainsi que des expériences de travail.

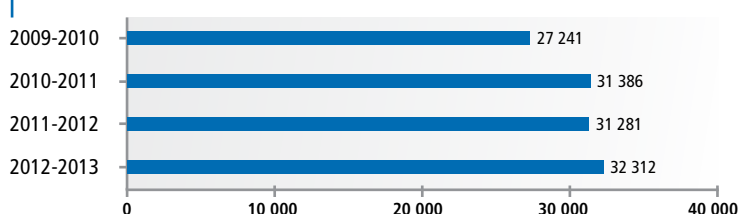
L'intégration en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	39 000 ^a	32 312	83 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

Pour l'année 2012-2013, on dénombre plus de 32 300 participantes et participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi, soit 83 % de la cible fixée. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2011-2012.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



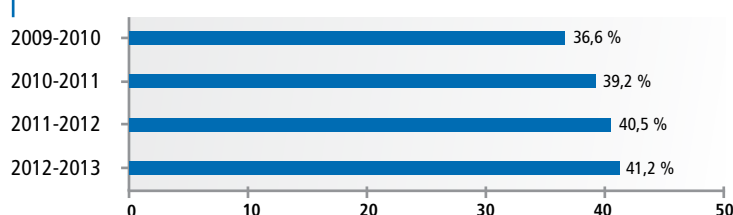
Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 % ^a	41,2 %	100 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et participants provenant de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la population visée par Emploi-Québec. Parmi les 78 448 personnes faisant partie de cette clientèle qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 32 312 ont occupé un emploi rapidement après l'intervention, soit un taux d'emploi de 41,2 %. La cible a été entièrement atteinte. Il s'agit d'une amélioration de plus de 4 points de pourcentage par rapport à 2009-2010 et de 0,7 point par rapport à 2011-2012.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les évaluations ont démontré que, malgré un taux brut d'emploi plus faible que la moyenne, comme le révèle cet indicateur, c'est chez cette clientèle que l'effet net de l'intervention des services publics d'emploi est le plus marqué¹⁸. En d'autres termes, c'est auprès de ces personnes faisant face à plus d'obstacles à l'emploi que l'intervention est la plus profitable compte tenu des bénéfices que retire la société du fait de leur insertion professionnelle.

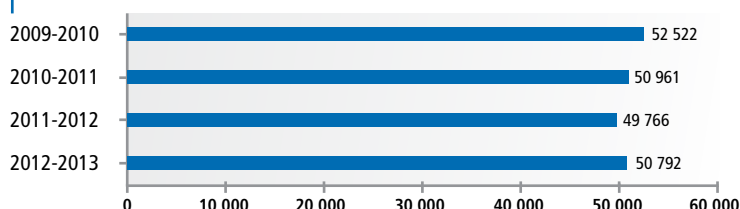
Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes ^a	40 000	50 792	127 %

a La cible a été révisée pour tenir compte de la fin du Plan emploi métropole.

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada, et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée faisant appel aux organismes spécialisés doit être retenue dans plusieurs cas. On dénombre plus de 50 000 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2012-2013, ce qui a permis de dépasser la cible. Ce résultat reflète l'importance accordée à l'intégration au marché du travail de cette clientèle, notamment des nouveaux arrivants, qui constituaient plus de la moitié des personnes immigrantes aidées. Le lancement de Tous pour l'emploi a également contribué à renforcer l'aide aux personnes immigrantes.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le soutien à la formation a été important pour la clientèle immigrante, laquelle s'en est prévaluée dans une proportion de 19 %. Plus de 2 900 personnes nées hors du Canada ont entrepris des activités de francisation dans l'année, ce qui a favorisé leur insertion professionnelle. Par ailleurs, divers services d'aide à la recherche d'emploi ou de développement de l'employabilité adaptés à la situation des personnes immigrantes ont été offerts par des organismes externes ayant acquis une expertise auprès de cette clientèle.

Le Plan emploi métropole, qui a pris fin en 2011-2012, a notamment soutenu le développement d'une approche basée sur le continuum d'intervention entre les mesures d'Emploi-Québec et celles du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Malgré la fin de ce plan, des retombées continuent d'être mesurées en 2012-2013. Certaines initiatives ont été reconduites, comme le projet Interconnexion piloté par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, qui offre des stages professionnels, des activités de réseautage avec des employeurs ainsi que des rencontres individuelles avec des personnes ayant le même profil professionnel que les participantes et les participants. Le Conseil emploi métropole, responsable de la mise en œuvre de ce plan, s'est aussi doté d'une stratégie d'action visant à favoriser l'intégration professionnelle des personnes immigrantes par la mise en œuvre de projets pilotes et de recherches.

18. Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, décembre 2003.

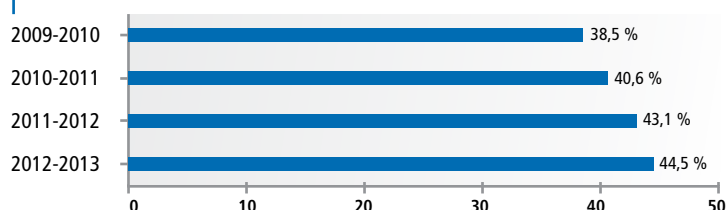
Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,0 % ^a	44,5 %	104 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 152.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent un emploi consécutivement à une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, parmi les 46 966 personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 20 923 ont occupé un emploi dans un bref délai, soit un taux d'emploi de 44,5 %, en hausse tout comme celui de l'ensemble de la clientèle. Cette hausse est de 6 points de pourcentage depuis 2009-2010 et de 1,4 point depuis 2011-2012. Les arrimages avec les besoins des entreprises ont été favorisés, et ces dernières ont été sensibilisées à la gestion de la diversité.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

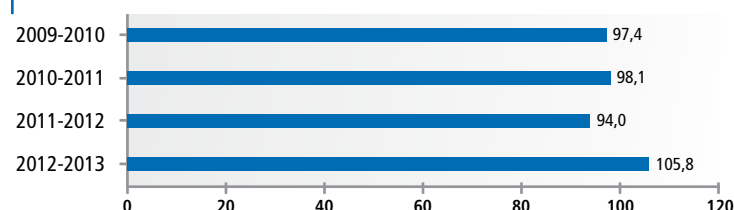


Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	120,3 M\$	105,8 M\$	88 %

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires bénéficiant d'un soutien du revenu versé par l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec. Ce soutien a contribué à générer des économies de près de 106 millions de dollars en matière d'aide financière de dernier recours, soit 88 % de la cible fixée. L'atteinte de cette cible continue de constituer un défi pour Emploi-Québec. Elle est fortement liée à l'atteinte de la cible de prestataires qui occupent un emploi à la suite d'une intervention (c'est-à-dire 39 000), indicateur vu précédemment.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

Au-delà des efforts à consentir pour faire face à la conjoncture, les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent s'adapter à d'importants changements structurels. Ces derniers sont liés à la faible démographie, au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite, ce qui entraîne une rareté persistante et croissante de la main-d'œuvre. L'intensification de la concurrence étrangère et des changements technologiques majeurs exigent également des entreprises un effort d'adaptation. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée, qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

En 2012-2013, c'est dans une conjoncture d'incertitude quant à l'activité économique mondiale, notamment en Europe et aux États-Unis, qu'Emploi-Québec a soutenu les entreprises qui devaient faire face aux mêmes défis que dans les années précédentes, tout en accentuant l'importance pour ces dernières d'investir dans leurs ressources humaines afin de mieux se positionner. Emploi-Québec a collaboré à l'initiative Investissement compétences¹⁹ de la Commission des partenaires du marché du travail. Dans le cadre de Tous pour l'emploi, la Commission a ajusté Investissement-compétences par un renforcement de ses programmes de subvention et par un élargissement de leur accès aux petites entreprises, ainsi que par le développement de nouvelles mesures structurantes destinées aux entreprises.

Par ailleurs, afin d'aider la région de la Mauricie aux prises avec une problématique de diversification de son économie, la stratégie Défi emploi Mauricie a été lancée en juillet 2012. Les quatre millions de dollars supplémentaires sur deux ans seront injectés dans ce projet pour expérimenter divers leviers susceptibles de soutenir la diversification de l'économie et de l'emploi dans les territoires de la Mauricie où une grande part des emplois sont saisonniers ou concentrés dans quelques industries, dont l'industrie forestière.

Les interventions auprès des personnes, dont il a été question précédemment, sont étroitement liées à la réponse aux besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Toutefois, l'intervention particulière menée auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux personnes. Le soutien offert aux entreprises touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus complexe la mesure des résultats dans les entreprises aidées. Notamment, l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels qui peuvent ne pas être concernés par l'aide – par exemple l'effet d'une formation sur la productivité ou la compétitivité de l'entreprise aidée dépend aussi des choix des modes de production, de développement de marchés, etc.).

L'ensemble des indicateurs de résultat et de l'information de gestion permettent d'évaluer les efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi. À cet égard, on peut aussi consulter le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail, qui décrit les diverses interventions de celle-ci auprès des entreprises et les investissements qui sont consentis à ce chapitre.

À la fin du présent chapitre sont présentées les principales observations issues d'une comparaison de ce qui est offert aux entreprises par des services publics d'emploi ailleurs dans le monde.

19. Investissement-compétences vise à apporter une solution concrète aux enjeux de la formation continue en milieu de travail et rendre la formation accessible, efficace et rentable pour les entreprises, les travailleuses et travailleurs. Voir le site www.i-competences.gouv.qc.ca.

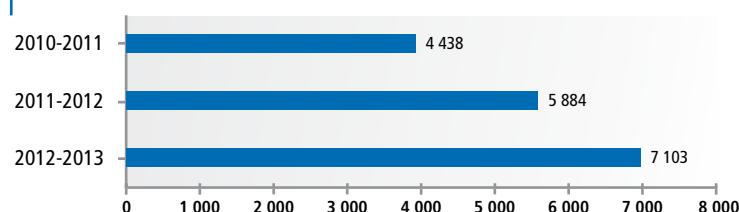
Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du <i>Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i>	6 574	7 103	108 %

Le nombre de nouveaux participants et participantes aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* correspond aux travailleuses et travailleurs qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies suivantes : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cet indicateur comprend les démarches soutenues par Emploi-Québec ou par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants et participantes en 2012-2013 a atteint 7 103 (6 330 pour le réseau d'Emploi-Québec et 773 pour les comités sectoriels) soit 108 % de la cible²⁰. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou cuisinier, d'ouvrière ou ouvrier en production laitière, de coiffeuse ou coiffeur, de soudeuse ou soudeur, de préposée ou préposé d'aide à domicile et de préposé ou préposée au service des mets et boissons ont connu un succès appréciable.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



En 2012-2013, Emploi-Québec a par ailleurs délivré 4 460 nouveaux certificats de qualification correspondant à l'une des normes professionnelles existantes et pour quelques métiers du régime de qualification²¹ (voir aussi l'information sur l'indicateur du plan stratégique de la Commission des partenaires du marché du travail, page 229). Au cours de l'année ont été implantées notamment les normes de préposé ou préposée au service des mets et boissons, de polisseur ou polisseuse, d'assembleur-soudeur ou assembleuse-soudeuse, de machiniste sur machine-outil conventionnelle, d'assembleur ou assembleuse en électronique et de technicien ou technicienne en impression numérique.

Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	9 600 ^a	11 684	122 %

a La cible a été révisée pour tenir compte de la fin du Plan emploi métropole.

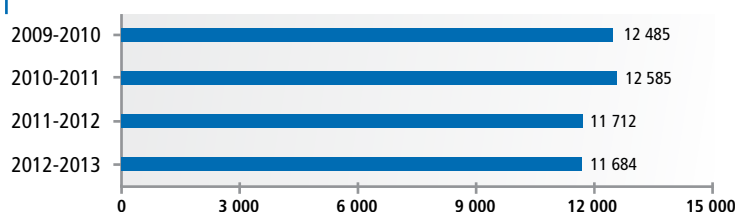
20. Les résultats des exercices antérieurs à 2010-2011 ne sont pas présentés, des changements ayant été apportés à l'indicateur.

21. Le cadre de développement et de reconnaissance des compétences a remplacé le Régime de qualification en 2001. Depuis, les comités sectoriels de main-d'œuvre mènent des travaux afin de convertir les régimes de qualification toujours en place vers des normes professionnelles, dans la mesure où il existe encore des besoins de qualification.

Le résultat présenté tient compte non seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet Entreprises), mais aussi des entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée de même que des entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

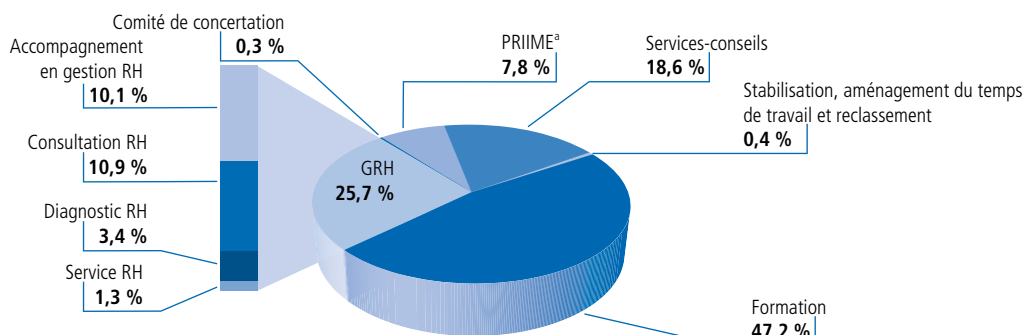
En 2012-2013, le nombre d'entreprises ayant commencé à bénéficier d'une intervention dans l'année s'élève à 11 684, soit 122 % de la cible. Près de 17 000 interventions au total ont été menées auprès des entreprises en 2012-2013 (la même entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention).

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Environ la moitié des interventions (47 %) l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Au cours de l'exercice, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché plus de 75 000 travailleuses et travailleurs. Cela n'inclut pas celles et ceux dont l'employeur a bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe d'Emploi-Québec). Les services-conseils représentent près de 19 % des interventions auprès des entreprises, alors que cette proportion est de 26 % en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion. Emploi-Québec, conformément à la Loi²², soutient également les entreprises qui procèdent à des licenciements collectifs.

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



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

22. La Loi sur les normes du travail définit les responsabilités des employeurs et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de licenciement collectif. En vertu de cette loi, l'employeur qui prévoit la fermeture de son entreprise ou la mise à pied de dix travailleurs ou plus doit en prévenir le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette loi oblige également les employeurs à prendre des mesures pour faciliter le reclassement des employés lorsque le nombre de salariés visés par le licenciement atteint 50 ou plus. Lorsque le nombre de personnes licenciées ne justifie pas la mise en place dans l'entreprise d'un comité d'aide au reclassement, les travailleuses et travailleurs licenciés peuvent être dirigés vers un comité d'aide au reclassement à entrée continue.

PRESTATION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI AUX ENTREPRISES : L'EXPÉRIENCE ÉTRANGÈRE

On constate que plusieurs États offrent aux entreprises de leur territoire, et souvent en priorité aux petites et moyennes entreprises, une gamme de mesures et de programmes pour permettre leur démarrage ou pour faciliter le développement de leur marché, stimuler leur capacité d'innovation, leur productivité et leur compétitivité, et améliorer leur ancrage dans le développement local. Ces programmes sont sous la responsabilité de différents ministères et se déploient tant à l'échelle nationale que régionale et locale. Voici un portrait des services publics d'emploi que se voient offrir les entreprises ailleurs dans le monde.

Principaux axes d'intervention publique auprès des entreprises

Les États effectuent des choix stratégiques en matière de soutien à offrir aux entreprises et les assistent à diverses étapes de leur cycle de vie ou les aident à faire face à des défis du marché du travail ainsi qu'à divers changements. On recense cinq catégories de soutien public aux entreprises :

- l'aide financière au démarrage d'entreprise (prêts, subventions, avantages fiscaux) ou à l'investissement (nouveaux équipements et technologies, recherche et développement);
- le soutien au développement de marchés (occasions d'affaires, commerce extérieur, internationalisation);
- l'information sur le marché du travail et l'assistance au recrutement²³;
- la formation et le développement des compétences de la main-d'œuvre ainsi que des compétences en gestion²⁴;
- le conseil en matière de gestion des ressources humaines, de concertation et de recrutement.

Au Québec, les deux premières catégories relèvent principalement du ministère des Finances et de l'Économie, et d'Investissement Québec. Les services offerts par Emploi-Québec couvrent les trois dernières catégories.

23. Pour illustrer la catégorie d'assistance au recrutement de la main-d'œuvre, voir : <http://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=29&acro=eures&lang=en>. Les entreprises bénéficient de services répondant à certains besoins liés aux conditions du marché du travail. Ces services sont habituellement basés sur des partenariats afin de favoriser l'insertion professionnelle.

24. Pour illustrer la catégorie de la formation et du développement des compétences, voir www.deewr.gov.au.

ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

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

En 2012-2013, les services de solidarité sociale ont offert une aide financière de dernier recours à plus de 310 000 ménages en moyenne chaque mois. Ils ont répondu à près de 105 300 nouvelles demandes d'aide financière dans l'année. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent des objectifs relatifs à des programmes complémentaires de l'aide financière de dernier recours ainsi qu'à des personnes qui ont cessé de recevoir cette aide à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec.

Divers programmes autres que l'aide financière de dernier recours contribuent à soutenir les personnes dans leur insertion sociale et professionnelle. Le Programme alternative jeunesse et les programmes d'aide et d'accompagnement social sont traités ci-dessous. On consultera aussi la page 58 pour une information complémentaire.

Le Programme alternative jeunesse

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse ^a	S. O.	7 243	S. O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2012-2013.

Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours afin de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion professionnelle, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

Ce programme se distingue d'un programme d'aide financière de dernier recours par la nature et le mode de versement de l'allocation. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, l'allocation est versée toutes les deux semaines et accordée sur une base individuelle. Par ailleurs, certaines règles de comptabilisation lui sont propres. Ainsi, les règles relatives à la contribution parentale ne s'appliquent pas pour établir le montant de l'allocation jeunesse. En 2012-2013, plus de 7 200 jeunes ont bénéficié pour la première fois du Programme alternative jeunesse, soit plus de 20 % des jeunes admissibles au programme d'aide financière de dernier recours.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social ^a	S. O.	3 898	S. O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2012-2013.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social sont offerts aux personnes qui n'ont pas la possibilité dans l'immédiat de participer à une intervention d'aide à l'emploi ni d'envisager un retour sur le marché du travail, en raison de contraintes limitatives plus ou moins graves. Ces programmes permettent aussi de soutenir, en complément des prêts et bourses, un projet de formation professionnelle de niveau secondaire ou postsecondaire pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi.

En 2012-2013, près de 3 900 nouveaux participants et participantes ont bénéficié de ces programmes.

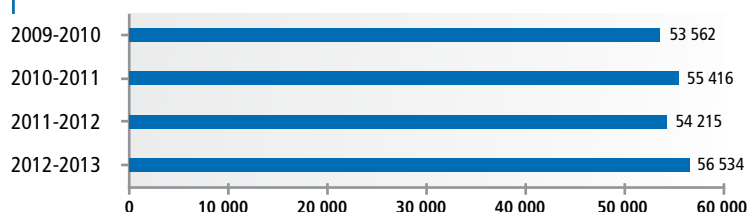
Les sorties de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	65 000	56 534	87 %

Cet indicateur couvre à la fois les sorties de l'aide financière de dernier recours consécutives aux interventions des services publics d'emploi et à celles des services de solidarité sociale. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, au terme d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas durant les deux mois suivants. Ainsi, on dénombre un peu plus de 56 500 sorties de l'aide en 2012-2013, une hausse par rapport à 2011-2012, soit 87 % de l'objectif.

Ces sorties de l'aide ont contribué à la baisse du taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans, qui est passé de 7,3 % en 2008-2009 à 6,9 % en 2012-2013.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte que caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et partenariale, et d'autre part, des ressources limitées. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des services et la réorganisation territoriale du réseau.

En décembre 2012, la responsabilité de Services Québec a été déléguée à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans la lignée de l'adoption de la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises. Services Québec offre notamment des renseignements sur les programmes gouvernementaux, gère les changements d'adresse et le registre de l'état civil.

Cette union ouvre la porte à une réelle optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de service. L'offre de services territoriale sera ainsi bonifiée et adaptée aux réalités régionales tout en favorisant le développement durable, le maintien d'emplois en région et des services gouvernementaux de qualité.

Les indicateurs associés à cette orientation témoignent du souci qu'a Emploi-Québec d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. On trouvera le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec à l'annexe 2, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

Le délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 ^a	12,9	Non atteinte

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

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution d'une aide financière (favorable ou non) est rendue. Ce délai inclut le temps que prend le demandeur pour fournir tous les documents requis pour l'évaluation de sa situation.

En raison de la vulnérabilité des personnes qui sollicitent l'aide financière de dernier recours, une attention particulière est apportée pour traiter rapidement les demandes déposées. Il faut également s'assurer que la vérification de l'admissibilité et la détermination du montant d'aide financière, le cas échéant, sont effectuées équitablement et conformément aux dispositions de la loi et du règlement. Des actions se sont poursuivies en 2012-2013 afin d'alléger le processus pour les demandeurs.

Des travaux ont été entrepris pour établir le portrait du délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale. À la suite de ces travaux, des changements ont été apportés à nos façons de faire. C'est pourquoi nous ne présentons pas les résultats des années antérieures qui ne sont plus comparables. En conséquence, le délai moyen de traitement des nouvelles demandes, incluant la période pour obtenir les documents et la prise de décision est de 12,9 jours ouvrables en 2012-2013.

DÉLAIS MOYENS	Parts des décisions rendues
0 à 7 jours	31,5 %
8 à 10 jours	16,4 %
11 jours et plus	52,1 %

Pour près de la moitié des demandes (47,9 %), le traitement, du dépôt de la demande à la prise de décision, se fait à l'intérieur du délai de 10 jours ouvrables. Les délais encourus depuis le dépôt de la demande jusqu'à la réception de tous les documents du demandeur continuent à influencer le niveau de l'atteinte de la cible. Les travaux se poursuivent pour mieux distinguer le temps requis pour obtenir les documents et le délai pour rendre la décision.

Le ratio de plaintes

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	15 % ^a	9,7 %	Atteinte

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur. Elle a été revue à la baisse suite à l'examen des résultats finaux 2011-2012, ce qui explique qu'elle diffère de celle apparaissant au plan d'action.

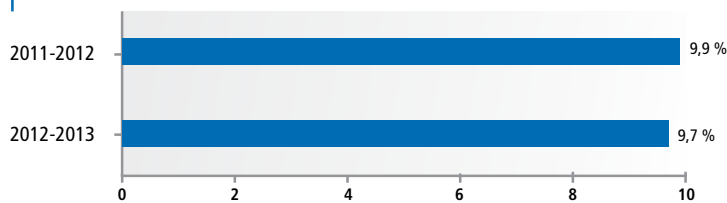
La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser à la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens pour signaler son insatisfaction. À la suite de la réception d'une plainte, la Direction peut recommander de modifier la décision prise par Emploi-Québec. L'indicateur ci-dessus a été inscrit pour la première fois au plan d'action en 2011-2012. Il couvre à la fois les services d'emploi et les services de solidarité sociale.

On distingue les plaintes de premier niveau, pour lesquelles une explication peut être donnée directement à la cliente ou au client, et les plaintes de deuxième niveau qui nécessitent des vérifications plus approfondies et plus complexes (voir à ce sujet le rapport d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens, à la page 78). Les plaintes retenues aux fins du nouvel indicateur sont celles de deuxième niveau qui ont trait à la qualité des services ou qui touchent l'administration de l'aide financière de dernier recours ou les services publics d'emploi, et qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens.

Au cours de l'exercice, 3 229 plaintes ont été traitées, dont 1 598 concernant la qualité des services et 1 631 concernant l'offre de services (1 213 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 418 plaintes relatives aux services publics d'emploi). Au total, 313 plaintes s'adressant à Emploi-Québec²⁵ (soit 9,7 %) ont fait l'objet d'une recommandation de modifications. Il s'agit d'un résultat nettement en deçà du plafond établi.

25. La donnée utilisée quant au nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une recommandation de modifications diffère de celle qui figure dans le rapport d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec les citoyens, qui contient les plaintes de premier et de second niveau (voir page 78). Le nombre de plaintes traitées qui ont fait l'objet d'une recommandation de modifications exclut les plaintes qui portent sur le Régime québécois d'assurance parentale, le recouvrement, le recours et la révision.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les décisions modifiées

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 % ^a	17,2 %	Atteinte

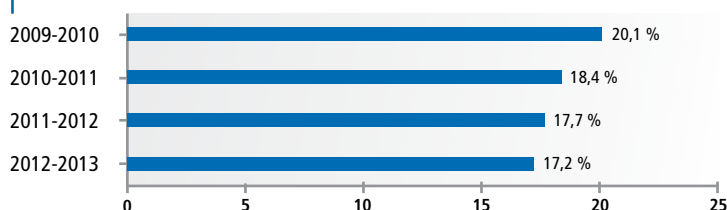
a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul ni les demandes de révision concernant des décisions du Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle.

Le résultat doit être évalué en tenant compte des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale. Il faut aussi considérer que les demandes qui se rendent à ce stade sont celles qui sont les plus litigieuses. Durant l'année, 12 463 demandes de révision ont été reçues et, pour 17,2 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la demande de révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 21 % fixée par Emploi-Québec.

L'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit des prestataires. Divers moyens sont déployés à cette fin, par exemple le souci de transmettre aux prestataires touchés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs de ces demandes, en collaboration notamment avec la Direction générale adjointe de la révision et des recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



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

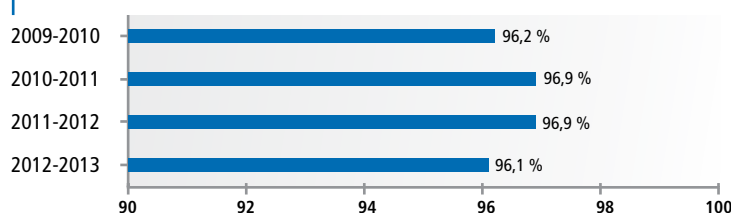
INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 % ^a	96,1 %	Non atteinte

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

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

L'évaluation effectuée conclut que, globalement, 96,1 % des sommes déboursées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours l'ont été de manière adéquate. Autrement dit, on estime à 3,9 % les versements erronés (en trop ou en moins). Ce pourcentage correspond essentiellement au seuil d'erreurs toléré en ce qui a trait aux sommes versées. Lorsque les écarts sont constatés, des correctifs administratifs sont apportés lorsque les personnes reçoivent encore des prestations des services de solidarité sociale, sinon le dossier est confié au Centre de recouvrement (voir à ce sujet le rapport annuel du Centre de recouvrement, à la page 201).

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour tenir à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes aux normes de qualité.

D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs de résultats ciblés couvrant l'accessibilité de ses services et la situation d'emploi à brève échéance des personnes aidées. Emploi-Québec s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction de la clientèle. Certaines conclusions à cet égard sont présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca.



ANNEXE 1

PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 SELON LA RÉGION

Régions	Contexte	Résultats				
	Taux de chômage ^a	Postes vacants signalés au Service national de placement	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi ^b	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (N ^{bre})	Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention ^c	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (N ^{bre})
	(%)	(N ^{bre})	(N ^{bre})	(N ^{bre})	(M\$)	(N ^{bre})
Abitibi-Témiscamingue	6,4	8 635	6 805	3 536	9,4	414
Bas-Saint-Laurent	8,1	9 967	8 971	4 822	12,8	512
Capitale-Nationale	5,7	96 351	23 247	11 292	23,8	1 203
Centre-du-Québec	8,3	26 685	9 924	4 727	12,7	524
Chaudière-Appalaches	4,6	31 937	12 011	6 986	16,8	615
Côte-Nord	7,6	5 465	4 656	2 144	5,8	292
Estrie	8,0	26 930	11 705	6 389	14,9	847
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	12,9	2 766	6 383	3 571	9,5	336
Île-de-Montréal	10,2	131 185	74 277	31 858	80,6	2 239
Lanaudière	7,9	21 005	15 057	7 278	19,4	409
Laurentides	6,8	26 869	19 527	8 707	20,4	739
Laval	8,1	27 601	11 915	5 110	12,2	262
Mauricie	9,7	16 292	13 213	6 612	16,2	407
Montréal	6,5	95 151	39 360	19 826	52,6	1 842
Nord-du-Québec	7,6	1 200	801	428	1,3	99
Outaouais	6,5	12 178	13 915	6 316	12,2	627
Saguenay-Lac-Saint-Jean	8,3	12 546	12 490	6 658	15,7	316
Ensemble du Québec	7,8	552 763	281 484	136 260	336,2	11 684^d

a Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année civile 2013.

b Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, une personne ayant pu recevoir du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d Le total des régions est inférieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, certaines entreprises ayant été aidées centralement.

ANNEXE 2

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions menées par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la planification et du développement des stratégies. Dans la présente annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations qui lui sont spécifiquement formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec, déposés à l'Assemblée nationale. Emploi-Québec collabore également au suivi des recommandations qui le concerne qui sont adressés directement au Ministère. Ces dernières sont traitées dans la section ministérielle.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient les services et les subventions versées aux entreprises en fonction des besoins du marché du travail, qu'ils disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et qu'ils en rendent compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie. Les commentaires du vérificateur portaient principalement sur la planification de l'offre de service et sur la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient.

La majorité des interventions prévues au plan d'action sont réalisées. Certains travaux à plus long terme, portant notamment sur la détermination d'indicateurs en vue de mieux mesurer l'efficacité des services et des subventions et sur l'évaluation de l'efficacité des mesures d'aide, doivent se poursuivre.

A faint, grayscale background image of a person's face, looking slightly to the right, with their hand near their chin. The image is partially obscured by a green rectangular block at the top left.

RAPPORT
ANNUEL DE

CENTRE
DE RECOUVREMENT

GESTION 2012-2013

MESSAGE

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Sous-Ministre,

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics qu'a été confiée au Centre de recouvrement la responsabilité de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Par sa mission, le Centre contribue également à l'évolution des services gouvernementaux.

Je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Centre de recouvrement, qui fait état des principaux résultats du Centre selon les objectifs établis dans son plan d'action 2012-2013. Ces résultats, qui contribuent à soutenir et à accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisation ainsi que la qualité des services qu'elle fournit, sont présentés selon les indicateurs de performance consignés dans la convention de performance et d'imputabilité adoptée en 2009.

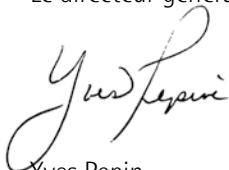
Le rapport annuel de gestion souligne également les actions du Centre par rapport à une autre de ses orientations stratégiques, soit celle de disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant.

En 2012-2013, le Centre a géré 164,5 millions de dollars en ce qui a trait aux encaissements, soit 147,2 millions de dollars recouvrés par le Ministère relativement aux créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale et 17,3 millions de dollars en provenance de Revenu Québec pour les créances liées aux pensions alimentaires. Ces encaissements représentent une baisse de 2,8 millions de dollars par rapport aux sommes recouvrées en 2011-2012. Une telle diminution s'explique principalement par le fait que le nombre de périodes de versement à des personnes débitrices touchées par des retenues varie d'une année à l'autre.

Les résultats qu'affiche le Centre de recouvrement sont attribuables à l'excellent travail réalisé par l'ensemble de son personnel dans le respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Je tiens à souligner les efforts des directrices et directeurs du Centre et l'engagement qui les caractérise dans l'exercice de leurs fonctions. Je remercie également les collaborateurs et collaboratrices des différentes unités administratives du Ministère et les autres partenaires gouvernementaux qui soutiennent le Centre et qui contribuent à l'amélioration constante de sa performance.

Je vous prie de recevoir, Madame la Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le directeur général du Centre de recouvrement,



Yves Pepin
Québec, octobre 2013

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du directeur général	191
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	193
Centre de recouvrement	195
Mission	195
Responsabilités	195
Produits et services	196
Processus de recouvrement	196
Faits saillants 2012-2013	197
Utilisation des ressources	198
Ressources humaines	198
Ressources financières	198
Résultats 2012-2013	199
Sommaire des résultats	199
Résultats détaillés	201
ORIENTATION 1	
Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services	201
ORIENTATION 2	
Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant	204
ANNEXES	
Annexe 1 : Glossaire	207
Annexe 2 : Évolution du solde des créances ministérielles en 2012-2013	209

DÉCLARATION

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

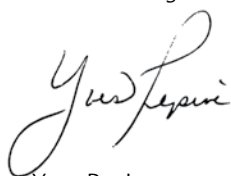
L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission du Centre, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait état des résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action 2012-2013. Ces objectifs sont liés aux indicateurs figurant dans la convention de performance et d'imputabilité.

Pour garantir l'atteinte des objectifs du plan d'action et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé les systèmes d'information et les mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système interne de reddition de comptes est efficace, et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale en ce qui a trait aux opérations.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation en date du 31 mars 2013.

Le directeur général du Centre de recouvrement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yves Pepin'.

Yves Pepin

Québec, octobre 2013

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Yves Pepin
Directeur général du Centre de recouvrement
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan d'action 2012-2013* du Centre de recouvrement. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Centre.

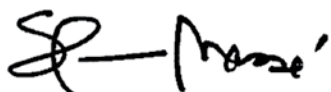
Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan d'action 2012-2013* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2013

CENTRE DE RECOUVREMENT

Mission

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

Responsabilités

Le Centre de recouvrement, ci-après nommé le Centre, est une unité conventionnée qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la convention de performance et d'imputabilité, le sous-ministre délègue au sous-ministre adjoint aux services à la gestion la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. Le directeur général veille à l'application des orientations stratégiques ainsi qu'à l'atteinte des objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre est responsable du recouvrement des sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration de divers programmes et mesures, en vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1).

La principale créance d'Emploi-Québec est l'aide financière de dernier recours versée notamment :

- aux personnes qui n'y ont pas droit;
- aux personnes immigrantes qui ont été parrainées;
- aux personnes créancières alimentaires, lorsqu'un défaut de paiement est signalé par la personne débitrice alimentaire.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans le cadre notamment :

- de l'administration des mesures et des programmes d'aide à l'emploi;
- de l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre IV de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'application de la 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).

Par ailleurs, l'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confie l'application du Régime québécois d'assurance parentale au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Par conséquent, le recouvrement des sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confié au Centre de recouvrement. Ces sommes sont désignées dans le présent document sous l'appellation de « créances du Régime québécois d'assurance parentale ».

Le directeur général du Centre est aussi chargé d'appliquer les décisions découlant du pouvoir discrétionnaire dévolu au ministre en matière de recouvrement en vertu de l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale. Ces articles permettent, entre autres, de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'en accorder la remise partielle ou totale. La reddition de comptes touchant cette responsabilité est présentée à la page 92 du rapport annuel de gestion du Ministère.

Produits et services

Selon les sources d'encaissement, les principaux produits et services du Centre sont le recouvrement effectué par le personnel, le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par Revenu Québec.

Recouvrement effectué par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice;
- Les procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies de salaire et d'avoir liquide, les hypothèques légales, les saisies de biens;
- La radiation des créances irrécouvrables;
- La localisation des personnes débitrices.

Recouvrement automatisé

- Les retenues sur les sommes versées par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale;
- Les retenues sur les remboursements d'impôt et sur le crédit d'impôt pour la solidarité, faites par Revenu Québec, pour ce qui est des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, dans le cadre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
 - d'un crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants accordé par la Régie des rentes du Québec;
 - de l'exercice d'un droit en provenance de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par Revenu Québec

- Le recouvrement effectué par Revenu Québec en vue de l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ., chapitre P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement dans les droits des personnes créancières alimentaires.

Processus de recouvrement

Le processus de recouvrement est enclenché par les réclamations établies par les centres locaux d'emploi d'Emploi-Québec et le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Ces réclamations représentent à elles seules près de 90 % de la facturation annuelle nette administrée par le Centre. Celui-ci assure le suivi des créances individuelles et des comptes débiteurs en ce qui a trait aux programmes administrés par le Ministère, et ce, peu importe la provenance des encaissements. Cependant, les principales activités de recouvrement du Centre sont effectuées par son personnel, puisque les autres sont automatisées ou effectuées par Revenu Québec.

Après l'envoi d'un avis de réclamation à une personne débitrice non prestataire, le personnel de la Direction des services de première ligne communique avec elle pour négocier une entente de remboursement. Lorsque ces négociations ne peuvent mener à une entente ou en cas de non-respect de l'entente conclue, le dossier est pris en charge par le personnel de la Direction des services spécialisés, qui détermine si la personne débitrice est solvable. En présence d'éléments de solvabilité, des procédures judiciaires peuvent être engagées. Quant aux créances jugées irrécouvrables, elles sont radiées conformément aux règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État et après que toutes les mesures de recouvrement appropriées ont été raisonnablement entreprises. Une dette radiée demeure cependant percevable. Si nécessaire, un certificat est déposé au greffe du tribunal compétent pour interrompre la prescription d'une créance.

FAITS SAILLANTS

2012-2013

Un bilan positif quant à l'atteinte des cibles en matière de recouvrement

Les objectifs du plan d'action 2012-2013 ont globalement été atteints, et la prévision de recouvrement net du Centre a été dépassée de 2,3 %. Ces objectifs concernent les créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale.

Le Centre a recouvré un montant net de 164,5 millions de dollars en 2012-2013, soit 139,1 millions de dollars pour les créances d'Emploi-Québec, 8,1 millions de dollars pour les créances du Régime québécois d'assurance parentale et 17,3 millions de dollars pour les créances liées aux pensions alimentaires et perçues par Revenu Québec.

Les facteurs de contingences indiqués dans le plan d'action 2012-2013 n'ont pas eu de répercussions importantes sur les résultats de l'exercice 2012-2013.

Un personnel mobilisé

En 2012-2013, le Centre a élaboré un plan d'action touchant les différentes sphères de la santé et de la qualité de vie au travail, en réponse aux préoccupations exprimées par son personnel dans le cadre d'un sondage ministériel. Le Centre s'est en outre assuré de disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

En 2012-2013, le Centre a utilisé 164,2 équivalents temps complet (ETC¹), ce qui correspond à une diminution de 9,8 ETC par rapport à 2011-2012. Cette diminution s'explique en partie par le transfert des activités d'encaissement à la direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles. L'effectif du Centre se répartit de la façon suivante :

Centres de responsabilité	ETC utilisés en 2012-2013	ETC utilisés en 2011-2012
Bureau du directeur général	3,1	2,9
Direction des services de première ligne	48,1	53,1
Direction des services spécialisés	92,2	94,6
Centre de services de Québec	28,7	29,8
Centre de services de Longueuil	28,4	29,5
Centre de services de Montréal	23,0	22,5
Bureau de la directrice	12,1	12,8
Direction du soutien à la performance et aux opérations	20,8	23,4
Total	164,2	174,0

Par ailleurs, une partie des activités de recouvrement du Centre de services de Montréal est réalisée par du personnel prêté au Centre de recouvrement par la Ville de Montréal. Ce personnel représente 6 ETC.

Ressources financières

En 2012-2013, les dépenses de rémunération et de fonctionnement liées aux activités de recouvrement du Centre ont totalisé 8,7 millions de dollars, soit 5,4 % de moins qu'en 2011-2012. Ce total exclut le coût des services fournis par les autres directions du Ministère ainsi que les loyers et les avantages sociaux. Il ne comprend que les dépenses assumées par le Centre.

DÉPENSES LIÉES AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Centres de responsabilité	2012-2013	2011-2012 ^b
Bureau du directeur général	0,2	0,3
Direction des services de première ligne	1,5	1,8
Direction des services spécialisés	4,1	3,8
Direction du soutien à la performance et aux opérations	1,3	1,3
Rémunération	7,1	7,2
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)^a	1,6	2,0
Total	8,7	9,2

a Les dépenses de fonctionnement comprennent les sommes versées à la Ville de Montréal pour le prêt d'employés.

b Certaines données se rapportant à l'exercice financier 2011-2012 ont été reclassées pour les rendre comparables à celles de 2012-2013.

1. Dans l'administration québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées.

RÉSULTATS 2012-2013

La présente section rend compte des résultats à l'égard des six objectifs annoncés dans le *Plan d'action 2012-2013* du Centre de recouvrement. Les résultats détaillés sont présentés selon les orientations stratégiques consignées dans la *Convention de performance et d'imputabilité*.

On trouvera les définitions des six premiers indicateurs sous la rubrique des résultats détaillés et, pour plus de précisions, on se reportera au glossaire de l'annexe 1.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficacité de l'organisation et la qualité des services

Efficacité globale

CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC

Objectifs liés aux indicateurs du <i>Plan d'action 2012-2013</i>	Indicateurs	Cibles 2012-2013	Résultats 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
1.1	Taux de recouvrement global	18,4 %	18,9 %	103 %
1.2	Taux de variation des comptes débiteurs	0,8 %	0,8 %	100 %

Efficience globale

Objectif lié aux indicateurs du <i>Plan d'action 2012-2013</i>	Indicateur	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
1.3	Coût par dollar recouvré ^a	13,0 ¢	12,0 ¢	108 %

Qualité des services

Objectif lié aux indicateurs du <i>Plan d'action 2012-2013</i>	Indicateur	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
1.4	Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre ^a	45 secondes ^b	36 secondes	100 %

a Tout comme l'année dernière, les résultats de ces indicateurs tiennent compte des créances d'Emploi-Québec et des créances du Régime québécois d'assurance parentale.

b Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

Efficacité globale

CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Objectif lié aux indicateurs du <i>Plan d'action 2012-2013</i>	Indicateur	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
1.5	Montant recouvré	6,7 M\$	8,1 M\$	121 %

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Objectif lié aux indicateurs du <i>Plan d'action 2012-2013</i>	Indicateur	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
2.1	Approbation d'un plan d'action en matière de SQVT	31 décembre 2012	Plan d'action approuvé le 7 novembre 2012	100 %

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficacité de l'organisation et la qualité des services

L'orientation 1, visant l'amélioration de la performance du Centre, comprend cinq objectifs. Les objectifs 1.1 à 1.4 sont liés aux indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* du Centre.

OBJECTIF 1.1

Atteindre un taux de recouvrement global de 18,4 % relativement aux créances d'Emploi-Québec pour l'année 2012-2013

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Taux de recouvrement global	18,4 %	18,9 %	103 %

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels on déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde des comptes débiteurs au 31 mars 2012, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'exercice financier 2012-2013.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances d'Emploi-Québec est supérieur à la cible fixée dans le plan d'action 2012-2013. Ce résultat est principalement attribuable au recouvrement automatisé, qui a dépassé de 3,2 % la cible prévue, et à une facturation nette qui a été inférieure de 2,7 % à ce qui était prévu pour 2012-2013.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Taux de recouvrement global	18,9 %	19,3 %	17,5 %

Le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec a diminué de 0,4 point de pourcentage par rapport à l'exercice 2011-2012. La variation à la baisse s'explique principalement par une diminution en 2012-2013 du nombre de périodes de versement à des personnes débitrices touchées par des retenues. Cela s'est traduit par une réduction de 3,2 millions de dollars du recouvrement automatisé par rapport à l'exercice précédent.

OBJECTIF 1.2

Limiter à 0,8 % l'augmentation du solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec au 31 mars 2013, par rapport au solde du 31 mars 2012

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Taux de variation des comptes débiteurs	0,8 %	0,8 %	100 %

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde des comptes débiteurs d'un exercice financier par rapport à celui de l'exercice précédent. Le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2013 correspond au solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année précédente, auquel s'ajoute la facturation annuelle nette, dont on déduit le recouvrement net et la radiation nette de l'exercice financier 2012-2013.

La cible de 0,8 % prévue dans le plan d'action 2012-2013 a été atteinte au 31 mars 2013. C'est l'augmentation du recouvrement net qui a permis d'atteindre cette cible malgré une diminution importante de la radiation nette par rapport aux prévisions.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Solde des comptes débiteurs	591 M\$	587 M\$	595 M\$
Taux de variation des comptes débiteurs	0,8 %	- 1,3 %	2,0 %

Les résultats du dernier exercice financier indiquent une légère augmentation du solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec, qui passe de 587 millions de dollars à 591 millions de dollars. L'évolution et la composition du solde des créances ministérielles en 2012-2013 sont présentées à l'annexe 2.

OBJECTIF 1.3

Maintenir à 13 ¢ ou moins le coût par dollar recouvré pour l'année 2012-2013

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré	13,0 ¢	12,0 ¢	108 %

Le coût par dollar recouvré indique l'efficacité de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Il inclut le recouvrement automatisé et celui qui est effectué par le personnel. On l'obtient en divisant les coûts de recouvrement par le recouvrement total. Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux, le coût lié aux unités centrales et les dépenses centralisées, mais excluent la gestion des créances alimentaires et l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre. Le coût par dollar recouvré tient compte uniquement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale.

L'augmentation de 3,6 millions de dollars au chapitre du recouvrement automatisé, provenant principalement des retenues faites par Revenu Québec et des retenues relatives à l'aide conditionnelle, a permis d'obtenir un coût par dollar recouvré nettement inférieur à la cible prévue au plan d'action 2012-2013.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Coût par dollar recouvré	12,0 ¢	12,0 ¢	12,6 ¢

Si le coût par dollar recouvré reste stable à 12 ¢ en 2012-2013, malgré une baisse de 2,5 millions de dollars du recouvrement global, c'est en raison d'une diminution du coût total de recouvrement de l'ordre de 0,3 million de dollars.

En effet, le coût de recouvrement s'établit à 17,9 millions de dollars en 2012-2013 comparativement à 18,2 millions de dollars en 2011-2012, soit une diminution de 1,6 %.

Le recouvrement total s'est élevé à 149,2 millions de dollars en 2012-2013 relativement aux créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale, en comparaison de 151,7 millions de dollars en 2011-2012.

OBJECTIF 1.4

Maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre, pour l'année 2012-2013

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	45 secondes ^a	36 secondes	100 %

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

Cet indicateur de qualité des services mesure le délai moyen pendant lequel une personne doit attendre pour parler à une représentante ou à un représentant en utilisant la ligne principale du Centre. La moyenne ciblée de 45 secondes permet d'assurer aux personnes débitrices qu'elles pourront parler dans un délai raisonnable à un préposé et, le cas échéant, négocier et conclure une entente de remboursement. Cette cible contribue à la qualité des services offerts par l'équipe des préposées et préposés aux renseignements.

En 2012-2013, le Centre a affiché un temps d'attente moyen de 36 secondes, soit 9 secondes de moins que le délai moyen ciblé de 45 secondes. L'arborescence téléphonique du Centre a notamment été révisée en 2012-2013, ce qui a permis de réduire significativement les appels qui n'étaient pas destinés au Centre de recouvrement et de les diriger vers le Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec ou le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Temps d'attente	36 secondes	52 secondes	32 secondes

OBJECTIF 1.5

Atteindre un recouvrement net de 6,7 millions de dollars

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Montant recouvré	6,7 M\$	8,1 M\$	121 %

Cet indicateur d'efficacité réfère au recouvrement net relatif aux créances du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement net au 31 mars 2013 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels on déduit le remboursement des trop-perçus.

Le recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale s'est élevé à 8,1 millions de dollars au cours de l'exercice financier 2012-2013, ce qui excède de 21 % la cible du plan d'action 2012-2013. Ce résultat est attribuable à l'augmentation du recouvrement par le personnel et des retenues effectuées sur les prestations versées par le Régime québécois d'assurance parentale et, dans une moindre mesure, des retenues de Revenu Québec. La cible tenait compte d'une prévision de facturation nette de 8,9 millions de dollars, alors que la facturation nette réelle a plutôt totalisé 9,2 millions de dollars.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Montant recouvré	8,1 M\$	6,6 M\$	5,7 M\$

Les résultats de l'exercice 2012-2013 montrent une augmentation du montant recouvré de 1,5 million de dollars par rapport à 2011-2012. L'augmentation de la facturation nette de 7,6 % ainsi que l'amélioration du processus de vérification de la conformité des prestations versées ont eu un effet direct sur la croissance du recouvrement net. L'annexe 2 présente en détail l'évolution du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale.

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

OBJECTIF 2.1

Participer à la démarche ministérielle d'amélioration continue en santé et qualité de vie au travail (SQVT)

INDICATEUR	Cible 2012-2013	Résultat 2012-2013	Taux d'atteinte de la cible
Approbation d'un plan d'action en matière de SQVT	31 décembre 2012	Plan d'action approuvé le 7 novembre 2012	100 %

Pour relever les défis de l'organisation, le Centre doit pouvoir compter sur une main-d'œuvre compétente, mobilisée et pleinement en mesure de répondre aux exigences de ses fonctions. Il doit aussi créer un environnement stimulant pour son personnel.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Centre a mis en œuvre diverses activités touchant les quatre sphères suivantes liées à la santé et à la qualité de vie au travail : l'environnement de travail, les pratiques de gestion, la conciliation travail-famille et les habitudes de vie. La mise en œuvre des activités répondait à des préoccupations exprimées par le personnel dans le cadre d'un sondage ministériel sur la santé et la qualité de vie au travail et visait à soutenir l'engagement du personnel.

Le Centre a également participé à l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et a établi des calendriers de formation en fonction des besoins recensés auprès de l'ensemble du personnel. De plus, il s'est livré aux exercices annuels d'évaluation du rendement.

Dans chaque unité de travail, le Centre a établi des pratiques visant à offrir un environnement de travail stimulant et à reconnaître le travail accompli. Il a offert au personnel la possibilité de participer à différents mandats et projets spéciaux permettant l'atteinte des cibles du plan d'action 2012-2013, et a maintenu les activités visant à reconnaître les réalisations du personnel.



ANNEXE 1

GLOSSAIRE

Coûts de recouvrement

Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées. Les coûts de recouvrement excluent les coûts liés à la gestion des créances alimentaires et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre.

Facturation annuelle nette

Total des réclamations et des notes de crédit, auquel s'ajoutent les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

Radiation nette

Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée au cours de l'année.

Recouvrement automatisé

Recouvrement effectué par le Ministère ou par l'entremise d'autres ministères ou organismes. Ce recouvrement est entièrement informatisé.

Recouvrement effectué par le personnel

Recouvrement calculé à partir des encaissements provenant de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de mesures judiciaires.

Recouvrement net

Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

Recouvrement total

Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

Solde des comptes débiteurs de l'année financière courante

Solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

ANNEXE 2

ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES
MINISTÉRIELLES EN 2012-2013

SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC EN 2012-2013 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi		Garants défaillants	Autres mesures et programmes	TOTAL
		Individus	Organismes			
Solde d'ouverture au 1^{er} avril 2012	546,1	4,7	1,2	34,2	0,7	586,9
Facturation						
Réclamations	128,8	2,9	0,5	1,8	0,6	134,6
Intérêts et frais	20,4	0,1	0,0	0,3	0,0	20,8
Annulation de créances	(3,7)	(0,1)	0,0	(0,8)	0,0	(4,6)
Facturation nette	145,5	2,9	0,5	1,3	0,6	150,8
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(40,4)	(1,8)	(1,0)	(1,4)	(0,2)	(44,8)
Recouvrement automatisé	(92,8)	(1,8)	0,0	(1,0)	(0,4)	(96,0)
Remboursement des trop-perçus	1,6	0,1	0,0	0,0	0,0	1,7
Recouvrement net	(131,6)	(3,5)	(1,0)	(2,4)	(0,6)	(139,1)
Créances radiées						
Radiation	(39,6)	(0,8)	0,0	(1,7)	(0,1)	(42,2)
Radiation annulée	33,0	0,8	0,0	1,0	0,1	34,9
Radiation nette	(6,6)	0,0	0,0	(0,7)	0,0	(7,3)
Solde de fermeture au 31 mars 2013^a	553,4	4,1	0,7	32,4	0,7	591,3

a Le solde du compte à recevoir est composé de créances de personnes débitrices actives à un programme d'Emploi-Québec dont le Centre ne peut effectuer de mesures coercitives et de créances de personnes débitrices inactives à un programme d'Emploi-Québec soumises au processus de recouvrement.

SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2012-2013 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1^{er} avril 2012		11,3
Facturation nette		9,2
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(5,9)	
Recouvrement automatisé	(2,5)	
Remboursement des trop-perçus	0,3	
Recouvrement net		(8,1)
Créances radiées		
Radiation	(1,5)	
Radiation annulée	1,8	
Radiation nette		0,3
Solde de fermeture au 31 mars 2013		12,7

SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2012-2013 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1^{er} avril 2012		118,5
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	27,8	
Annulation de facturation	(9,0)	
Facturation nette		18,8
Recouvrement		
par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)	
par Revenu Québec	(17,2)	
Recouvrement net		(17,3)
Solde de fermeture au 31 mars 2013		120,0

A faint, grayscale background image showing a group of people, possibly in a meeting or discussion, with their faces and hands visible in a soft, out-of-focus manner.

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**

COMMISSION
DES PARTENAIRES
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

2012-2013

COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

MESSAGE

DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL



Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches
425, rue Saint-Amable, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Commission des partenaires du marché du travail pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013. Ce rapport couvre la deuxième année de mise en œuvre de la planification stratégique 2011-2014 de la Commission.

Au cours de l'année, la Commission a contribué à l'instauration d'une culture de la formation continue auprès des entreprises et de leur main-d'œuvre en faisant la promotion de l'initiative Investissement-Compétences. Cette initiative vise à ce que la formation et le développement des compétences de la main-d'œuvre soient considérés comme un investissement. D'ailleurs, au 31 mars 2013, 2 608 employeurs avaient demandé leur certificat Investissement-compétences, symbole de leur engagement dans le développement des compétences de leurs travailleurs.

De plus, la Commission a continué tout au long de l'année à reconnaître les compétences de travailleurs. En effet, près de 4 500 travailleurs et travailleuses ont vu leurs compétences certifiées au cours de l'année.

Finalement, la Commission a participé activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, notamment en joignant ses efforts à ceux du gouvernement, du Ministère et d'Emploi-Québec dans le développement et le déploiement de la stratégie, *Tous pour l'emploi, une impulsion nouvelle avec les partenaires*.

Toutes les actions et les interventions de la Commission ont été rendues possibles grâce à la participation de ses membres et du réseau des partenaires du marché du travail, aux efforts constants de l'ensemble du personnel de la Commission et à la contribution d'Emploi-Québec ainsi que de tous les ministères et organismes partenaires. Je tiens à les en remercier.

Le président de la Commission des partenaires du marché du travail,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean-Luc Trahan'. The signature is stylized with a large, sweeping initial 'J'.

Jean-Luc Trahan
Montréal, octobre 2013

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction	217
Commission des partenaires du marché du travail	219
Vision	220
Mission	220
Réseau de la Commission	220
Utilisation des ressources	221
Ressources humaines	221
Ressources financières	222
Résultats 2012-2013	223
Sommaire des résultats 2012-2013 concernant le <i>Plan stratégique 2011-2014</i>	223
Résultats détaillés 2012-2013	225
ORIENTATION 1	
Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail	225
ORIENTATION 2	
Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue	226
ORIENTATION 3	
Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs	231
Exigences législatives et gouvernementales	233
Code d'éthique et de déontologie	233
Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises	233
Gestion des risques	234
 ANNEXE	
Annexe : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2013	237

DÉCLARATION

DE LA DIRECTION

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité du président et des gestionnaires de la Commission. Celle-ci porte sur la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés et des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, le réseau et les ressources de la Commission des partenaires du marché du travail. Il présente les résultats de l'exercice financier 2012-2013 au regard du *Plan stratégique 2011-2014* de la Commission.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, le président et l'ensemble des gestionnaires ont veillé à l'application de mesures de contrôle tout au long de l'année. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de conformité;
- un suivi budgétaire mensuel du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre;
- le tableau de bord trimestriel des résultats;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

De plus, les membres de la Commission ont approuvé le présent rapport annuel de gestion lors de la séance du 11 septembre 2013.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.



Jean-Luc Trahan
Président de la Commission des partenaires
du marché du travail

Montréal, octobre 2013

COMMISSION

DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Mise sur pied en 1997, la Commission des partenaires du marché du travail¹ est une instance nationale de concertation qui réunit des représentantes et des représentants des employeurs, de la main-d'œuvre, des milieux de l'enseignement et des organismes communautaires, tous nommés par le gouvernement. Ces personnes et les organisations qu'elles représentent sont animées par un souci constant d'améliorer le fonctionnement du marché du travail. Elles mettent ainsi en commun leur expertise pour accroître l'efficacité des services publics d'emploi et pour favoriser le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les responsabilités de la Commission sont précisées en partie dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Elles consistent notamment :

- à conseiller le ministre sur les orientations générales de la politique du marché du travail;
- à participer avec le ministre à l'élaboration de stratégies et d'objectifs en matière de main-d'œuvre et d'emploi;
- à élaborer la politique d'intervention sectorielle;
- à préparer annuellement, avec le ministre, un plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui complète la convention de performance et d'imputabilité relative à Emploi-Québec.

D'autres responsabilités sont inscrites dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre² :

- transmettre annuellement au ministre un plan d'affectation des ressources du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (le Fonds);
- établir des programmes quant aux subventions attribuées par le Fonds;
- soumettre à l'approbation du ministre les règlements afférents à l'application de la loi sur les compétences;
- soumettre des normes professionnelles à l'approbation du ministre.

La Commission exerce également des fonctions qui lui sont déléguées par le ministre en ce qui concerne l'administration de la loi sur les compétences – y compris l'administration du Fonds –, l'intervention sectorielle, et le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

1. Voir en annexe la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2013.

2. Mieux connue sous le nom de « loi sur les compétences ».

Vision

En 2020, en réponse aux besoins du marché du travail, la Commission des partenaires du marché du travail aura contribué pleinement à la reconnaissance du Québec comme modèle de société apprenante et de réalisation du potentiel des personnes.

Mission

La mission de la Commission découle directement des responsabilités qui lui sont confiées par le législateur :

Voir au développement et à l'utilisation optimale du capital humain – compétences, expérience et savoirs des personnes – par une action concertée des acteurs du marché du travail dans une perspective d'accroissement de la prospérité du Québec.

Réseau de la Commission

Les interventions de la Commission sont soutenues par un réseau d'instances partenariales³. Il existe 17 conseils régionaux des partenaires du marché du travail dont la composition reflète celle de la Commission, 30 comités sectoriels de main-d'œuvre qui fonctionnent grâce à la participation active de près de 400 partenaires du marché du travail, 5 comités consultatifs et 2 comités d'intégration et de maintien en emploi.

Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail

Les principaux mandats d'un conseil régional consistent, en collaboration avec la direction régionale d'Emploi-Québec visée, à circonscrire la problématique régionale du marché du travail et à adapter les services aux besoins des entreprises et des travailleuses et travailleurs de la région.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre

Prévu dans la Politique d'intervention sectorielle⁴ de la Commission, le rôle d'un comité sectoriel de main-d'œuvre est de définir les besoins en matière de développement de la main-d'œuvre dans son secteur d'activité économique et de soutenir le développement et la reconnaissance des compétences de cette main-d'œuvre.

Les comités d'intégration et de maintien en emploi et les comités consultatifs

La Commission peut compter sur l'expertise de deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes. Ces comités cherchent les causes des difficultés d'intégration et de maintien en emploi éprouvées par ces personnes et proposent à la Commission des stratégies pour leur offrir un meilleur accès à l'emploi et à la formation afin qu'elles puissent intégrer le marché du travail. Quant aux comités consultatifs femmes, jeunes, travailleuses et travailleurs de 45 ans et plus, personnes judiciairisées et Premières Nations et Inuit, leur rôle consiste à transmettre des avis au ministre et à la Commission à propos des stratégies d'intervention à privilégier pour aider ces groupes en matière d'emploi.

La Commission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Emploi-Québec travaillent de concert en s'assurant de la complémentarité de leurs actions. La Commission collabore aussi avec d'autres partenaires gouvernementaux, notamment le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère des Finances et de l'Économie et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ces ministères délèguent une ou un membre sans droit de vote aux séances de la Commission.

3. Pour plus d'information sur le réseau des partenaires de la Commission, se reporter au site de la Commission à l'adresse suivante : www.cpmt.gouv.qc.ca.

4. Pour plus d'information sur la Politique d'intervention sectorielle de la Commission, se reporter au site de la Commission à l'adresse suivante : www.cpmt.gouv.qc.ca.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Pour s'acquitter de son mandat, la Commission dispose de deux sources de financement.

Ainsi, en 2012-2013, le Secrétariat de la Commission, la Direction générale du développement de la main-d'œuvre et la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle ont utilisé un effectif de 40 équivalents temps complet⁵ financés à partir du Fonds de développement du marché du travail.

De plus, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (le Fonds)⁶ alloue des budgets de rémunération et de fonctionnement à la Commission en fonction d'un plan d'affectation annuel recommandé par les membres de la Commission et approuvé par le ministre. Ce plan définit les orientations à mettre en œuvre et détermine les ressources qui y seront affectées. Ainsi, en 2012-2013, ces ressources ont totalisé 46 équivalents temps complet, soit 27 pour la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre, 18 pour les directions régionales d'Emploi-Québec et 1 pour les autres unités centrales du Ministère.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	Commission ^b (2012-2013)	Fonds ^c (2012-2013)	Total (2012-2013)	Commission ^b (2011-2012)	Fonds ^c (2011-2012)	Total (2011-2012)
Personnel d'encadrement	5	1	6	5	1	6
Professionnels	24	16	40	23	16	39
Techniciens	4	4	8	5	4	9
Personnel de soutien	7	6	13	7	6	13
Total^a	40	27	67	40	27	67

a Le total exclut les 19 équivalents temps complet financés par le Fonds pour les ressources affectées à la promotion de la loi sur les compétences en région et dans les unités centrales.

b Le personnel du Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail, de la Direction générale du développement de la main-d'œuvre, de la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle.

c Le personnel de la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre qui sont affectés à l'administration de la loi sur les compétences et à l'administration du Fonds.

Si l'on exclut les ressources affectées à la promotion de la loi sur les compétences en région et dans les unités centrales, ressources qui sont financées à partir du Fonds, la Commission a donc pu compter, en 2012-2013, sur un total de 67 équivalents temps complet pour la réalisation de son mandat.

La formation du personnel

En 2012-2013, la Commission a investi 1,2 % de sa masse salariale (50 954 dollars) dans la formation de son personnel, ce qui correspond à 133,4 jours-personnes. Il existe à la Commission diverses modalités pour favoriser le développement des compétences.

5. Dans l'administration québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées.

6. Le Fonds est constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la loi sur les compétences qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État (selon l'article 29 de la loi sur les compétences).

La diminution du nombre de jours-personnes consacrés à la formation en 2012-2013 comparativement à l'exercice 2011-2012 est attribuable essentiellement à la diminution du nombre de nouveaux employés et de nouvelles employées intégrés dans l'année, particulièrement chez le personnel professionnel. La Commission encourage le transfert des compétences entre collègues, au moyen notamment de formations structurées données par des ressources internes. En 2012-2013, la formation a porté, entre autres, sur les éléments liés à la loi sur les compétences, sur la Politique d'intervention sectorielle de la Commission des partenaires du marché du travail et sur le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les services d'organismes externes ont aussi été retenus, notamment pour de la formation spécialisée en bureautique, en gestion du temps et en *leadership*.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2012-2013	2011-2012
Personnel d'encadrement	4,9	18,3
Professionnels	119,4	182,6
Techniciens	7	7,1
Personnel de soutien	2,1	5,9
Total	133,4	213,9

Ressources financières

Les ressources financières allouées à la Commission font partie intégrante de l'enveloppe budgétaire du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces ressources financières sont destinées aux activités découlant des responsabilités et fonctions déléguées à la Commission.

L'intervention sectorielle est financée à partir de la mesure Concertation pour l'emploi, par l'entremise du Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec. En 2012-2013, une somme de 16,2 millions de dollars a été versée, d'une part pour assurer le fonctionnement des comités sectoriels de main-d'œuvre et, d'autre part, pour financer des projets ad hoc en matière d'intervention sectorielle.

Comme il a été mentionné précédemment⁷, la Commission des partenaires du marché du travail est responsable de la gestion du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Au cours de l'année 2012-2013, le Fonds a consacré une somme de 42,8 millions de dollars à des subventions ainsi qu'à ses frais d'exploitation et d'administration.

DÉPENSES EN INTERVENTION ET FRAIS D'ADMINISTRATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Catégories de dépenses	2012-2013	2011-2012
Mesure Concertation pour l'emploi du Fonds de développement du marché du travail ^a	16 164	16 133
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (subventions et frais d'exploitation et d'administration) ^b	42 816	27 793
Frais d'administration de la Commission	3 340	3 294
Total	62 320	47 220

a Il s'agit du volet intervention sectorielle de la mesure Concertation pour l'emploi et de la mesure de formation de la main-d'œuvre du Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec.

b Les états financiers du Fonds sont diffusés lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir : www.cpmt.gouv.qc.ca.

RÉSULTATS 2012-2013

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2012-2013

CONCERNANT LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Nombre d'analyses thématiques produites ^a	3 analyses produites d'ici 2014	1 rapport préliminaire déposé ^b	En cours

a L'indicateur se rapporte exclusivement à des analyses qui seront produites dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée d'ici 2014.

b Ce rapport préliminaire couvre deux des trois analyses thématiques prévues.

ORIENTATION 2

Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Production d'un modèle d'engagement ^a	31 décembre 2011	Réalisé	Réalisé
Nombre d'entreprises engagées ^a	20 000 entreprises engagées en 2014	2 608 ^a	9 ^b
Proportion des entreprises assujetties qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation	92,0 %	87,0 % ^c	87,8 %
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l' <i>Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec</i>	6,0 % ^d	- 6,6 % (2011 par rapport à 2010)	ND ^e
Nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences ont été certifiées ^f	6 000	4 458	3 848
Portrait produit	30 septembre 2012	Rapport d'étape déposé	En cours

a Investissement-compétences.

b Le dispositif d'engagement est offert depuis le 6 février 2012, ce qui explique le petit nombre d'entreprises engagées au 31 mars 2012.

c Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles sont pour l'année 2011. L'extraction de données des fichiers de Revenu Québec a été faite le 1^{er} septembre 2013, avec un taux de conciliation des données de 95,1 %. Ces données ne tiennent pas compte des informations et ajustements pouvant être apportés subséquemment pour l'année civile 2011. Il faut noter également que les entreprises qui ont reçu un CQIF ne sont pas comptabilisées dans les données de Revenu Québec. En effet, ces entreprises sont exemptées de comptabiliser leurs investissements en formation.

d Augmentation de 6 %, après 3 ans, de la proportion (ou du taux) d'employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année. En 2010, année de référence (première année où la question a été posée dans l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*), ce taux était de 31,7 %.

e L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre. En raison des délais de collecte et de traitement, les données d'une année sont disponibles à l'automne de l'année suivante. L'information disponible pour la rédaction du précédent rapport concernait uniquement l'année 2010, ce qui ne permettait pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

f L'objectif de la Commission est d'augmenter le nombre de travailleurs et de travailleuses dont les compétences seront reconnues d'ici 2014 et de le faire passer de 16 650 qu'il était en février 2011 à 22 650 en mars 2014 (données cumulatives). Cet objectif est déjà atteint. Au 31 mars 2013, 25 479 certificats de qualification professionnelle ont été délivrés.

ORIENTATION 3

Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Mise en œuvre d'un plan d'action concerté	30 septembre 2011	Plan d'action adopté (phase 1) Mise en œuvre en cours	Reporté
Taux de satisfaction	90,0 %	ND ^a	ND ^a
Nombre de projets régionaux visant l'adéquation entre la formation et l'emploi	17	35	En cours

a Le taux de satisfaction sera mesuré à la suite de la mise en œuvre du plan d'action concerté, mentionné précédemment.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2012-2013

ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 1.1

■ Les politiques du marché du travail et les services publics d'emploi

OBJECTIF 1.1.1

Participer de façon proactive à l'élaboration d'orientations ou de stratégies en matière de main-d'œuvre et d'emploi en produisant, notamment, des analyses

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Nombre d'analyses thématiques produites ^a	3 analyses produites d'ici 2014	1 rapport préliminaire déposé ^b	En cours

a L'indicateur se rapporte exclusivement à des analyses qui seront produites dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée d'ici 2014.

b Ce rapport préliminaire couvre deux des trois analyses thématiques prévues.

La Commission, dans le cadre de son mandat⁸, réalise ou fait réaliser les recherches, les études et les analyses qu'elle juge nécessaires et dont elle interprète les résultats pour les intégrer dans la démarche d'élaboration de politiques et mesures gouvernementales et de décisions en matière de main-d'œuvre et d'emploi, en exerçant à ce titre son rôle-conseil auprès de la ministre.

Ces travaux peuvent s'effectuer selon diverses modalités, notamment en ce qui a trait au suivi de l'évolution et des grands enjeux du marché du travail (vigie du marché du travail), des activités de l'Observatoire compétences-emplois ou encore dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée.

Il s'agit ici de documenter et d'analyser les relations entre la productivité, l'investissement en capital physique (machines, matériel et nouvelles technologies), le développement du capital humain et l'organisation du travail. Un rapport préliminaire déposé en mars 2013, portant sur les deux premiers volets prévus⁹, est en cours d'analyse.

Par ailleurs, dans le cadre de sa contribution à la vigie du marché du travail, la Commission a reçu le soutien d'Emploi-Québec quant au suivi de l'évolution et des grands enjeux du marché du travail, notamment par la préparation d'un certain nombre d'analyses qui lui ont été présentées¹⁰. Par l'ensemble de ces activités, la Commission a continué de jouer pleinement son rôle, en 2012-2013, à l'égard de la définition de stratégies et d'objectifs en matière de main-d'œuvre et d'emploi, de même qu'en ce qui concerne l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies d'intervention, qu'il s'agisse par exemple de son implication dans la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*, dans les grandes étapes du cycle de planification d'Emploi-Québec, dans la mise en œuvre de l'initiative Investissement-compétences, ou encore des quatre pistes d'action retenues dans le cadre des chantiers sur l'adéquation formation-emploi¹¹ dont elle assume la responsabilité conjointe ou entière.

8. Voir la page 219.

9. Soit une revue de littérature internationale sur la nature des relations entre la productivité, l'investissement en capital physique, le développement du capital humain et l'organisation du travail et un état de situation relatif à ces différents éléments et aux liens qui les unissent, au Québec et ailleurs dans le monde. Un troisième volet est prévu sur l'état de situation et perspectives en matière d'orientations des interventions gouvernementales à l'égard de l'investissement en capital physique, du développement du capital humain et de l'organisation du travail.

10. Outre le suivi régulier de la conjoncture dans le contexte d'incertitude économique qui a marqué la dernière année, la vigie du marché du travail a donné lieu à la production d'analyses thématiques portant notamment sur les modifications à l'assurance-emploi ou encore sur les modèles de formation de base.

11. Pour plus de détails, voir : www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/adequation.asp.

ORIENTATION 2

Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue

AXE D'INTERVENTION 2.1

■ La formation continue

OBJECTIF 2.1.1

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

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Production d'un modèle d'engagement ^a	31 décembre 2011	Réalisé	Réalisé

a Investissement-compétences.

Cet indicateur correspond à la date de mise en œuvre d'un dispositif d'engagement volontaire des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre, dans le cadre de l'initiative Investissement-compétences¹² conçue et mise en œuvre par la Commission des partenaires du marché du travail, en collaboration avec Emploi-Québec.

La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2011-2012. Ainsi, toute entreprise qui s'engage à intégrer la formation dans ses valeurs et dans ses pratiques peut recevoir un certificat d'engagement.

Par la mise en œuvre d'Investissement-compétences, la Commission entend accentuer la mobilisation de tous les acteurs autour de l'enjeu de la formation et du développement des compétences comme un des pivots de la prospérité du Québec, et faire en sorte que la primauté de cet enjeu soit reconnue par toutes et tous.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Nombre d'entreprises engagées ^a	20 000 entreprises engagées en 2014	2 608	9 ^b

a Investissement-compétences.

b Le dispositif d'engagement est offert depuis le 6 février 2012, ce qui explique le petit nombre d'entreprises engagées au 31 mars 2012.

En vue de susciter l'engagement des entreprises et d'atteindre la cible de 20 000 entreprises en 2014, une tournée de promotion comprenant des activités et des événements organisés conjointement par Emploi-Québec et la Commission ou certains de ses membres et de son réseau s'est poursuivie au printemps et à l'automne 2012 ainsi qu'à l'hiver 2013. De plus, une campagne de publicité pour positionner Investissement-compétences a eu lieu au printemps 2012 alors qu'une autre campagne expliquant l'importance de la formation s'est déroulée à l'hiver 2013. Grâce aux efforts concertés des représentants de la Commission et d'Emploi-Québec, plus de 2 600 entreprises ont adhéré au dispositif d'engagement jusqu'à maintenant.

12. Voir le site www.i-competences.gouv.qc.ca.

OBJECTIF 2.1.2

Augmenter la proportion des entreprises assujetties à la Loi qui déclarent investir l'équivalent de 1 % de leur masse salariale dans la formation

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Proportion des entreprises assujetties qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation	92,0 %	87,0 %	87,8 % ^a

a Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles sont pour l'année 2011. L'extraction de données des fichiers de Revenu Québec a été faite le 1^{er} septembre 2013, avec un taux de conciliation des données de 95,1 %. Ces données ne tiennent pas compte des informations et ajustements pouvant être apportés subséquemment pour l'année civile 2011. Il faut noter également que les entreprises qui ont reçu un CQIF ne sont pas comptabilisées dans les données de Revenu Québec. En effet, ces entreprises sont exemptées de comptabiliser leurs investissements en formation.

Cet indicateur est apprécié à partir de données annuelles recueillies et traitées par Revenu Québec au moyen du formulaire fiscal *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur*. Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles concernent l'année 2011. Elles comprennent notamment la masse salariale des entreprises, les dépenses de formation admissibles qu'elles ont déclarées et leur cotisation au Fonds, le cas échéant.

L'objectif est d'augmenter la proportion d'entreprises qui investissent en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale, parmi celles qui sont assujetties à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, c'est-à-dire celles dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

Afin d'augmenter cette proportion, il a été décidé en 2011-2012 d'entreprendre une vaste démarche de communication personnalisée auprès de toutes les entreprises qui cotisent au Fonds. Cette opération est en cours.

La loi sur les compétences

La loi sur les compétences est un des moyens dont dispose la Commission pour favoriser l'instauration d'une culture de la formation continue. En ce qui concerne plus particulièrement le Fonds, l'article 41 de la loi prévoit la production annuelle d'un rapport d'activité qui comprend, notamment, les états financiers vérifiés du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées¹³.

Les résultats concernant la participation des employeurs à l'atteinte des objectifs de la loi sont décrits dans le bilan quantitatif produit annuellement par la Commission des partenaires du marché du travail¹⁴. Les résultats les plus récents à cet égard concernent l'année 2011.

Pour l'année civile 2011, les employeurs assujettis à la loi¹⁵ étaient au nombre de 16 238. Toutefois, les résultats ne concernent que les données relatives aux dossiers conciliés¹⁶, ce qui correspond à 15 586 de ces employeurs.

Ainsi, ces 15 586 employeurs ont déclaré avoir investi globalement 1,2 milliard de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 87 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale¹⁷. Les employeurs ayant dû cotiser au Fonds représentaient 13 % des employeurs assujettis dont le dossier était concilié.

13. Les états financiers du Fonds et les résultats relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds sont diffusés lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la loi. Voir : www.cpmv.gouv.qc.ca.

14. *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2010*, Commission des partenaires du marché du travail, mars 2011, www.cpmv.gouv.qc.ca.

15. Il s'agit des employeurs dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

16. La conciliation est l'opération qui consiste à s'assurer que les montants inscrits sont conformes à ce qui est prescrit par la loi, c'est-à-dire que la somme du montant des dépenses de formation déclarées et de la contribution au Fonds, le cas échéant, est égale ou supérieure à 1 % de la masse salariale de l'employeur. Les dernières données à cet égard ont été extraites le 1^{er} septembre 2013 et concernent l'année 2011.

17. Notons que les entreprises titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation (CQIF) ne sont pas comptabilisées dans les entreprises assujetties puisqu'elles sont exemptées de comptabiliser leurs investissements en formation et de les transmettre à Revenu Québec.

Pour l'année 2011, on constate une augmentation par rapport à 2010 des investissements en formation à la fois en terme de montants investis et du taux d'investissement déclaré. Par ailleurs, l'augmentation du nombre d'employeurs assujettis et de leur masse salariale assujettie influence à la hausse le nombre d'employeurs cotisants et les cotisations.

OBJECTIF 2.1.3

Contribuer à l'augmentation du taux de formation en entreprise¹⁸

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l' <i>Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec</i>	6,0 % ^a	- 6,6 % (2011 par rapport à 2010)	ND ^b

a Augmentation de 6 %, après 3 ans, de la proportion (du taux) d'employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année. En 2010, année de référence (première année où la question a été posée dans l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*), ce taux était de 31,7 %.

b L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre, et en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. L'information disponible pour la rédaction du précédent rapport concernait uniquement l'année 2010, ce qui ne permettait pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

Cet indicateur¹⁹ vise à mesurer l'évolution de la proportion de travailleuses et de travailleurs qui ont reçu une formation au cours de l'année²⁰. L'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec* est menée par l'Institut de la statistique du Québec auprès d'entreprises – de tous les secteurs d'activité, à l'exception du secteur primaire et du secteur public – qui comptent cinq employés ou plus.

L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre, et en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant.

Au cours de l'année 2010²¹, qui constitue le point de référence pour cet indicateur, la proportion d'employées et employés formés a été de 31,7 %. En 2011, cette proportion a été de 29,6 %, soit une diminution de 6,6 % ou de 2,1 points de pourcentage. Il est difficile d'expliquer cette variation à partir de données portant sur seulement deux années, mais il convient de rappeler le caractère cyclique de l'investissement privé en formation, c'est-à-dire le fait que les entreprises ont tendance à accroître leurs dépenses en formation lorsque l'économie est robuste, ce qui n'a pas été le cas au cours des dernières années.

La proportion varie considérablement selon les secteurs d'activité (elle va de 24,1 % dans la construction à 34,2 % dans la fabrication) et selon la taille des entreprises (elle va de 20,2 % dans les entreprises de moins de 20 employés à 37 % dans celles qui emploient 100 personnes ou plus).

PROPORTION DES EMPLOYÉS FORMÉS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET PAR TAILLE D'ENTREPRISE, 2011

Secteurs d'activité	Entreprises de 5 à 19 employés (%)	Entreprises de 20 à 99 employés (%)	Entreprises de 100 employés ou plus (%)	Toutes les entreprises de 5 employés ou plus (%)
Construction	13,3	29,4	36,6	24,1
Services	22,2	29,6	35,0	29,2
Fabrication	11,8	30,2	41,8	34,2
Total	20,2	29,7	37,0	29,6

Source : CETECH, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, édition 2012 basée sur les données de 2011.

18. L'objectif ultime est que le Québec figure parmi les cinq premières provinces canadiennes lors de la prochaine enquête de Statistique Canada sur la formation en emploi.

19. Cet indicateur est commun au plan stratégique 2011-2014 de la Commission des partenaires du marché du travail et à celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Pour plus de détails, on se reportera également au rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, page 54.

20. On entend par formation toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une ressource interne ou externe. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. La formation de nature non officielle est exclue (exemple : apprentissage sur le tas, échange d'information), de même que la formation des recrues.

21. Il s'agit en effet de la première année où les questions permettant de suivre cet indicateur ont été introduites dans le sondage.

Outre les actions réalisées en 2012-2013 dans le cadre de l'orientation 2 – dont sa contribution à la stratégie Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires, appuyée par l'initiative Investissement-compétences –, la Commission des partenaires du marché du travail, en collaboration avec Emploi-Québec, a contribué de diverses façons à améliorer la formation de la main-d'œuvre. En voici quelques exemples :

- 7 103 nouveaux participants et participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ont bénéficié notamment de formations offertes en mode d'apprentissage en milieu de travail ainsi que d'activités de reconnaissance de leurs compétences;
- 37,4 millions de dollars ont été accordés²² à titre de subventions par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre dans le cadre de ses programmes de soutien aux promoteurs collectifs et de soutien régionalisé aux entreprises. Cela représente une augmentation d'environ 28 % par rapport à 2011-2012;
- 13,3 millions de dollars ont été accordés²³ en subventions par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre dans le cadre de son programme Accompagnement des entreprises pour la relance de l'emploi (AÉRE), lequel a pour objet de soutenir les entreprises touchées par le ralentissement économique, mais qui, grâce à la reprise de l'emploi, peuvent maintenant s'engager dans la relance de leurs activités;
- 1,9 million de dollars ont été accordés²⁴ à titre de subventions à des entreprises pour la réalisation de projets axés sur l'acquisition de la formation de base et l'alphabetisation des travailleuses et des travailleurs du Québec;
- La Commission assume une responsabilité entière ou conjointe relativement à quatre des treize pistes d'action retenues pour la mise en œuvre de l'adéquation formation-emploi²⁵.

AXE D'INTERVENTION 2.2

- La reconnaissance des compétences

OBJECTIF 2.2.1

Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences acquises en milieu de travail, en relation avec une norme professionnelle, ont été certifiées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences ont été certifiées ^a	6 000	4 458	3 848

a L'objectif de la Commission est d'augmenter le nombre de travailleurs et de travailleuses dont les compétences seront reconnues d'ici 2014 et de le faire passer de 16 650 qu'il était en février 2011 à 22 650 en mars 2014 (données cumulatives). Cet objectif est déjà atteint. Au 31 mars 2013, 25 479 certificats de qualification professionnelle ont été délivrés.

Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (le cadre), que la Commission a conçu à l'intention des travailleuses et travailleurs ainsi que des entreprises, leur donne accès à un système de qualification professionnelle volontaire selon lequel la norme professionnelle sert de référence pour l'acquisition, la maîtrise et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En 2011-2012, la Commission a révisé le guide de ce cadre et a poursuivi l'amélioration de celui-ci en 2012-2013²⁶.

22. Il s'agit de subventions accordées pendant l'exercice 2012-2013. Le versement des subventions peut s'étaler sur plusieurs années.

23. Idem.

24. Le versement des sommes accordées en 2012-2013 peut s'échelonner sur plusieurs années.

25. Pour plus de détails, voir : www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/adequation.asp.

26. Pour plus d'information sur le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, consulter le site Internet de la Commission : www.cpmgouv.qc.ca.

La Loi accorde à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale le pouvoir de délivrer un certificat de qualification professionnelle ou une attestation de compétence à toute personne qui se conforme aux conditions fixées à l'égard d'un métier visé par une norme professionnelle. En 2012-2013, la ministre a délivré 4 458 nouveaux certificats de qualification professionnelle, portant le total à 8 306 certificats alors que la cible 2011-2014 est de 6 000. La délivrance des certificats s'appuie sur 67 normes professionnelles en plus du Régime de qualification pour quelques métiers²⁷ et dont les stratégies d'apprentissage en milieu de travail sont mises en œuvre par le réseau d'Emploi-Québec. Elle s'appuie également sur les processus de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre offerts aux travailleuses et aux travailleurs par les comités sectoriels de main-d'œuvre pour 46 métiers qui font l'objet d'une norme professionnelle.

Par ailleurs, il convient de souligner les efforts consentis par les comités sectoriels de main-d'œuvre en 2012-2013 en ce qui concerne l'application de la politique d'intervention sectorielle²⁸ et du cadre, notamment par :

- l'élaboration de quatre nouvelles normes professionnelles;
- l'implantation de nouvelles stratégies d'apprentissage en milieu de travail relatives à six normes professionnelles approuvées par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail auprès des entreprises des secteurs visés;
- la mise en place de services d'évaluation et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre au regard des normes professionnelles.

La Commission et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ont par ailleurs poursuivi les travaux visant à établir des passerelles entre les programmes d'études et les normes professionnelles afin de faciliter les arrimages entre le service de ce ministère chargé de la reconnaissance des acquis et le service de la Commission qui se charge de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Trois métiers ont fait l'objet de travaux : conseiller-vendeur ou conseillère-vendeuse, mineur ou mineuse sous terre, et opérateur ou opératrice de machines en voirie forestière.

Par ailleurs, la Commission des partenaires du marché du travail a confié à la Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale le mandat d'évaluer les effets et retombées des interventions des comités sectoriels de main-d'œuvre auprès des entreprises et des partenariats qu'initient et auxquels participent les comités. Un rapport global d'évaluation de même que des rapports d'évaluation pour chacun des 30 secteurs ont été produits en 2013. Un comité ad hoc composé de partenaires a été créé afin d'analyser en profondeur les résultats en vue de dégager les constats qui s'imposent et de faire des recommandations à l'Assemblée délibérante.

27. Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a remplacé le Régime de qualification en 2001. Depuis, les comités sectoriels de la main-d'œuvre mènent des travaux afin de convertir les régimes de qualifications toujours en place vers des normes professionnelles, dans la mesure où il existe encore des besoins de qualification.

28. Pour plus d'information sur les diagnostics, les formations, les avis ou les autres activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, on peut consulter les bilans annuels de ces comités sur leurs sites Web respectifs ainsi que le bilan annuel de leurs activités, de celles des comités d'intégration et de maintien en emploi et de celles des comités consultatifs, bilan produit chaque année en septembre par la Direction du développement et de l'intervention sectorielle (Commission des partenaires du marché du travail).

AXE D'INTERVENTION 2.3

■ Le savoir-faire

OBJECTIF 2.3.1

Mieux connaître les compétences à développer dans les entreprises souhaitant être plus concurrentielles sur le plan international

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Portrait produit	30 septembre 2012	Rapport d'étape déposé	En cours

Cet indicateur vise à démontrer l'effet structurant des différentes stratégies de gestion du capital humain sur la performance organisationnelle des entreprises. La réalisation de cette recherche a été décalée dans le temps afin de préciser le mandat et identifier l'équipe de recherche. Les travaux sont confiés à HEC Montréal, et les résultats permettront à la Commission d'apporter sa contribution au développement du capital humain (compétences, expérience et savoirs) des entreprises par l'entremise de la formation, dans une perspective de croissance de tous les secteurs d'activité du Québec.

ORIENTATION 3

Consolider l'engagement des partenaires
autour d'objectifs communs

AXE D'INTERVENTION 3.1

■ Le fonctionnement du partenariat

OBJECTIF 3.1.1

Optimiser les modes de collaboration et de communication entre les différentes instances partenariales afin de permettre des actions concertées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Mise en œuvre d'un plan d'action concerté	30 septembre 2011	Plan d'action adopté (phase 1) Mise en œuvre en cours	Reporté

À la lumière des résultats de l'analyse réalisée en 2010-2011 relativement à la gouvernance de la Commission, un groupe de travail composé de représentants des partenaires du marché du travail a été créé afin de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'efficacité et l'efficacé des liens entre la Commission et les différentes instances partenariales. Les partenaires ont souhaité prolonger plus avant leurs travaux de réflexion, ce qui a occasionné un décalage dans le temps pour atteindre la cible.

En 2012-2013, les partenaires du marché du travail ont pris un ensemble de décisions afin d'élaborer un nouveau cadre de fonctionnement du partenariat. L'établissement et la mise en œuvre du plan d'action concerté en découleront. Dans une première phase, ces travaux touchent diverses instances actuelles de la Commission (comité exécutif, groupes de travail) ou nouvelles (comité de gouvernance, d'éthique, de déontologie et de gestion des risques ou encore comité de soutien à la veille et à la recherche). Dans une seconde phase, ils porteront sur des instances du réseau des partenaires de la Commission, sur le plan régional et sectoriel ou en ce qui concerne les clientèles.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction	90,0 %	ND	ND

Le taux de satisfaction de différents acteurs à l'égard du fonctionnement du partenariat sera mesuré une fois au cours du cycle de planification 2011-2014, à la suite de la mise en œuvre du plan d'action concerté mentionné précédemment. Les éléments de mesure seront établis selon divers critères définissant les principes d'un bon partenariat et selon le plan d'action concerté d'ensemble (phases 1 et 2).

OBJECTIF 3.1.2

Favoriser la coopération régionale entre les acteurs du marché du travail en vue de parvenir à une adéquation entre la formation et l'emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2014 ^a	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Nombre de projets régionaux visant l'adéquation entre la formation et l'emploi	17	35	En cours

a La cible définit le nombre de projets à financer d'ici le 31 mars 2014.

Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a poursuivi ses efforts afin de favoriser la coopération régionale entre les acteurs du marché du travail, en vue de parvenir à une adéquation entre la formation et l'emploi. En effet, le Fonds finance la réalisation de projets structurants en vue d'améliorer l'adéquation entre la formation et l'emploi d'ici 2014. À cet égard, en complément aux travaux menés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, la Commission a contribué, en accordant plus de 2,8 millions de dollars en subventions, au développement de 35 projets répartis dans 13 régions du Québec. La cible établie est donc largement dépassée. Ces projets, qui tiennent compte des problématiques locales ou régionales, ont été déployés dans des secteurs variés tels que les technologies de l'information, le tourisme, l'agriculture, l'économie sociale ou la fabrication métallique.

À la suite de l'appel de projets lancé auprès des conseils régionaux des partenaires du marché du travail en février 2012, les acteurs régionaux ont soumis des projets dont les objectifs s'inscrivent en congruence avec le concept ouvert de l'adéquation formation-emploi retenu par la Commission. Ainsi, le perfectionnement du personnel, la formation en alternance travail-études, la promotion de la reconnaissance des acquis et des compétences ou l'information sur le marché du travail comptent au nombre des activités soutenues par la Commission.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Code d'éthique et de déontologie

Conformément à l'article 34 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, la Commission s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie le 6 avril 2000. Une mise à jour de ce code s'est avérée nécessaire étant donné que les responsabilités de la Commission ont évolué par suite des modifications apportées à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail et de l'adoption de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. C'est ainsi qu'a été adoptée le 7 février 2008 une nouvelle version du *Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission*²⁹.

Ce code prévoit un processus disciplinaire ainsi que des mécanismes d'application et de révision comprenant la mise en place d'un comité d'éthique et de déontologie. Aucun incident n'a été rapporté à ce chapitre au cours de l'année 2012-2013.

Des séances de formation sont offertes aux nouveaux membres de la Commission, au cours desquelles sont abordées notamment l'éthique et la déontologie.

Dans le cadre des travaux sur la gouvernance de la Commission, un comité de gouvernance, d'éthique, de déontologie et de gestion des risques a été créé (voir l'objectif 3.1.1). Il examinera, notamment, le code d'éthique et de déontologie.

Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Allègement réglementaire

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (loi sur les compétences) et des règlements afférents. Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a poursuivi ses efforts en vue de promouvoir le certificat prévu par le Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation. En vertu de ce règlement, les employeurs qui mettent en place, en concertation avec leur personnel, un processus de développement des compétences intégré à leur stratégie d'entreprise n'ont pas à transmettre à la Commission le formulaire Déclaration des activités de formation. De plus, ils sont exemptés de déclarer annuellement à Revenu Québec le montant investi en formation et de verser, le cas échéant, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre une cotisation couvrant la différence entre leur investissement en formation et l'équivalent de 1 % de leur masse salariale, comme l'exige la loi sur les compétences.

Au cours de la quatrième année d'application du Règlement (2011-2012), 113 entreprises ont bénéficié de cette exemption. Ce nombre est passé à 148 au cours de l'exercice financier 2012-2013, ce qui constitue une augmentation de 30 %. La promotion du certificat de qualité des initiatives de formation se poursuit, et un service d'accompagnement est offert aux entreprises pour faciliter leur démarche de demande de certificat.

En 2012-2013, les travaux entourant la fusion du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation et du Règlement sur la déontologie des formateurs et des organismes formateurs ont été intégrés dans le cadre de la rédaction du rapport de mise en œuvre de la loi sur les compétences, afin d'identifier des pistes d'action cohérentes avec l'ensemble de la réglementation sous la responsabilité de la Commission.

29. Le *Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission* peut être consulté sur le site de la CPMT : www.cpm.t.gouv.qc.ca.

Simplification des procédures et des formulaires

Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de réduire le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, deux formalités ont été simplifiées. Les employeurs peuvent remplir par voie électronique leur formulaire Déclaration des activités de formation, et c'est ce qu'ont fait 9 626 employeurs (97,5 % des 9 871) répondants pour l'année 2011³⁰. Il s'agit d'une augmentation de 0,52 point de pourcentage par rapport à l'année précédente, alors que le taux de réponse par voie électronique était de 97 %. Le formulaire ne recueille que l'information essentielle permettant d'établir des statistiques sur les moyens utilisés pour tenir des activités de formation dans les entreprises.

En ce qui concerne le formulaire de demande d'agrément prévu par le Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, il est toujours accessible en ligne et près de 83 % des demandes d'agrément ont été remplies par voie électronique au cours de l'exercice 2012-2013³¹.

Objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives

Quant à l'objectif global de réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises par l'ensemble des ministères et organismes concernés, son échéance de réalisation a été reportée à 2015, conformément aux recommandations du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Pour ce qui est du plan de réduction du coût des formalités administratives, il a été élaboré en 2012 et il prévoit l'examen de la pertinence du paiement en ligne pour le traitement d'une demande d'agrément pour les formateurs et formatrices, les organismes formateurs et les services de formation.

L'accès aux documents

Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a répondu à trois demandes d'accès, toutes traitées dans le délai prescrit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. De ces trois demandes, qui concernaient des documents administratifs, deux ont été acceptées. En ce qui concerne la troisième, aucun document n'a pu être retracé. Aucune des décisions rendues à cet égard n'a été portée en appel devant la Commission d'accès à l'information.

GESTION DES RISQUES

La Commission a entamé en 2011-2012 un exercice visant à recenser et à analyser les risques auxquels elle est exposée comme organisation. D'abord menée sur le plan administratif, cette démarche s'est poursuivie en 2012-2013 auprès des membres de la Commission.

30. Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles portent sur l'année civile 2011.

31. La proportion a été calculée sur un échantillonnage de dossiers traités.



ANNEXE

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2013

PRÉSIDENT

M. Jean-Luc Trahan

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

M^{me} Denise Boucher

Vice-présidente de la Confédération
des syndicats nationaux

M. Daniel Boyer

Secrétaire général de la Fédération
des travailleurs et travailleuses du Québec

M. Pierre Lemieux

Premier vice-président général
de l'Union des producteurs agricoles

M. Gérald Tremblay

Représentant de la Grande Loge AIMTA,
Fédération des travailleurs et travailleuses
du Québec

M. François Vaudreuil

Président de la Centrale des syndicats
démocratiques

M^{me} Louise Chabot

Présidente de la Centrale des syndicats
du Québec

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

M^{me} Françoise Bertrand

Présidente-directrice générale
de la Fédération des chambres
de commerce du Québec

M. Florent Francœur

Président-directeur général de l'Ordre des
conseillers en ressources humaines agréés

M. Yves-Thomas Dorval

Président du Conseil du patronat
du Québec

M^{me} Martine Hébert

Vice-présidente, Québec, de la Fédération
canadienne de l'entreprise indépendante

M. Christian Bélair

Directeur général du Regroupement des
jeunes chambres de commerce du Québec

M. Simon Prévost

Président de l'Alliance des manufacturiers
et exportateurs du Québec

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

M^{me} Josée Bouchard

Présidente de la Fédération des
commissions scolaires du Québec

M. Jean Beauchesne

Président-directeur général
de la Fédération des cégeps

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2013 (SUITE)

REPRÉSENTANTES DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

M^{me} Sherolyn Moon Dahmé
Présidente du Regroupement
québécois des organismes pour le
développement de l'employabilité

M^{me} Martine Roy
Membre du Réseau des carrefours
jeunesse-emploi du Québec

M^{me} Sylvie Roy
Présidente de la Coalition des organismes
communautaires pour le développement
de la main-d'œuvre

MEMBRES D'OFFICE

M^{me} Brigitte Pelletier
Sous-ministre, ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

M^{me} Johanne Bourassa
Sous-ministre associée, responsable
d'Emploi-Québec et secrétaire générale
de la Commission des partenaires du
marché du travail

MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

M. Jean-Marc Sauvé
Sous-ministre adjoint, Services aux
entreprises, ministère des Finances et de
l'Économie

M^{me} Louise Lambert
Sous-ministre adjointe aux territoires,
ministère des Affaires municipales, des
Régions et de l'Occupation du territoire

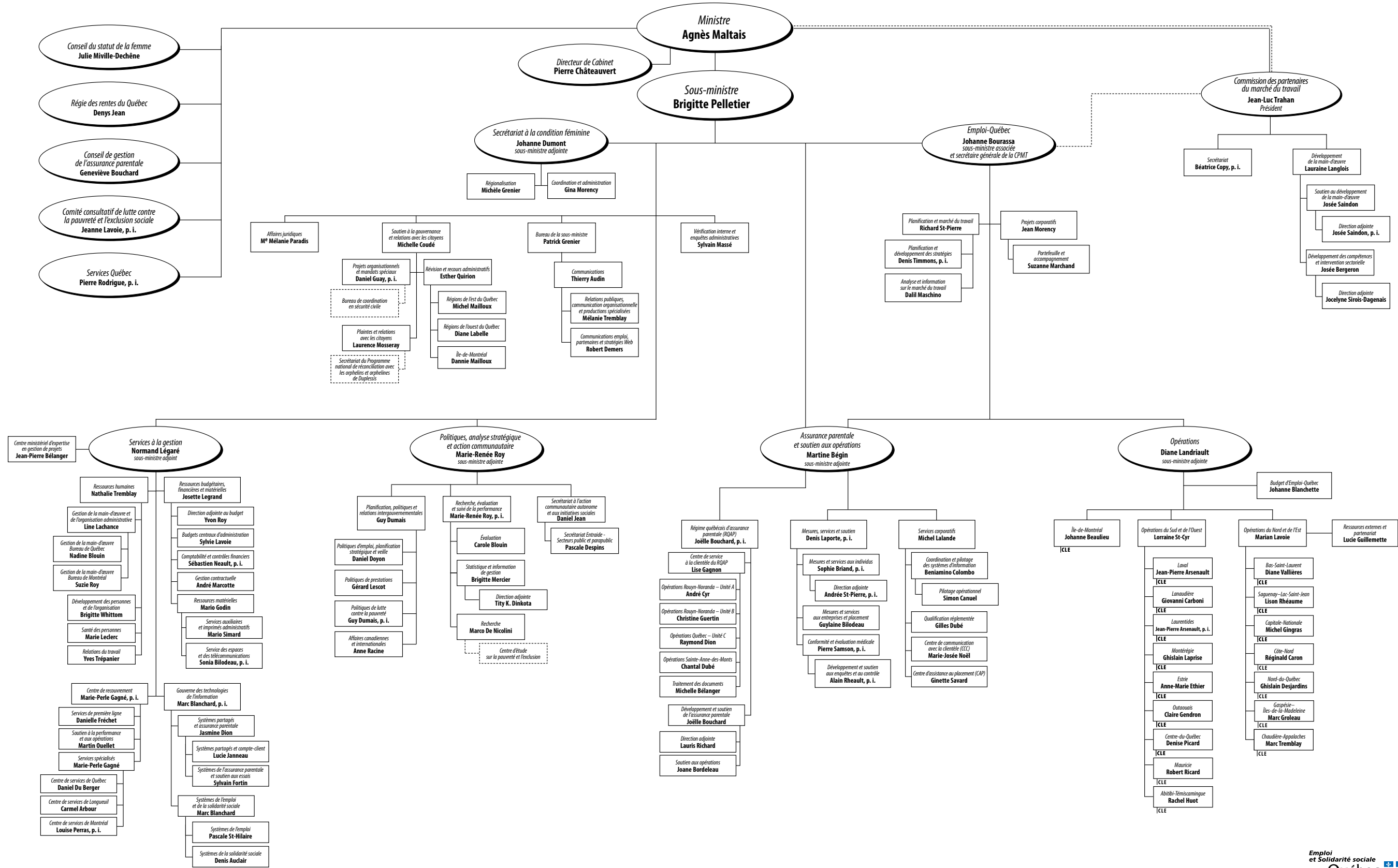
M. Alain Veilleux
Sous-ministre adjoint au développement
pédagogique et au soutien aux élèves,
ministère de l'Éducation, du Loisir
et du Sport

M^{me} Claire Deronzier
Sous-ministre adjointe à l'intégration,
ministère de l'Immigration et des
Communautés culturelles

MEMBRE INVITÉ

M. Daniel Zizian
Président-directeur général, Conférence
des recteurs et des principaux
des universités du Québec

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013



RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI



