



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

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



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

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

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

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

Si vous éprouvez des difficultés techniques à consulter le document, veuillez communiquer avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle au 1 866 644-2251.

Pour plus d'information :
Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, RC 175 Québec (Québec) G1R 4Z1

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

Site Web : mtess.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Décembre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-93465-3 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-93466-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec - 2022

NOTE AUX LECTRICES ET AUX LECTEURS

À la suite des élections provinciales du 3 octobre 2022, le premier ministre du Québec a annoncé, le 20 octobre 2022, la nomination de monsieur Jean Boulet à titre de ministre du Travail. Cette nomination a entraîné la création du ministère du Travail.

Dans la mesure où l'exercice financier 2021-2022 s'est terminé le 31 mars 2022, le présent rapport regroupe les résultats des domaines du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que ceux de l'action communautaire.

MESSAGE DE LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Madame Nathalie Roy

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



Madame la Présidente,

Nous vous soumettons le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'administration publique et par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Ce rapport présente notamment les actions menées par le Ministère au cours de l'année financière 2021-2022 en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques et, plus particulièrement, de soutenir les personnes et les entreprises dans le contexte exceptionnel de la pandémie.

Plusieurs initiatives concrètes ont été mises en œuvre dans le but de favoriser la requalification, le développement des compétences et l'intégration en emploi des personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail dans l'optique de remédier à la pénurie de main-d'œuvre. Le lancement de l'Opération main-d'œuvre qui vise l'ajout de travailleuses et de travailleurs qualifiés dans les secteurs publics offrant des services essentiels et dans les secteurs économiques stratégiques pour le Québec a grandement marqué les esprits durant la dernière année.

De plus, le Ministère a poursuivi ses efforts pour soutenir des projets structurants concernant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que pour accompagner les personnes en situation de précarité financière. Le déploiement des mesures du nouveau Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 démontre l'engagement du Ministère à assurer une plus grande reconnaissance et un meilleur soutien de l'action communautaire.

Enfin, le Ministère a continué à améliorer les services offerts aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises grâce, entre autres, à la mise en place d'un bureau virtuel de Services Québec. Celui-ci a permis de réduire les délais d'attente et d'accompagner la clientèle à distance lors d'une demande d'assistance sociale.

Nous souhaitons finalement attirer votre attention sur la compétence et le professionnalisme de l'ensemble des membres du personnel du Ministère. Malgré le contexte de la pandémie, ils ont permis à notre organisation d'offrir des services de grande qualité à la population québécoise et aux entreprises.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de notre très haute considération.

La ministre de l'Emploi et ministre responsable
de la région de la Côte-Nord,

La ministre responsable de la Solidarité sociale et
de l'Action communautaire,



Kateri Champagne Jourdain
Québec, novembre 2022



Chantal Rouleau
Québec, novembre 2022

MESSAGE DU MINISTRE DU TRAVAIL

Madame Nathalie Roy

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



Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'administration publique et par la Loi sur le ministère du Travail.

Le Ministère a ajouté à l'offre existante de nouveaux services en matière de prévention et en matière d'amélioration des relations du travail afin de s'adapter aux besoins évolutifs de la clientèle patronale et de la clientèle syndicale. Il s'agit d'un nouveau service diagnostique concernant le bilan de santé des relations du travail et d'un service permettant d'offrir de nouvelles formations pour le maintien de conditions de travail satisfaisantes. Ces nouveaux services, qui sont flexibles et évolutifs, visent à contribuer à réduire les conflits de travail. Ils ont également pour objectif d'améliorer la qualité des relations du travail et d'assurer la pérennité des organisations syndiquées qu'elles soient publiques, parapubliques ou privées.

Le Ministère a également élaboré deux projets de loi qui ont été sanctionnés en 2021-2022 : le projet de loi n° 59, Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, et le projet de loi n° 14, Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail.

Je souhaite par ailleurs souligner le savoir-faire des membres du personnel du Ministère ainsi que leur engagement. Ils ont démontré qu'ils ont une formidable capacité d'adaptation et un bel esprit d'innovation encore cette année. Par leurs efforts constants, ils nous ont permis d'offrir un service de qualité aux travailleuses et aux travailleurs, de même qu'aux parties patronales et syndicales.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma très haute considération.

Le ministre du Travail
et ministre responsable de la région de la Mauricie et de la région du Nord-du-Québec,



Jean Boulet
Québec, novembre 2022

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Kateri Champagne Jourdain

Ministre de l'Emploi
Ministre responsable de la région de la Côte-Nord



Madame Chantal Rouleau

Ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire

Madame la Ministre,
Madame la Ministre responsable,

J'ai le privilège de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2022.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Ministère au terme de la troisième année de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2023 et des engagements inscrits dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il a été examiné par les membres du Comité d'audit le 21 septembre 2022.

Il présente également les nombreuses réalisations du Ministère, notamment dans le contexte de la pandémie de COVID-19, pour soutenir les entreprises aux prises avec une pénurie de main-d'œuvre, assurer le maintien des travailleuses et des travailleurs en emploi et soutenir les personnes les plus vulnérables de la société. Par ailleurs, les efforts visant à faciliter l'accès aux services gouvernementaux et aux registres de l'État se sont poursuivis, sans oublier les travaux menés en matière de transparence des entreprises.

Je tiens à remercier tous les membres du personnel du Ministère pour leur contribution à l'atteinte des résultats exposés dans ce rapport. Leur engagement et leurs compétences font honneur à notre organisation.

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

La sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

A handwritten signature in black ink that reads "Annick Laberge".

Annick Laberge

Québec, novembre 2022

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL

Monsieur Jean Boulet

Ministre du Travail
Ministre responsable de la région de la Mauricie
et ministre responsable de la région du Nord-du-Québec



Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2022.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Ministère au terme de la troisième année de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2023 et des engagements inscrits dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il a été examiné par les membres du Comité d'audit le 21 septembre 2022.

Il présente également les nombreuses réalisations du Ministère, notamment celles relatives au domaine du travail, pour entre autres favoriser l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes.

Je profite de l'occasion pour remercier chaleureusement tous les membres du personnel du Ministère pour leur engagement et leur contribution exceptionnelle à l'atteinte des résultats exposés dans ce rapport. Leur compétence, leur rigueur et leur dévouement s'avèrent une source de fierté pour notre organisation.

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

La sous-ministre du Travail,

A handwritten signature in black ink that reads "Anne Racine".

Anne Racine
Québec, novembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES | 1 |
| RAPPORT DE VALIDATION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES | 3 |
| 1. L'ORGANISATION | 5 |
| 1.1 L'organisation en bref | 5 |
| 1.2 Faits saillants | 16 |
| 2. LES RÉSULTATS | 21 |
| 2.1 Plan stratégique | 21 |
| 2.2 Déclaration de services aux citoyens..... | 41 |
| 3. LES RESSOURCES UTILISÉES | 47 |
| 3.1 Utilisation des ressources humaines | 47 |
| 3.2 Utilisation des ressources financières..... | 50 |
| 3.3 Utilisation des ressources informationnelles | 56 |
| 4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES | 59 |
| 4.1 Gestion et contrôle des effectifs..... | 59 |
| 4.2 Développement durable | 61 |
| 4.3 Occupation et vitalité des territoires..... | 63 |
| 4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics | 69 |
| 4.5 Accès à l'égalité en emploi | 71 |
| 4.6 Allègement réglementaire et administratif..... | 75 |
| 4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels | 76 |
| 4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration | 78 |
| 4.9 Égalité entre les femmes et les hommes | 80 |
| 4.10 Politique de financement des services publics | 82 |
| 4.11 Résultats du plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi | 88 |
| 4.12 Rapport 2021-2022 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle | 96 |
| 4.13 Rapport d'activité 2021-2022 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome | 101 |
| 4.14 Rapport d'activité 2021-2022 du Fonds québécois d'initiatives sociales | 106 |
| 4.15 Exercice du pouvoir discrétionnaire | 109 |
| 4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques | 110 |
| 4.17 ACCES construction | 111 |
| 4.18 Application de l'article 79.1 de la Loi sur la publicité légale des entreprises | 112 |
| 4.19 Organigramme au 31 mars 2022 | 113 |
| 4.20 Organisation territoriale au 31 mars 2022..... | 114 |

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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

À notre connaissance, l'information contenue dans ce rapport

- décrit fidèlement la mission, la vision, la structure organisationnelle et les ressources du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- présente les objectifs fixés, les actions réalisées et les résultats obtenus au regard du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, du plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022, du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

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

La Direction de l'audit interne et des enquêtes administratives a évalué le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022, des indicateurs de résultat ciblés 2021-2022 des services publics d'emploi ainsi que des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère. Son rapport est joint au présent document.

Nous déclarons que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait le 31 mars 2022.

La sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,


Annick Laberge

Le sous-ministre adjoint aux services à la clientèle,


Martin Bouchard

La sous-ministre adjointe aux partenariats de Services Québec,


Caroline Drouin

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


Francis Gauthier

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


Marie-Claude Rioux

Le sous-ministre adjoint par intérim aux services à la gestion et aux ressources informationnelles,


Dany Roy

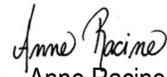
Le sous-ministre adjoint à la main-d'œuvre,


Didier Lambert Toni

Le sous-ministre associé d'Emploi-Québec,


Roger Tremblay

La sous-ministre du Travail et sous-ministre adjointe par intérim des relations du travail,


Anne Racine

Québec, novembre 2022

RAPPORT DE VALIDATION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Annick Laberge

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

Madame Anne Racine

Sous-ministre
Ministère du Travail

Mesdames les Sous-Ministres,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 mis à jour en octobre 2020, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère ainsi que des indicateurs de résultat ciblés pour l'année 2021-2022 en matière des services publics d'emploi.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du Ministère n'est pas, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Badr Guenoun
Québec, novembre 2022

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Présentation du Ministère

Mission

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

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

Vision

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

Valeurs

Les interventions du Ministère sont cohérentes avec les cinq valeurs de l'Administration publique québécoise, soit la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité et l'impartialité.

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

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

Offre de service diversifiée

Le Ministère offre des services relatifs à la main-d'œuvre, à l'emploi, au travail, à l'assistance sociale, à l'assurance parentale, à l'action communautaire, aux registres de l'État et à l'accès aux services gouvernementaux, en plus d'agir comme Éditeur officiel du gouvernement. Il sert donc une clientèle variée, qui comprend des individus, des familles, des travailleuses et des travailleurs, des syndicats et des entreprises, des organismes communautaires ainsi que des ministères et des organismes gouvernementaux. Son offre de service est disponible sur l'ensemble du territoire québécois grâce au réseau de Services Québec, dont les bureaux sont répartis dans les 17 régions administratives de la province, à ses centres de relations avec la clientèle et à ses services en ligne. La représentation de l'organisation territoriale au 31 mars 2022 figure à la fin du document.

Les principaux services offerts par le Ministère sont présentés dans la figure ci-dessous.

Individus



- Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec ainsi que sur certains événements touchant la sécurité civile
- Accès à des services gouvernementaux et à l'information sur le marché du travail
- Soutien financier aux familles et aux personnes (programmes d'assistance sociale)
- Accompagnement des personnes et des familles vers leur autonomie économique et sociale
- Services d'intégration et de maintien en emploi
- Délivrance de documents officiels par le Directeur de l'état civil (acte et certificat de naissance, de mariage, d'union civile et de décès)
- Service québécois de changement d'adresse (SQCA)

Entreprises/ travailleuses/ travailleurs



- Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec
- Accès à des services gouvernementaux (Entreprises Québec)
- Remplacement de revenu lors d'un congé parental (RQAP¹)
- Service-conseil aux employeurs
- Soutien aux entreprises pour la gestion de leurs ressources humaines
- Soutien au développement des compétences des travailleurs et des travailleuses en emploi
- Placement (Québec emploi)
- Service d'aide au reclassement
- Analyse du marché du travail et études statistiques sur le monde du travail
- Délivrance de documents officiels par le Registraire des entreprises (numéro d'entreprise du Québec [NEQ], certificat de constitution, modification, fusion, etc.)
- Activité de médiation-conciliation et d'arbitrage
- Législation du travail (salaire minimum)
- Permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction
- Expertise médicale

Organismes communautaires



- Coordination de l'action gouvernementale
- Soutien financier aux organismes communautaires
- Soutien aux démarches de mobilisation locales et régionales en lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Soutien à l'action bénévole
- Campagne d'entraide

Autres ministères et organismes



- Publications du Québec (éditeur officiel du gouvernement)
- Services de recherche documentaire des bibliothèques gouvernementales
- Services administratifs auprès de ministères ou d'organismes gouvernementaux
- Gestion et développement des registres
- Services auprès de la clientèle pour le compte de ministères et d'organismes, notamment pour la Société de l'assurance automobile du Québec, et réception des plaintes

1. Les résultats relatifs au Régime québécois d'assurance parentale sont présentés dans le rapport annuel de gestion du Conseil de gestion de l'assurance parentale.

Partenaires essentiels à la réalisation de la mission

Pour réaliser sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires, dont les organismes relevant du ministre², avec lesquels il collabore, interagit ou s'associe. Leur contribution permet d'offrir des services répondant aux attentes des citoyens en plus de simplifier l'accès à ces services pour en assurer la continuité et en améliorer l'efficacité.

La figure ci-dessous présente quelques partenaires du Ministère.



Contexte

Les facteurs démographiques, économiques et sociaux

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

Les personnes issues de la génération du baby-boom continuent de quitter le marché du travail et les plus jeunes sont moins nombreux à les remplacer. Le nombre de personnes en âge de travailler (personnes de 15 à 64 ans) est donc en baisse et, selon les prévisions démographiques³, continuera de l'être au cours des prochaines années. La structure des ménages est également en évolution, alors que le tiers d'entre eux est désormais composé de personnes vivant seules et que la proportion de familles avec enfants qui sont monoparentales est passée de 26,5 %

2. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Commission de la construction du Québec, Tribunal administratif du travail, Conseil de gestion de l'assurance parentale, Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre, Commission des partenaires du marché du travail (incluant les 17 conseils régionaux des partenaires du marché du travail).

3. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2020-2066*, 2021. (Consulté le 29 mars 2022).

en 2001 à 29,5 % en 2016⁴. Par ailleurs, les personnes issues de l'immigration sont de plus en plus nombreuses au Québec (plus de 800 000 en 2006⁵ et plus d'un million en 2016⁶) et vivent principalement dans la grande région de Montréal. Les cibles régulières d'admission d'immigrants prévues en 2021 (entre 44 500 et 47 500) seront vraisemblablement atteintes, mais le rattrapage planifié du déficit observé en 2020 ne sera sans doute pas terminé⁷. Malgré cette progression, le vieillissement de la population demeure sans contredit le facteur contribuant le plus à la rareté de main-d'œuvre.

Une rareté de main-d'œuvre qui dure

Au cours des dix années précédant la pandémie de COVID-19, l'économie du Québec avait connu une croissance continue, avec des variations positives annuelles variant entre 0,9 % et 2,9 %⁸. Bien que la pandémie ait imposé une contraction du PIB réel de 5,5 % en 2020, ce dernier a rebondi avec une hausse de 6,2 % en 2021. Le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans avait connu une longue tendance à la hausse au cours des trente dernières années, passant de 65,4 % en 1989 à un sommet historique de 76,0 % en 2019, avant un recul à 72,6 % observé en 2020. Le taux d'emploi s'est redressé à 75,5 %⁹ en 2021, atteignant ainsi son deuxième plus haut niveau historique. Quant au taux de chômage des 15 ans et plus, il avait atteint un nouveau plancher en 2019, soit 5,1 % pour l'ensemble du Québec¹⁰. En 2020, en raison de la crise sanitaire, ce taux a connu une hausse dans la quasi-totalité des régions (8,9 % dans l'ensemble du Québec). Il est par la suite redescendu à 6,1 %¹¹ en 2021 (avec des taux variant d'une région économique à l'autre entre 3,6 % pour la région de la Chaudière-Appalaches et 12,6 % pour la région Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine), un taux nettement plus faible que celui de l'ensemble du Canada (7,5 %).

Ainsi, malgré la pandémie et certaines mesures sanitaires toujours en place au terme de l'année 2021, les entreprises avaient d'importantes difficultés à embaucher la main-d'œuvre nécessaire à leurs activités productrices. D'ailleurs, le nombre total de postes vacants s'élevait à 238 140 au Québec, au quatrième trimestre 2021, un sommet depuis le début de cette enquête en 2015¹². Mentionnons cependant qu'il y avait 278 400 personnes au chômage au Québec, en 2021, c'est-à-dire autant de personnes ne travaillant pas et qui étaient à la recherche active d'emploi¹³. Par ailleurs, en 2021, le taux de chômage des personnes immigrantes de 15 ans et plus (9,1 %) demeurait nettement plus élevé que celui des personnes du même groupe d'âge nées au Canada (5,4 %). Quant aux immigrants de longue date (reçus depuis plus de 10 ans), leur taux de chômage était de 7,9 % en 2021, ce qui témoigne d'une adaptation au marché du travail qui se fait lentement.¹⁴

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

La tendance à la hausse des trente dernières années du taux d'emploi des personnes de 15 à 64 ans résulte, en bonne partie, de la progression du taux d'emploi des femmes de ce groupe d'âge. Pendant que celui des hommes passait de 75,0 % à la fin des années 1980 à 77,8 % en 2021, celui des femmes croissait de plus de 17 points de

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

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

6. STATISTIQUE CANADA, *Statut d'immigrant et période d'immigration, chiffres de 2016, les deux sexes, âge (total), Canada, provinces et territoires, Recensement de 2016 – Données-échantillon (25 %)*. [<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hltfst/imm/Tableau.cfm?Lang=F&T=11&Geo=00>]. (Consulté le 27 mai 2021).

7. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION, *Plan d'immigration du Québec 2022, 2021*, [En ligne], [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/plan-immigration/PL_immigration_2022_MIFI.pdf]. (Consulté le 30 mars 2022).

8. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 36-10-0222-01. Produit intérieur brut, en termes de dépenses, provinciaux et territoriaux, annuel \(x 1 000 000\)](#). (Consulté le 4 avril 2022).

9. En mars 2022, le taux d'emploi des 15 à 64 ans était de 77,6 %, un sommet historique depuis 1976.

10. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01. Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#). (Consulté le 6 avril 2022).

11. En mars 2022, le taux de chômage était de 4,1 %, le taux le plus faible jamais enregistré.

12. EMPLOI-QUÉBEC, *Bulletin de postes vacants au Québec*, 4^e trimestre 2021.

13. En mars 2022, le nombre de chômeurs avait baissé à son niveau le plus bas depuis 1976 et s'élevait à 190 000 personnes.

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

pourcentage, passant de 55,9 % à 73,2 %, au cours de la même période. Le taux d'emploi des Québécoises dépasse d'ailleurs la moyenne canadienne depuis 2010 et demeure le plus élevé parmi les provinces canadiennes¹⁵. La forte présence des femmes sur le marché du travail se reflète sur le bassin de clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que sur les besoins en matière de conciliation famille-travail.

Près de 75 % des personnes âgées de 25 à 64 ans détenaient un diplôme d'études postsecondaires¹⁶ en 2021, au Québec, comparativement à moins de 55 % vingt ans auparavant¹⁷. Au cours de cette période, la proportion de personnes détenant un diplôme universitaire (baccalauréat ou plus) est passée de 19,5 % à 32,8 %. La proportion des femmes de 25 à 64 ans détenant un diplôme universitaire est supérieure à celle des hommes depuis plus de 15 ans. En 2021, cette proportion était de 35,5 % comparativement à 30,1 % pour les hommes¹⁸. La hausse du niveau de scolarité de la population exerce possiblement une influence sur les types de postes vacants, notamment ceux de longue durée qui visent souvent des emplois moins spécialisés demandant un plus faible niveau de scolarité. Alors que les professions ne requérant normalement qu'un diplôme d'études secondaires ou moins¹⁹ comptaient environ pour le tiers des emplois, elles représentaient plus de la moitié des postes vacants, notamment ceux de longue durée, au Québec, en 2021. Les taux de postes vacants les plus élevés se trouvent dans ces types de professions.

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

Le taux de faible revenu, établi à partir de la mesure du panier de consommation avec comme année de base 2018, se situait à 4,8 % en 2020, une diminution exceptionnelle de 46,1 % par rapport à 2019 (8,9 %). Le Québec est ainsi devenu la province avec le taux de faible revenu le plus bas de tout le Canada en 2020²⁰. Cette diminution dénote une amélioration des conditions économiques des clientèles à faible revenu, et ce, malgré le contexte de ralentissement économique durant la pandémie COVID-19. En effet, les mesures gouvernementales prises pour lutter contre les effets de la pandémie sur le revenu des ménages ont permis de soutenir le niveau de vie des particuliers durant la crise. Cependant, cette amélioration pourrait être réduite en raison de la hausse de l'inflation, qui est passée de 2,2 % en mars 2021 à 6,7 % en mars 2022²¹.

Depuis plusieurs années, la baisse constante du taux d'assistance sociale s'explique en grande partie par le contexte de rareté de main-d'œuvre causé par l'effet combiné de la croissance économique et du vieillissement de la population. Cette baisse est aussi attribuable aux interventions du Québec dans le domaine de l'emploi ainsi qu'aux trois plans d'action gouvernementaux qui ont suivi l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2002. Malgré la détérioration de la conjoncture économique au Québec en 2020, l'économie québécoise s'est remise à croître en 2021 et en 2022. Par ailleurs, en raison de la mise en place des mesures fédérales, comme la Prestation canadienne d'urgence, liées au contexte d'urgence sanitaire due à la pandémie de COVID-19, le nombre de personnes ayant bénéficié d'un programme d'assistance sociale a diminué pendant cette période. D'ailleurs, le taux d'assistance sociale de la population âgée de 0 à 64 ans est passé de 5,0 % en 2020 à 4,4 % en 2021 et a atteint un creux sans précédent de 4,2 % en octobre 2021. Cependant, avec la fin de l'application des mesures fédérales, le nombre de ménages bénéficiant du Programme d'aide sociale a connu une légère hausse à l'automne 2021. Le taux d'assistance sociale s'est remis à augmenter à partir de novembre 2021 pour s'établir à 4,5 % en mars 2022. Par ailleurs, la proportion de la clientèle bénéficiant de l'assistance sociale qui est éloignée du

15. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01, Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#). (Consulté le 5 avril 2022).

16. Cela inclut les personnes ayant des études postsecondaires complètes, qu'elles aient ou non un diplôme d'études secondaires, ainsi que celles ayant obtenu un grade universitaire, minimalement un baccalauréat.

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

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

19. Il s'agit des professions de niveaux C (intermédiaire) et D (élémentaire), selon la classification nationale des professions.

20. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 11-10-0135-01, Statistiques du faible revenu selon l'âge, le sexe et le type de famille économique](#). (Consulté 23 mars 2022).

21. Banque de données des statistiques officielles sur le Québec [Indice des prix à la consommation \(IPC\), indice d'ensemble, Canada, Québec, RMR de Montréal et RMR de Québec, données mensuelles non désaisonnalisées \(2002=100\)](#). (Consulté le 13 juin 2022).

marché du travail et qui rencontre des obstacles multiples à l'emploi est en hausse. Cette portion de clientèle a des besoins particuliers requérant un soutien et un accompagnement plus importants.

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

Les organismes communautaires font partie de l'ensemble des institutions sans but lucratif au service des ménages dont le PIB, au Québec, a été établi à plus de 7,6 milliards de dollars en 2019²², soit 1,6 % du PIB du Québec pour cette même année. Le nombre d'emplois dans ce secteur a été estimé à 155 000 au Québec, en 2019²³, ce qui représente 3,6 % de l'emploi total pour cette même année.

En 2018, le tiers de la population québécoise âgée de 15 ans et plus a fait du bénévolat en offrant plus de 290 millions d'heures²⁴. Cet engagement équivaut à près de 160 000 emplois à temps complet. De plus, la valeur économique de l'activité bénévole était de 5,7 milliards de dollars pour le Québec, en 2013²⁵.

En 2020-2021²⁶, le gouvernement du Québec a soutenu 5 308 organismes communautaires²⁷ pour un total de 1 525,5 millions de dollars, soit une augmentation de 19,9 % par rapport à 2019-2020. Le Ministère a, quant à lui, versé 283,9 millions de dollars à 1 162 organismes communautaires qu'il soutient en matière d'action communautaire, d'employabilité et de solidarité sociale²⁸.

Pendant la pandémie, les organismes communautaires ont joué un rôle essentiel pour répondre aux besoins des personnes vulnérables. Dans le cadre du budget 2021-2022, le gouvernement du Québec a annoncé une aide ponctuelle pour bonifier le soutien financier de certains organismes communautaires. Initialement chiffrée à 13,2 M\$, cette aide a été rehaussée à 21,2 M\$ avec des crédits du Ministère. Cette aide ponctuelle vise à permettre aux organismes de maintenir, d'adapter ou d'accroître leurs services. L'aide du Ministère représente un soutien ponctuel de 1,83 M\$ pour les organismes qu'il soutient.

Les facteurs technologiques

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

L'économie connaît une transformation caractérisée par la montée de l'automatisation et de la robotisation ainsi que par un recours croissant à l'intelligence artificielle. Malgré un certain retard par rapport aux entreprises canadiennes, de nombreuses entreprises québécoises procèdent à une modernisation de leurs infrastructures et de leurs processus afin d'accroître leur productivité, de demeurer compétitives, de compenser la rareté de main-d'œuvre et de repenser la nature des emplois de demain. La pandémie a aussi permis certains progrès technologiques rapides, ce dont témoigne la généralisation du télétravail par exemple. Il est difficile de prédire l'effet de l'assouplissement des contraintes sanitaires sur ces progrès rapides, mais il y a lieu de croire qu'une partie de ces changements demeureront. La rareté de main-d'œuvre, qui continuait à croître et à s'intensifier au début de 2022, favorise

22. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Comptes économiques des revenus et dépenses. Édition 2020*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2020, p. 21, [En ligne], [<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/comptes-economiques-des-revenus-et-depenses-du-quebec-edition-2020.pdf>].

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

24. STATISTIQUE CANADA. *Tableau 45-10-0040-01 – Taux de bénévolat et heures annuelles moyennes de bénévolat, selon la définition du bénévolat et le genre*, [En ligne], [<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=4510004001&pickMembers%5B0%5D=1.6&pickMembers%5B1%5D=2.1>]. (Consulté le 10 mars 2022).

25. STATISTIQUE CANADA. *Tableau 36-10-0618-01 – Valeur économique de l'activité bénévole (x 1 000 000)*, [En ligne], [<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3610061801&pickMembers%5B0%5D=1.6>]. (Consulté le 10 mars 2022).

26. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire 2020-2021*, 2022, [En ligne], [https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/BI_etat-situation_20-21_MTESS.pdf]. (Consulté le 3 août 2022).

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

28. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, 2022, *Op. cit.*

également l'accélération de cette transformation économique. Quoi qu'il en soit, ces changements peuvent exercer une influence sur les besoins en formation du personnel et des entreprises.

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

Au Québec, même si des entreprises s'adaptent rapidement, leur investissement dans les technologies de l'information et de la communication est moindre que celui de bien des entreprises canadiennes²⁹. Malgré cela, les citoyens et citoyennes, ainsi que les entreprises, utilisent de plus en plus les technologies numériques pour accéder à des services et sont soucieux de la protection de leurs données. Par le fait même, l'ensemble des usagers attend du gouvernement une plus grande offre de services numériques, ce qui demande de la part des organisations publiques qu'elles repensent les modes de communication qu'elles utilisent. La pandémie a d'ailleurs accru ces attentes.

Les relations du travail

Des relations du travail stables et un salaire minimum en hausse

Au Québec, plusieurs travailleurs et travailleuses bénéficient de conditions de travail régies par des conventions collectives favorisant de saines relations du travail entre les employeurs et leur personnel. Le Québec affiche, pour l'année 2021-2022, l'un des taux de présence syndicale les plus élevés en Amérique du Nord : 39,8 %.

Une baisse significative du nombre de documents déposés annuellement au Ministère (conventions collectives, lettres d'entente et sentences arbitrales de griefs) a été constatée pendant 2020-2021 et 2021-2022 comparativement à 2018-2019 et à 2019-2020. La différence entre le nombre de documents déposés entre 2020 et 2022 (pendant la pandémie) et le nombre de documents déposés entre 2018 et 2020 s'explique notamment par la baisse du nombre de lettres d'entente et de sentences arbitrales déposées entre 2020 et 2022. Cet écart peut s'expliquer par la fermeture temporaire de plusieurs entreprises en raison des mesures sanitaires en vigueur. Ces dernières ont donc possiblement fait face à moins d'enjeux liées à l'application ou à l'interprétation de la convention collective.

De plus, entre le 20 mars 2020 et le 9 mars 2022, les conventions collectives, les lettres d'entente et les sentences arbitrales de griefs déposées comportent 796 mentions des mots clés *COVID-19*, *COVID* et *coronavirus*, ce qui témoigne des modifications apportées pour s'adapter au contexte de la pandémie.

Par ailleurs, depuis 2017, les hausses du salaire horaire minimum sont liées à celles du salaire horaire moyen, ce qui permet aux salariés rémunérés à ce taux de profiter de la croissance générale des salaires et de l'évolution de l'économie. Ainsi, les hausses du salaire horaire minimum de 0,50 \$ (2017), de 0,75 \$ (2018), de 0,50 \$ (2019), de 0,60 \$ (2020) et de 0,40 \$ (2021) ont amélioré annuellement le pouvoir d'achat des salariés, certaines de ces hausses allant jusqu'à 3,49 points de pourcentage.

29. En 2015, l'investissement dans les technologies de l'information et des communications représentait 2,04 % du PIB du Québec comparativement à 2,39 % pour l'Ontario et à 2,14 % pour le Canada. Source : THE CONFERENCE BOARD OF CANADA, *Investissement dans les technologies de l'information et des communications*, 2018. [<https://www.conferenceboard.ca/hcp/provincial-fr/innovation-fr/ict-fr.aspx>]. (Consulté le 27 mai 2021).

Principaux enjeux rencontrés et défis relevés par le Ministère en 2021-2022

Les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les activités du Ministère

En 2021-2022, le Ministère a poursuivi son mandat, confié par le gouvernement, de donner des renseignements généraux sur la COVID-19 et la vaccination par l'entremise de la ligne téléphonique de Services Québec. Étant donné un volume d'appels sans précédent, le Ministère a prêté main-forte aux centres d'appels du ministère de la Santé et des Services sociaux pour la prise de rendez-vous dans le cadre de la campagne de vaccination massive. À cet effet, une ligne d'urgence a été activée afin d'offrir un numéro unique aux citoyens et citoyennes et de les aiguiller vers la ressource appropriée à leurs besoins.

L'offre de services en matière d'emploi et de solidarité sociale a également été adaptée pour répondre aux besoins de la clientèle et à ceux du marché du travail dans le contexte engendré par la pandémie. L'assouplissement de certaines règles et la mise en place de mesures spécifiques ont permis, entre autres, d'offrir à la clientèle une aide complémentaire et un accompagnement ajusté à ses besoins ainsi qu'un moratoire sur le recouvrement. La clientèle du Régime québécois d'assurance parentale a aussi pu bénéficier d'assouplissements. De plus, à la demande du ministre, le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a documenté les incidences de la pandémie sur les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale et le rôle que pourraient avoir les organismes communautaires dans la réduction de ces répercussions. L'avis préliminaire³⁰, publié le 1^{er} décembre 2021, décrit un contexte de crise aux effets multiples et asymétriques entraînant des conséquences économiques et sociales pour certains groupes de la population (les jeunes, les personnes seules, les groupes vulnérables, etc.).

De plus, le Ministère a coordonné l'intervention gouvernementale visant à soutenir les organismes communautaires en assurant la distribution d'un financement supplémentaire et en invitant les ministères et organismes gouvernementaux concernés à faire preuve de souplesse quant aux exigences de reddition de comptes.

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

La crise sanitaire qui s'est poursuivie pour une deuxième année et ses répercussions (par exemple, le recours à la distanciation physique et au télétravail) ont mis en évidence la nécessité d'accélérer la transformation numérique du Ministère. Comme la mise en place d'une prestation électronique de services est indissociable des enjeux de cybersécurité, le Ministère est en action soutenue afin de protéger les données des citoyens et des citoyennes et d'assurer la continuité de ses services.

La pandémie a eu aussi des incidences sur les activités du Directeur de l'état civil, qui a dû composer avec un accroissement du nombre de décès à inscrire pour une deuxième année consécutive comparativement à l'année 2019-2020. Cette augmentation, ainsi que le ralentissement et les perturbations des activités de plusieurs partenaires impliqués dans le processus d'inscription des décès, a engendré des délais de traitement plus longs et des variations du nombre de dossiers à traiter en inventaire à certains moments de l'année. De plus, en raison des mesures sanitaires mises en place lors des différentes vagues de COVID-19, de nombreux mariages ont été annulés ou reportés, ce qui a demandé des interventions spécifiques.

Le Ministère en contexte de pénurie de main-d'œuvre

La pandémie a changé le visage du monde du travail et, à titre d'employeur, le Ministère doit composer avec cette nouvelle réalité. En 2022, l'arrivée du travail en mode hybride a imposé une nouvelle période d'adaptation. Le

30. COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Avis préliminaire portant sur les impacts de la pandémie sur les populations vulnérables, 2021*, [En ligne], https://www.cclp.gouv.qc.ca/publications/pdf/CCLP_avis_impact_pandemie.pdf. (Consulté le 27 avril 2022).

Ministère doit également faire face à la rareté de main-d'œuvre, exacerbée par la pandémie. Le Ministère participe donc activement au Plan gouvernemental de régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique pour maintenir, voire augmenter, l'embauche de personnel dans les régions et ainsi maintenir son offre de service à travers la province. L'entrée en vigueur, en février 2022, de la Loi 11 (Loi modifiant la Loi sur la fonction publique et d'autres dispositions) pourrait aussi faciliter les processus d'embauche au Ministère.

De plus, le Ministère est au premier plan pour constater les répercussions de la pénurie de main-d'œuvre sur les entreprises, une clientèle bénéficiant de ses services. À cet égard, depuis 2021, il coordonne l'Opération main-d'œuvre, qui vise à mettre en place des solutions pour remédier à la pénurie de la main-d'œuvre dans certains domaines prioritaires. Le Ministère a notamment lancé le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications (PRATIC). Ce programme a pour objectif d'encourager les personnes à la recherche d'un emploi à suivre une formation permettant d'accéder à une profession en demande faisant partie du domaine des technologies de l'information et des communications. Des efforts ont, par ailleurs, été consacrés à l'attraction, à la requalification et au rehaussement des compétences lors de la mise en œuvre du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF), lancé en 2020, et pour lequel l'objectif de soutenir plus de 18 000 participants et participantes en formation a été atteint en 2021-2022.

Des services en forte demande et une bonification de l'offre de services

En 2021-2022, le Ministère a connu une hausse importante d'achalandage notamment pour les demandes d'assistance sociale ainsi que pour les demandes faites au Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés. D'une part, la mise en place d'un bureau virtuel de Services Québec a permis de traiter les demandes d'aide financière avec plus d'efficacité et de facilité. D'autre part, diverses mesures, dont des travaux d'optimisation de la communication avec la clientèle, ont été mises en place pour ajuster la prestation de services à la réalité du terrain et permettre ainsi de s'adapter, entre autres, à la vague migratoire le plus rapidement possible.

Le Ministère coordonne la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il a continué à collaborer avec ses partenaires à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 en poursuivant ses actions structurantes. Ainsi, la poursuite des travaux visant l'introduction d'un revenu de base pour les Québécoises et Québécois ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que l'augmentation progressive des prestations accordées dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours et du Programme objectif emploi³¹ contribuent à améliorer le revenu de la clientèle bénéficiant des programmes d'assistance sociale. Au 1^{er} janvier 2021, 449 millions de dollars ont été consentis pour les ajustements des prestations en lien avec ces deux mesures en 2021-2022 et 384,1 millions de dollars l'ont été le 1^{er} janvier 2022, pour le revenu de base en 2022-2023.

Le Ministère a bonifié son offre de services en ligne. Par exemple, les formulaires de demande de prestations d'assistance sociale sont désormais disponibles en ligne. La nouvelle plateforme Québec emploi, elle, favorise un meilleur jumelage entre les employeurs et les chercheurs d'emploi grâce notamment à la géolocalisation et à la recherche par critères. L'information sur le marché du travail s'avère, quant à elle, plus accessible grâce à de nouvelles sections d'information disponibles sur le site Québec.ca.

De nouveaux services ont été ajoutés à l'offre existante en prévention et en amélioration des relations du travail pour mieux répondre aux besoins actuels et évolutifs de la clientèle patronale et de la clientèle syndicale. Ces nouveaux services flexibles, évolutifs et adaptés visent à contribuer à réduire les conflits de travail et les pertes économiques et fiscales pour le Québec. Ils ont également pour objectif d'augmenter la qualité des relations du travail et de favoriser l'investissement et la pérennité des organisations syndiquées de tous les horizons, qu'elles soient publiques, parapubliques ou privées.

31. Il s'agit respectivement des mesures 1 et 2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, que vous pouvez consulter à l'adresse suivante : https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_plan_action_2017-2023.pdf.

Des mesures ont été mises en place pour favoriser l'intégration en emploi. Ainsi, un volet spécifique à la requalification a été ajouté au parcours d'accompagnement personnalisé des personnes immigrantes d'Accompagnement Québec. À la suite d'un appel de projets fait auprès d'organismes spécialisés en employabilité concernant les jeunes âgés de moins de 35 ans qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation et présentant des difficultés à intégrer le marché du travail, plus de soixante-cinq projets ont été retenus pour répondre aux besoins spécifiques de ces jeunes et favoriser leur intégration sur le marché du travail.

Le Ministère a collaboré avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation et Investissement Québec à l'élaboration, pour les aspects liés à la main-d'œuvre, du cheminement que doivent suivre les entreprises souhaitant commencer un projet de transformation numérique. Elles sont ainsi accompagnées pour réaliser efficacement leurs projets de transformation.

Chiffres clés 2021-2022

| Chiffres clés | Description |
|---------------|--|
| 6 699 | Effectif total du Ministère ^a au 31 mars 2022 |
| 3 847 | Effectif du réseau de Services Québec ^b au 31 mars 2022 |
| 4,4 G\$ | Dépenses du Ministère |
| 3 134 942 | Appels téléphoniques pris en charge dans les centres d'appels ^c |
| 147 574 | Nouveaux participants et nouvelles participantes aux services publics d'emploi |
| 14 373 | Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi, notamment par le biais de services-conseils |
| 246 030 | Adultes bénéficiant de l'assistance sociale en moyenne, mensuellement |
| 214 608 | Prestataires servis par le Régime québécois d'assurance parentale en 2021 |
| 358 842 | Certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil |
| 992 724 | Entreprises immatriculées auprès du Registraire des entreprises au 31 mars 2022 |
| 483 | Interventions complétées par les services de médiation-conciliation du Ministère |

a. Effectifs réguliers (temporaires et permanents) et occasionnels.

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

c. Ces centres d'appels sont ceux du Centre de communication avec la clientèle, du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, du Directeur de l'état civil, du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale et du Centre de recouvrement.

1.2 Faits saillants

Emploi

61,5 %

de personnes en emploi trois mois après avoir terminé leur participation à une mesure des services publics d'emploi, soit 5,7 points de pourcentage de plus qu'en 2019-2020 avant la pandémie de COVID-19

31 023

nouvelles participations à la mesure de formation de la main-d'œuvre

14 373

entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi

5 471

nouveaux participants au Programme objectif emploi



Solidarité sociale et assurance parentale

43 900

adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins

36,7 M\$

versés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole

Taux d'assistance sociale de la population âgée de 0 à 64 ans en mars 2022 :

4,5 %

214 608

prestataires servis par le Régime québécois d'assurance parentale en 2021



Travail

196

conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage et touchant 14 280 personnes salariées

Hausse du salaire minimum en 2021 : 0,40 \$

9 651

avis médicaux transmis par le Bureau d'évaluation médicale



Covid-19



Plus de 1 400 000 appels pris en charge

1 830 000 \$

consacrés au soutien ponctuel des organismes communautaires affectés par la pandémie

Services gouvernementaux

Plus de 500 000

renseignements généraux donnés et accompagnements effectués pour les programmes et services du gouvernement du Québec

Près de 95 500

changements d'adresse effectués simultanément auprès des ministères et organismes partenaires du Service québécois de changement d'adresse

Près de 450 000 inscriptions au Registre de contrats d'arrangements funéraires préalables

Plus de 170 000 inscriptions au registre de l'état civil (naissances, mariages, unions civiles, décès)

Plus de 295 000 armes immatriculées ou transférées au Service d'immatriculation des armes à feu



959

parcours sur la Zone entreprise pour démarrer une entreprise et s'acquitter des obligations auprès des ministères et organismes participants

Le Ministère présent pour la population en réponse à la COVID-19

- Appels relatifs à l'information générale sur la COVID-19 et à la prise de rendez-vous pour la vaccination : plus de 1 400 000 appels pris en charge en 2021-2022.
- Mise en place d'un service d'urgence de soir et de fin de semaine pour la traduction des décrets et arrêtés du ministère de la Santé et des Services sociaux en lien avec la COVID-19 : 56 décrets et 89 arrêtés traduits.
- Maintien de l'offre de services grâce aux mesures mises en place pour assurer la sécurité du personnel, de la clientèle et des partenaires dans les bureaux de Services Québec et adapter l'offre de services aux modes de prestation en ligne et virtuel pour en faciliter l'accès.
- Reconstitution de près de 80 assouplissements pour simplifier les services et soutenir la clientèle en 2021-2022, dont 38 assouplissements toujours en vigueur au 31 mars 2022 et 9 devenus permanents.
- Octroi d'un soutien financier ponctuel supplémentaire pour certains organismes communautaires affectés par la pandémie, dont 1 830 000 \$ accordés aux organismes soutenus par le Ministère.

Le Ministère en action pour remédier à la rareté de main-d'œuvre

- Lancement et déploiement de l'initiative gouvernementale Opération main-d'œuvre.
- Lancement du Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications : près de 5 000 participants.
- Prolongement du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation : plus de 20 000 personnes accompagnées depuis le début du programme.
- Conclusion, le 4 août 2021, d'une entente entre les gouvernements du Canada et du Québec permettant des assouplissements dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires pour faciliter les démarches des entreprises qui embauchent des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires. La mise en œuvre de ces assouplissements a bénéficié de la mobilisation des partenaires du marché du travail, qui ont soutenu la démarche du gouvernement du Québec.

L'amélioration des conditions de travail

- Sanction des projets de loi n° 59 sur la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail et n° 14 sur la Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail.
- Publication du rapport *Harcèlement sexuel dans les milieux de travail québécois recours, prévalence et enjeux* et de l'*Étude sur l'évolution des conditions de travail au Québec, 2002-2017*.

L'optimisation des services en ligne

- Ajout de plusieurs services au portail de services en ligne Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale, dont l'affichage des relevés fiscaux, l'adhésion au dépôt direct, la déclaration de changement à sa situation, le dépôt d'une demande de révision, la transmission d'une procuration, le dépôt d'une demande de prestation spéciale pour des lunettes, des prothèses dentaires ou un remboursement pour des frais de transport.
- Lancement de la nouvelle plateforme Québec emploi, qui remplace le site Placement en ligne et favorise un meilleur jumelage entre les employeurs et les chercheurs d'emploi.
- Version améliorée de l'information sur le marché du travail sur le site Québec.ca, qui facilite la navigation des utilisateurs grâce à un contenu simplifié et à un mode de recherche plus convivial.

Une offre de services et un soutien bonifiés

- Bonification de l'offre de services en prévention et en amélioration des relations du travail grâce notamment à un nouveau service diagnostique concernant le bilan de santé des relations du travail ainsi qu'à de nouvelles formations portant sur la réussite d'une négociation de convention collective et sur la civilité au travail.
- Poursuite de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 :
 - Amélioration du revenu de la clientèle de l'assistance sociale (449 M\$ en 2021-2022 pour l'ajustement des prestations et du revenu de base et 384,1 M\$ consentis pour le revenu de base en 2022-2023);
 - Réduction des obstacles d'accès aux aides socio-fiscales par l'entremise de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (294 000 \$ attribués pour aider les personnes à faible revenu à produire leur déclaration de revenus en 2021 et en 2022).
- Bonification du Régime québécois d'assurance parentale :
 - Entrée en vigueur d'une mesure de bonification qui est issue de la Loi visant principalement à améliorer la flexibilité du régime d'assurance parentale afin de favoriser la conciliation famille-travail et qui accorde des semaines de prestations additionnelles lorsqu'un parent est le seul mentionné sur le certificat de naissance de son enfant;
 - Modifications des paramètres d'admissibilité et de calcul de prestations majorées pour les parents dont le revenu hebdomadaire moyen est inférieur au salaire minimum en vigueur (concerne quelque 17 000 parents, dont 14 000 mères).

Une information gouvernementale plus accessible

- Entente entre le Directeur de l'état civil et le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre de l'application de la Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement : les demandes à cet effet sont traitées depuis février 2022.
- Entente conclue entre le Directeur de l'état civil et Revenu Québec pour accélérer la transmission des informations relatives aux décès inscrits au registre de l'état civil, ce qui permet à la succession d'éviter de devoir rembourser des versements effectués en trop. Les échanges de données sont en cours depuis novembre 2021.
- Adoption à l'unanimité, le 3 juin 2021, du projet de loi n° 78, Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises.

Le soutien à l'action communautaire

- Poursuite des travaux, en collaboration avec les partenaires gouvernementaux et communautaires, en vue de l'élaboration du nouveau Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, dont le lancement a eu lieu au printemps 2022.
- Mise en place, le 1^{er} juillet 2021, du Programme de soutien financier des carrefours jeunesse-emploi : reconnaissance de l'apport significatif et de l'expertise des carrefours jeunesse-emploi pour accompagner et soutenir le développement de la jeunesse (30,9 M\$ accordés).
- Annonce de l'attribution d'une somme de 200 000 \$, le 16 février 2022, pour soutenir la réalisation de la deuxième phase du projet d'Observatoire de l'action communautaire autonome visant à approfondir la connaissance de l'action communautaire autonome.
- Annonce, le 14 mars 2022, d'un soutien financier sur trois ans de plus de 5,4 M\$ destinés au projet DATAide, piloté par l'organisme Centraide du Grand Montréal, pour accélérer la transformation numérique des organismes communautaires.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique³²

Cette section présente les résultats de la troisième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, mis à jour en octobre 2020³³.

Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

En 2021-2022, le Ministère a atteint 16 des 21 cibles fixées et six d'entre elles sont largement dépassées. Il s'agit notamment du nombre d'adultes prestataires réitérant une aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi ayant bénéficié d'un accompagnement ainsi que de la proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et ayant occupé un emploi dans un délai de trois mois (ensemble de la clientèle). Les cibles de satisfaction des entreprises pour la qualité de l'information et les services reçus sont presque atteintes.

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

| Objectif | Indicateur | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) | Page | |
|---|---|---------------------|---|-----------------------|----|
| 1.1 Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec | 1.1.1 Degré de connaissance par les citoyens de l'offre de services de Services Québec | 25 % d'augmentation | 1,54/10 (atteinte) | 24 | |
| 1.2 Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services | 1.2.1 Ratio de plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services (mesure de départ : 14,8 %) | 13,3 % | 14,4 % (non atteinte) | 25 | |
| | 1.2.2 Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise | Individu | 8,2/10 | 8,8/10 (atteinte) | 26 |
| | | Entreprise | 8,2/10 | 8,1/10 (non atteinte) | 26 |
| 1.3 Poursuivre le déploiement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité | 1.3.1 Taux de réalisation des nouveaux projets numériques liés à l'offre de services rendus par Services Québec | 60 % | 41 % (non atteinte) | 27 | |
| | 1.3.2 Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés | 1 projet réalisé | 1 projet réalisé (atteinte) | 28 | |
| 1.4 Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus | 1.4.1 Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus | Individu | 8,2/10 | 9,1/10 (atteinte) | 28 |
| | | Entreprise | 8,2/10 | 8,1/10 (non atteinte) | 29 |

32. À noter que, dans les tableaux présentant les résultats du plan stratégique, les tirets indiquent l'absence de cibles annuelles et de résultats pour une année donnée.

33. Les modifications apportées au Plan stratégique 2019-2023 sont présentées à la section « Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 ».

Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

| Objectif | Indicateur | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) | Page |
|---|--|-----------------|---|------|
| 2.1 Augmenter l'intégration et le maintien en emploi | 2.1.1 Nombre d'adultes prestataires réitérant de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, ayant bénéficié d'un accompagnement | 4 000 | 5 888 (atteinte) | 30 |
| | 2.1.2 Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois | | | |
| | Ensemble de la clientèle (mesure de départ : 53,8 %) | 53,5 % | 61,5 % (atteinte) | 31 |
| | Clientèle de l'assistance sociale (mesure de départ : 38,4 %) | 41,0 % | 44,0 % (atteinte) | 31 |
| 2.2 Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires | 2.2.1 Nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins | 34 000 | 43 900 (atteinte) | 32 |
| | 2.2.2 Proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté et mobilisés dans les Alliances pour la solidarité | 100 % | 95 % (non atteinte) | 33 |
| 2.3 Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines | 2.3.1 Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (mesure de départ : 12 871) | 13 800 | 14 373 (atteinte) | 34 |
| | 2.3.2 Degré de satisfaction des entreprises quant aux mesures des services publics d'emploi | 8,2/10 | 9,0/10 (atteinte) | 35 |
| 2.4 Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses | 2.4.1 Pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage | 75 % | 80 % ^a (atteinte) | 35 |

a. Le résultat porte sur l'année civile.

Orientation 3 : Développer des approches innovantes

| Objectif | Indicateur | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) | Page |
|---|---|-----------------|---|------|
| 3.1 Améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique | 3.1.1 Pourcentage des services offerts en mode numérique | 41 % | 55,4 % (atteinte) | 37 |
| | 3.1.2 Degré de satisfaction de la clientèle lié à la mise en ligne des nouveaux services numériques | Au moins 7,5/10 | 8,2/10 (atteinte) | 37 |
| 3.2 Optimiser les processus par une approche d'amélioration continue | 3.2.1 Taux de réalisation du Projet d'amélioration de la transparence corporative des entreprises | 60 % | 60 % (atteinte) | 38 |

Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

| Objectif | Indicateur | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) | Page |
|---|--|-----------------|---|------|
| 4.1 Offrir un milieu de travail inspirant | Milieu de travail | Au moins 7,0/10 | 7,9/10 (atteinte) | 39 |
| | Engagement (mesure de départ : 6,6/10) | Au moins 7,0/10 | 7,4/10 (atteinte) | 39 |

Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 – mis à jour en octobre 2020

Enjeu 1 : Des services gouvernementaux axés sur une expérience client de qualité

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

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

Objectif 1.1 : Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|--|-----------|--|---------------------|
| Cible initiale | – | – | – | 50 % d'augmentation |
| Cible révisée | – | – | 25 % d'augmentation | 50 % d'augmentation |
| Résultat | Mesure initiale révisée à 1,23/10 ^a | – | 1,54/10 ^b (Atteinte ^c) | |

- La mesure initiale produite en 2019-2020 était de 2,2/10. La méthodologie a été révisée en 2021-2022 à la suite d'incohérences notées dans les réponses obtenues. Ainsi, lorsque le répondant indique ne jamais avoir « vu, lu ou entendu parler de Services Québec », il est considéré qu'il ne connaît pas l'offre de services de Services Québec. La mesure initiale a été révisée en prenant en considération cette précision méthodologique.
- La marge d'erreur est de 4,1 % 19 fois sur 20.
- Bien que le résultat présente une augmentation de 25 %, l'écart entre la mesure initiale et la mesure de 2021-2022 s'avère faible et non significatif d'un point de vue statistique.

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Un sondage téléphonique auprès d'un échantillon d'adultes résidant au Québec a été réalisé en mars 2022, pour mesurer leur degré de connaissance en ce qui concerne l'offre de services de Services Québec. Les 1 037 répondants étaient répartis en quatre grandes régions, soit la région métropolitaine de recensement de Montréal, la région métropolitaine de recensement de Québec, les autres régions métropolitaines de recensement du Québec et ailleurs au Québec³⁴.

En 2021-2022, le degré de connaissance de la population québécoise en ce qui concerne l'offre de services de Services Québec a été chiffré à 1,54/10. Bien que cela représente une augmentation de 25 %, le degré de connaissance demeure peu élevé.

34. Ailleurs au Québec reprend les autres lieux qui ne font pas partie des RMR susmentionnés.

Toutefois, certains des services offerts par Services Québec sont relativement bien connus de la population québécoise. Par exemple :

- 68 % des répondants connaissent la ligne téléphonique pour les questions liées à la COVID-19;
- 56 % des répondants connaissent le site d'offres d'emploi en ligne Québec emploi;
- 48 % des répondants connaissent le Service québécois de changement d'adresse;
- 25 % des répondants connaissent le site Entreprises Québec.

Au global, neuf résidents québécois sur 10 (91 %) connaissent au moins un service offert par Services Québec et trois sur quatre (76 %) en ont utilisé au moins un. Force est de constater que, bien que la population n'associe pas nécessairement Services Québec aux services reçus, plusieurs services offerts sont, quant à eux, relativement bien connus de la population.

Le Ministère consacre des efforts de communication à faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec aux citoyens et citoyennes ainsi qu'aux entreprises du Québec.

Objectif 1.2 : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services

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

(mesure de départ : 14,8 %)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|
| Cible | 14,3 % | 13,8 % | 13,3 % | 12,8 % |
| Résultat | 10,0 % (Atteinte) | 17,5 % (Non atteinte) | 14,4 % (Non atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

Bien que la cible ne soit pas atteinte, le ratio des plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services s'est amélioré en 2021-2022 (14,4 %, soit 184/1 274) par rapport à 2020-2021 (17,5 %, soit 183/1 045). L'amélioration du ratio s'explique notamment par la hausse des plaintes relatives à la qualité des services. En effet, la levée de mesures d'assouplissement pourrait avoir eu pour effet d'augmenter les communications avec la clientèle touchant la qualité des services, haussant du coup la possibilité de porter plainte sur les services rendus par le personnel du Ministère. Une hausse des plaintes touchant la qualité des services a été constatée, alors que le volume de plaintes relatives à la qualité de l'information est demeuré stable grâce à la mise en œuvre d'actions visant à l'améliorer.

En 2022-2023, le Ministère réalisera les actions prévues dans le Plan d'action ministériel 2022-2023 visant à améliorer la qualité des informations rendues disponibles et transmises à la clientèle du Ministère, ce qui devrait permettre de réduire les plaintes touchant la qualité de l'information et, ainsi, d'améliorer le ratio en vue d'atteindre la cible au terme de l'exercice financier.

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

(mesure de départ : ND)

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

a. La marge d'erreur de 0,07 représente moins de 1 %, 19 fois sur 20. Les résultats de l'année 2021-2022 ne peuvent pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022).

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------|
| Cible initiale (non ventilée) | 7,8/10 | 8,0/10 | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Cible révisée | 7,8/10 (Non ventilée) | 8,0/10 | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Résultat | 9,2/10 (Atteinte-non ventilée) | 8,0/10 (Atteinte) | 8,1/10 ^a (Non atteinte) | |

a. La marge d'erreur de 0,11 représente 1 %, 19 fois sur 20. Les résultats de l'année 2021-2022 ne peuvent être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022).

La distinction faite entre la clientèle Individu et la clientèle Entreprise permet de cibler leurs préoccupations respectives et de rehausser le niveau de transparence à l'égard de leur satisfaction.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La satisfaction de la clientèle quant à la qualité des informations transmises est une priorité pour le Ministère. Pour l'exercice 2021-2022, malgré le contexte de la pandémie de COVID-19, l'ensemble des services offerts (services offerts aux comptoirs, services téléphoniques et services en ligne) a fait l'objet d'un sondage de satisfaction, permettant d'obtenir un indice unifié de satisfaction pour la clientèle Individu et pour la clientèle Entreprise.

Les résultats obtenus pour la clientèle Individu tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 800 clients. Ces derniers ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ainsi qu'auprès des centres d'appels du Directeur de l'état civil, du Régime québécois d'assurance parentale, du Centre de communication avec la clientèle et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Ils incluent aussi la clientèle utilisant les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale et de Québec emploi. Le degré moyen de satisfaction des individus, quant à la qualité de l'information qui leur est transmise, est de 8,8/10 et dépasse significativement la cible établie à 8,2/10.

Les résultats obtenus pour la clientèle Entreprise tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 12 342 entreprises. Ces dernières ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ainsi qu'auprès des centres d'appels du Centre d'assistance au placement et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elles incluent aussi les entreprises utilisant les services en ligne de Québec emploi, d'Entreprises Québec, y compris la clientèle ayant un dossier dans l'espace sécurisé Zone entreprise, et du Registraire des entreprises. Le degré moyen de satisfaction des entreprises, quant à la qualité de l'information qui leur est transmise, est de 8,1/10 et est légèrement sous la cible établie à 8,2/10.

Des travaux sont en cours pour mieux répondre aux besoins de la population et des entreprises afin d'améliorer la présentation et l'organisation de l'information notamment sur le site Web du Registraire des entreprises.

Le Ministère s'est également engagé dans une démarche d'amélioration continue visant à bonifier l'expérience des utilisateurs du site Québec emploi qui, depuis juin 2021, remplace le site Placement en ligne. La transition vers cette nouvelle plateforme a nécessité une adaptation importante de la part des utilisateurs en raison notamment de l'ajout d'un service d'authentification éprouvé.

Objetif 1.3 : Poursuivre le déploiement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité

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

(mesure de départ : ND)

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

Depuis février 2021, le déploiement de l'ensemble des bureaux de Services Québec est terminé.

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|--------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Cible initiale | 10 % | 20 % | 40 % | 80 % |
| Cible révisée | 10 % | 40 % | 60 % | 80 % |
| Résultat | 27 % (Atteinte) | 36 % (Non atteinte) | 41 % (Non atteinte) | |

Certaines cibles ont été ajustées compte tenu du résultat de l'année 2019-2020, qui s'est avéré plus élevé que ce qui avait été anticipé.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Services Québec développe des projets numériques gouvernementaux pour simplifier les démarches des citoyens et des entreprises effectuées auprès de l'État.

En 2021-2022, le Ministère a mis en place un nouveau projet en collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation. Ainsi, depuis le 29 novembre 2021, la prestation électronique de services « Rapport annuel des coopératives » est disponible par l'entremise des services en ligne de la Zone entreprise. Cette zone est un espace sécurisé qui permet aux entreprises d'accéder à des prestations de services en ligne offerts par des ministères et organismes du gouvernement du Québec. La Zone entreprise est toujours en développement grâce à l'ajout de nouveaux services ou à l'arrimage de nouveaux ministères ou organismes partenaires.

Le développement des projets numériques a été ralenti en raison de leur complexité et de la mise à niveau de la Zone entreprise. Des travaux visant le rehaussement technologique et la sécurité de la Zone entreprise ont été

effectués et des améliorations aux services existants ont été apportées à la demande des ministères et organismes partenaires et en réponse aux changements législatifs apportés par la Loi 170 (Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques).

Des travaux d'envergure visant l'ajout de nouveaux partenaires au service de démarrage d'entreprise ont débuté en 2021-2022 et se poursuivent. Au terme de ces travaux, de nouveaux services, dont la délivrance de permis, pourront être demandés à un seul endroit pour les entreprises naissantes.

Indicateur 1.3.2 : Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés
(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------------------|-----------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Cible initiale | – | – | – | 6 projets réalisés |
| Cible révisée | – | 1 projet réalisé | 1 projet réalisé | 2 projets réalisés |
| Résultat | Aucun | 1 projet réalisé (Atteinte) | 1 projet réalisé (Atteinte) | |

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, les efforts des ressources ont été réorganisés. Les cibles ont ainsi été révisées, ce qui a également permis d'inclure une cible annuelle pour les exercices financiers 2020-2021 et 2021-2022.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

En avril 2021, le Registre des documents en relations du travail a été transféré au pôle d'expertise des registres. Ce projet a été réalisé dans le cadre d'un partenariat avec le secteur du travail du Ministère. En 2021-2022, plusieurs travaux ont été effectués tels que la réalisation d'analyses, la conclusion d'ententes et le développement d'outils relatifs à de nouveaux registres.

Objectif 1.4 : Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|-----------------------------------|-----------|
| Cible initiale (non ventilée) | 7,8/10 | 8,0/10 | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Cible révisée | 7,8/10 (Non ventilée) | 8,0/10 | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Résultat | 9,2/10 (Atteinte-non ventilée) | 8,8/10 (Atteinte) | 9,1/10 ^a (Atteinte) | |

a. La marge d'erreur de 0,07 représente moins de 1 %, 19 fois sur 20. Les résultats de l'année 2021-2022 ne peuvent pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022).

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-----------|
| Cible initiale (non ventilée) | 7,8/10 | 8,0/10 | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Cible révisée | 7,8/10 (Non ventilée) | 8,0/10 | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Résultat | 9,2/10 (Atteinte-Non ventilée) | 7,9/10 (Non atteinte) | 8,1/10 ^a (Non atteinte) | |

a. La marge d'erreur de 0,11 représente 1 %, 19 fois sur 20. Les résultats de l'année 2021-2022 ne peuvent pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022).

La distinction entre la clientèle Individu et la clientèle Entreprise permet de cibler leurs préoccupations respectives et de rehausser le niveau de transparence à l'égard de leur satisfaction.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La satisfaction de la clientèle quant à la qualité des services reçus est une priorité pour le Ministère. Pour l'exercice 2021-2022, malgré le contexte de la pandémie de COVID-19, l'ensemble des services offerts (services offerts aux comptoirs, services téléphoniques et services en ligne) a fait l'objet d'un sondage de satisfaction, ce qui a permis d'obtenir un indice unifié de satisfaction pour la clientèle Individu et pour la clientèle Entreprise.

Les résultats pour la clientèle Individu tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 800 clients. Ces derniers ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ainsi qu'auprès des centres d'appels du Directeur de l'état civil, du Régime québécois d'assurance parentale, du Centre de communication avec la clientèle et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Ils incluent aussi la clientèle utilisant les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale et de Québec emploi. Le degré moyen de satisfaction des individus, quant à la qualité des services reçus, est de 9,1/10 et dépasse largement la cible établie à 8,2/10.

Les résultats pour la clientèle Entreprise tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 12 342 entreprises. Ces dernières ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ainsi qu'auprès des centres d'appels du Centre d'assistance au placement et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elles incluent aussi les entreprises utilisant les services en ligne de Québec emploi, d'Entreprises Québec, y compris la clientèle ayant un dossier dans l'espace sécurisé Zone entreprise, et du Registraire des entreprises. Le degré moyen de satisfaction des entreprises, quant à la qualité des services reçus, est de 8,1/10 et est légèrement sous la cible établie à 8,2/10. Ainsi, des améliorations seraient souhaitables pour atteindre la cible, notamment en ce qui concerne les services en ligne. Pour la clientèle Entreprise du site Québec emploi, l'adaptation à la nouvelle plateforme et l'importante inadéquation entre les besoins de main-d'œuvre des entreprises et le nombre de candidats inscrits sur Québec emploi en raison de la pénurie de main-d'œuvre peuvent expliquer le fait que la cible n'a pas été atteinte.

Des travaux visant à transférer les contenus du Registraire des entreprises dans Québec.ca sont en cours. À l'issue de ces travaux, il sera possible d'améliorer la présentation et l'organisation de l'information afin de faciliter la consultation des contenus du Registraire des entreprises.

La bonification des services présentés aux utilisateurs de l'espace sécurisé de la Zone entreprise permettra de répondre plus efficacement à leurs besoins.

Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

Contexte lié à l'orientation : En situation de plein emploi et de rareté de main-d'œuvre, la part des personnes qui font face à d'importants obstacles à l'intégration et au maintien en emploi est en augmentation chez les citoyens et citoyennes qui requièrent l'aide des services publics d'emploi. Malgré la détérioration de la situation économique due à la pandémie, le manque de main-d'œuvre perdure et affecte les entreprises, qui éprouvent des difficultés à pourvoir leurs postes et à favoriser la rétention de leur personnel. Dans ce contexte, il est crucial, pour le Ministère, de favoriser la concertation de tous les acteurs impliqués et d'adapter ses interventions aux besoins de sa clientèle.

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

Objectif 2.1 : Augmenter l'intégration et le maintien en emploi

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

(mesure de départ : ND) (initialement : 32,7 %)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| Cible initiale | 34 % | 36 % | 37 % | 38 % |
| Cible révisée | 6 693 | 1 500 | 4 000 | 5 000 |
| Résultat | 6 582 ^a (Non atteinte) | 1 934 (Atteinte) | 5 888 (Atteinte) | |

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

Les cibles ont été traduites en nombres et ajustées, considérant que le nombre de personnes accompagnées a diminué de façon importante en 2020-2021 comparativement à 2019-2020 en raison notamment des effets de la pandémie et des mesures de distanciation sociale. Le Ministère avait alors anticipé qu'en 2021-2022, le nombre important de postes vacants, la relance graduelle de l'économie et le maintien du soutien fédéral des salaires jusqu'en octobre devraient encore limiter le nombre de demandeurs d'aide financière de dernier recours.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'indicateur mesure le nombre d'adultes prestataires réitérant une aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, acceptés à la suite d'une nouvelle demande d'aide financière, et ayant bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'un plan d'intervention en emploi³⁵. L'objectif vise notamment à augmenter l'intégration et le maintien en emploi de cette clientèle dans le but d'améliorer sa situation économique et sociale.

En 2021-2022, 5 888 des 14 934 adultes prestataires réitérant une aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi ont bénéficié d'un accompagnement des services publics d'emploi dans le cadre d'une démarche visant l'intégration et le maintien en emploi. Ce résultat dépasse de 1 888 personnes la cible établie, soit + 47,2 %. Le Ministère a pérennisé l'adaptation de la prestation de services réalisée en 2020-2021 afin de rejoindre à distance la clientèle visée, ce qui a contribué à l'atteinte des objectifs fixés. Il s'agit notamment de formulaires de demandes

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

et de divers outils de soutien à la recherche d'emploi en ligne et de la possibilité de réaliser des entrevues d'évaluation et d'aide à l'emploi par téléphone ou en mode virtuel.

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

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

(mesure de départ : 53,8 %)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|
| Cible initiale | 55,5 % | 56,0 % | 56,5 % | 56,5 % |
| Cible révisée | 55,5 % | 51,5 % | 53,5 % | 55,5 % |
| Résultat | 55,8 % (Atteinte) | 54,4 % (Atteinte) | 61,5 % (Atteinte) | |

En raison de la pandémie et du contexte d'incertitude, le Ministère a anticipé une diminution de la proportion des retours en emploi chez les participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Conséquemment, les cibles ont été revues à la baisse à partir de 2020-2021.

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

(mesure de départ : 38,4 %)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|
| Cible | 40,0 % | 40,5 % | 41,0 % | 42,0 % |
| Résultat | 43,2 % (Atteinte) | 42,6 % (Atteinte) | 44,0 % (Atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Dans le but de favoriser l'intégration et le maintien en emploi du plus grand nombre de personnes, notamment par l'accompagnement soutenu de la clientèle issue des groupes sous-représentés sur le marché du travail et de celle issue de l'assistance sociale, le Ministère offre plusieurs mesures et services. Il peut s'agir, par exemple, de mesures permettant le rehaussement des compétences ou la requalification de la main-d'œuvre, d'activités de préparation à l'emploi ou de subventions salariales.

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

Les cibles prévues pour ces deux groupes ont été dépassées. Pour l'ensemble de la clientèle, la proportion des retours en emploi est de 61,5 %, alors qu'elle est de 44,0 % pour la clientèle de l'assistance sociale.

Plus de précisions et d'autres résultats portant sur les retours en emploi sont présentés à la section 4.11.

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

(mesure de départ : ND)

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

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

(mesure de départ : ND)

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

Ces indicateurs ont été retirés car, pour l'année 2020-2021 et les années suivantes, le contexte de la pandémie a amené une distorsion importante quant à l'interprétation des résultats.

Objectif 2.2 : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires

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

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

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Cible initiale | + 0,5 point de pourcentage | + 4,0 points de pourcentage | + 6,0 points de pourcentage | + 8,5 points de pourcentage |
| Cible révisée | 59 351 | 32 000 | 34 000 | 40 000 |
| Résultat | 51 954 ^a (Non atteinte) | 30 060 (Non atteinte) | 43 900 (Atteinte) | |

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

Les cibles ont été traduites en nombres et ajustées, considérant que cette clientèle a diminué en raison des prestations accordées par le gouvernement fédéral dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Le Ministère avait alors anticipé que la clientèle des programmes d'assistance sociale pourrait croître lorsque les prestations fédérales prendraient fin.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'indicateur mesure le nombre d'adultes bénéficiant des programmes d'assistance sociale rencontrés par des agents d'aide à l'emploi ou par des agents d'aide financière pour déterminer leurs besoins³⁶ et qui, le cas échéant, sont dirigés vers des mesures et des services répondant à leurs besoins particuliers.

En 2021-2022, 43 900 individus distincts ont été rencontrés afin de déterminer leurs besoins. Ce résultat dépasse de 9 900 personnes la cible établie. La reprise graduelle des activités, à la suite de la levée des restrictions décrétées par le gouvernement dans le cadre de la pandémie, a favorisé l'atteinte de la cible 2021-2022. La différence entre 2021-2022 et 2020-2021 peut s'expliquer par le fait que l'accompagnement social fait par les agents d'aide financière, mis en place à l'automne 2020, s'est effectué sur toute l'année financière, contrairement à l'année précédente.

La bonification, en juillet 2021, des activités d'accompagnement a également pu contribuer à l'atteinte des objectifs pour 2021-2022. En effet, l'évolution de l'offre de service a permis d'offrir un accompagnement particulier à des personnes qui ont des besoins spécifiques (par exemple les femmes enceintes, les personnes en situation d'itinérance, etc.). La mise à jour d'un guide en matière d'accompagnement a permis l'évolution de cette offre de service.

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|--------------------|--------------------|------------------------|-----------|
| Cible | 75 % | 90 % | 100 % | 100 % |
| Résultat | 93 % (Atteinte) | 97 % (Atteinte) | 95 % (Non atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

Le présent indicateur permet de mesurer la proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté priorisés par les acteurs régionaux impliqués dans la concertation. Les interventions de ces mandataires dans ces territoires ont permis de couvrir la majorité de ceux-ci (95 % des territoires couverts). Toutefois, en raison du contexte de la pandémie, la mobilisation des partenaires locaux et régionaux et, conséquemment, le financement des projets par l'entremise du Fonds québécois d'initiatives sociales (voir section 4.14) ont connu un ralentissement en 2021-2022. De son côté, le Ministère a continué à sensibiliser les mandataires régionaux des Alliances pour la solidarité 2018-2023 à l'importance d'orienter la mobilisation vers les territoires ayant une concentration élevée de pauvreté. À cet égard, il a soutenu les mandataires dans la mise en place de leurs actions et s'est assuré de trouver les résultats de cette mobilisation dans la reddition de comptes annuelle.

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

La cible fixée pour 2021-2022 a été maintenue malgré la crise sanitaire, compte tenu de l'importance de la démarche territoriale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'incarnant dans la mesure des Alliances pour la solidarité. La cible établie pour 2022-2023 apparaît réaliste considérant la reprise des activités dans un contexte de postpandémie et la sensibilisation constante des mandataires à l'importance de considérer, dans leur gouvernance et dans le soutien aux projets, les territoires ayant une concentration élevée de pauvreté.

Objectif 2.3 : Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines

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

(mesure de départ : 12 871)

| | 2019-2020 ^a | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|------------------------|----------------------|----------------------|-----------|
| Cible initiale | 8 % | 12 % | 16 % | 20 % |
| Cible révisée | 13 901 | 15 300 | 13 800 | 15 445 |
| Résultat | 14 938 (Atteinte) | 17 343 (Atteinte) | 14 373 (Atteinte) | |

a. Pour 2019-2020, la cible a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 était de 16 %.

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

Pour l'année 2021-2022, le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi est de 14 373, soit une baisse de 17,1 % comparativement à l'année 2020-2021. Cet écart s'explique en grande partie par la popularité du Programme actions concertées pour le maintien en emploi, lancé en avril 2020. Ce programme temporaire visait à répondre aux difficultés que rencontraient les entreprises en raison de la pandémie de COVID-19. Le résultat obtenu en 2021-2022 rejoint davantage celui de l'année 2019-2020, tel que cela a été anticipé lors de la mise à jour du plan stratégique du Ministère, en octobre 2020.

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

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|-----------|-----------|-----------------------------------|-----------|
| Cible | S. O. | – | 8,2/10 | 8,5/10 |
| Résultat | S. O. | – | 9,0/10 ^a (Atteinte) | |

a. La marge d'erreur est de plus ou moins 1 %, 19 fois sur 20.

Les besoins des entreprises évoluent rapidement et se diversifient. Le Ministère veut s'assurer que les mesures offertes par les services publics d'emploi répondent efficacement aux besoins des entreprises aidées et, si cela est nécessaire, adapter ses interventions.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Un sondage post-intervention est réalisé en continu depuis le printemps 2021, afin de mesurer le degré de satisfaction des entreprises aidées quant aux mesures des services publics d'emploi reçues. Les mesures et programmes concernés sont les suivants : Concertation pour l'emploi (aide à la gestion des ressources humaines), Mesure de formation de la main-d'œuvre – volet entreprises (aide à la formation et au développement des compétences), Programme d'apprentissage en milieu de travail, Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi et Programme d'aide à l'intégration en emploi des membres des Premières Nations et des Inuits (aide à l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée). Au cours de l'année, 4 817 entreprises ayant terminé leur participation ont été rejointes par l'entremise de ce sondage. Pour l'année 2021-2022, le degré de satisfaction moyen des entreprises quant aux mesures des services publics d'emploi est de 9,0/10.

Objectif 2.4 : Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019 ^b | 2020 ^b | 2021 ^b | 2022 ^b |
|----------|--------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------|
| Cible | 75 % | 75 % | 75 % | 75 % |
| Résultat | 81 % (Atteinte) | 80 % (Atteinte) | 80 % ^c (Atteinte) | |

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

b. Le résultat porte sur l'année civile.

c. Résultat préliminaire.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021, les règlements³⁷ intervenus en conciliation, sans arrêt de travail³⁸ ni arbitrage, correspondent à 80 % des conventions collectives déposées après une conciliation. Ces règlements touchent 14 280 personnes salariées. Plus précisément, 196 des 245 interventions des services de médiation-conciliation visées pour le calcul de l'indicateur ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage, ce qui contribue au maintien de relations du travail harmonieuses au sein des entreprises.

De plus, en 2021-2022, le Ministère a déployé des services novateurs en prévention et en amélioration des relations du travail. Plus précisément, depuis novembre 2021, un nouveau service diagnostique concernant le bilan de santé des relations du travail ainsi que deux nouvelles formations, l'une portant sur la réussite d'une négociation de convention collective et l'autre sur la civilité au travail, sont offerts. Le plan de promotion et de visibilité des services en matière de relations du travail a également été mis en œuvre.

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

(mesure de départ : 0,49)

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

Cet indicateur a été retiré, puisqu'il est directement lié à l'évolution du salaire horaire moyen, sur lequel le Ministère n'a pas de contrôle.

37. Le Ministère a examiné les règlements pour l'ensemble des conventions collectives déposées durant l'année 2021 dans tous les secteurs d'activité économique. Aux fins du calcul de l'indicateur, les interventions de conciliation obligatoires sont exclues, telles que les interventions réalisées en vertu de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic et la Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal.

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

Enjeu 2 : Une organisation performante au bénéfice de la clientèle

Orientation 3 : Développer des approches innovantes

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

Objectif 3.1 : Améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique

Indicateur 3.1.1 : Pourcentage des services offerts en mode numérique

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------------|---|-------------------|-------------------|---------------|
| Cible initiale | Établissement d'une mesure initiale | – | – | Au moins 25 % |
| Cible révisée | Établissement d'une mesure initiale | 39 % | 41 % | 45 % |
| Résultat | Mesure initiale établie à 37,3 % (Atteinte) | 45,0 % (Atteinte) | 55,4 % (Atteinte) | |

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'indicateur vise à mesurer la progression de la proportion du nombre de services offerts en mode numérique par rapport à l'offre de service du Ministère tous modes de prestation confondus.

Au cours de l'année 2021-2022, en cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère a poursuivi l'amélioration et le développement de ses services en ligne. Ces travaux ont permis au Ministère de porter à 55,4 % la proportion des services offerts à sa clientèle en mode numérique.

La clientèle des programmes d'assistance sociale et des services d'aide à l'emploi bénéficient de nouveaux services en ligne tels que la consultation du dossier, la réception d'avis, l'inscription au dépôt direct ainsi que la transmission et la réception de documents en format électronique. Ces services sont accessibles dans le portail Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale. Les travaux du Ministère se poursuivent pour mettre en place de nouveaux services en ligne.

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Cible | Stratégie de mesure développée | Au moins 7,0/10 | Au moins 7,5/10 | Au moins 8,0/10 |
| Résultat | Stratégie développée (Atteinte) | 8,3/10 (Atteinte) ^a | 8,2/10 ^b (Atteinte) | |

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

b. La méthodologie a été ajustée en 2021-2022 par l'ajout de questions de nature démographique afin de s'assurer de la représentativité des répondants. La marge d'erreur du sondage est de moins de 1 %, 19 fois sur 20.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le Ministère vise à développer des approches innovantes et, de façon plus spécifique, à améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique de la prestation de service. À cette fin, un sondage a été réalisé en février et en mars 2022 auprès de la clientèle utilisatrice des services numériques disponibles dans le portail Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale. Les répondants ont exprimé un degré de satisfaction de 8,2/10 alors que la cible était de 7,5/10.

Objectif 3.2 : Optimiser les processus par une approche d'amélioration continue

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

(mesure de départ : 80 %)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| Cible | 85 % | 85 % | 90 % | 90 % |
| Résultat | 89 % (Atteinte) | S. O. | S. O. | S. O. |

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

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

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|-----------|--------------------|--------------------|-----------|
| Cible | S. O. | 40 % | 60 % | 75 % |
| Résultat | S. O. | 45 % (Atteinte) | 60 % (Atteinte) | |

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Au cours de l'exercice 2021-2022, plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre du Projet d'amélioration de la transparence corporative des entreprises. Ce projet vise à mettre en place diverses mesures destinées à lutter contre les paradis fiscaux, l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption, et à les prévenir.

Les travaux liés à l'intensification des activités d'inspection, de surveillance et d'enquête du Registraire des entreprises se sont poursuivis grâce à l'ajout de six nouveaux inspecteurs en conformité législative et réglementaire. Le Registraire, en collaboration avec divers ministères et organismes, a participé à des comités et à des groupes de travail visant à accroître la conformité des entrepreneurs, des employeurs et des travailleurs du secteur de la construction aux obligations légales auxquelles ils sont assujettis ainsi qu'à limiter les stratagèmes frauduleux.

Les travaux liés à l'exigence pour les entreprises de déclarer les informations relatives aux bénéficiaires ultimes ainsi qu'à la possibilité d'effectuer des recherches par le nom d'une personne physique au registre des entreprises progressent. Ainsi, le projet de loi n° 78, Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises, a été adopté et sanctionné par l'Assemblée nationale en juin 2021. Les besoins informatiques ont pu ensuite être recensés.

En ce qui a trait à l'exigence pour les entreprises de déclarer les informations relatives aux bénéficiaires ultimes, la réalisation de la solution informatique est débutée et l'accompagnement de la clientèle est priorisé.

Les activités de promotion du registre des entreprises se sont traduites par la tenue de 35 formations et présentations, qui ont permis à divers ministères et organismes d'en apprendre davantage sur le contenu du registre et sur la façon de travailler avec celui-ci ainsi qu'avec l'Outil de recherche sur les données du registre des entreprises.

Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

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

Objectif 4.1 : Offrir un milieu de travail inspirant (initialement : Mettre en place un milieu de travail inspirant)

Indicateur 4.1.1 : Indice de satisfaction au travail – Milieu de travail (initialement : Degré de satisfaction des employés dont le milieu de travail a fait l'objet d'une initiative issue du projet d'amélioration du milieu de travail)

(mesure de départ : ND)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------------|-----------------|
| Cible | Au moins 7,0/10 | Au moins 7,0/10 | Au moins 7,0/10 | Au moins 8,0/10 |
| Résultat | 6,6/10 (Non atteinte) | 7,7/10 (Atteinte) | 7,9/10 ^a (Atteinte) | |

a. La marge d'erreur du sondage est de 0,6 %, 19 fois sur 20.

Depuis 2020-2021, l'indicateur 4.1.1 comporte deux volets. Le volet Milieu de travail correspond à l'indicateur 4.1.1 initial, ce qui explique pourquoi une cible rétroactive est indiquée pour 2019-2020.

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

(mesure de départ : 6,6/10)

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------------|-----------|----------------------|-----------------------------------|-----------------|
| Cible | S. O. | Au moins 6,8/10 | Au moins 7,0/10 | Au moins 7,2/10 |
| Résultat | S. O. | 7,6/10 (Atteinte) | 7,4/10 ^a (Atteinte) | |

a. La marge d'erreur du sondage est de 1,0 %, 19 fois sur 20.

Les répercussions de la pandémie sur l'environnement de travail du personnel étant importantes, le Ministère entend prendre tous les moyens pour maintenir la mobilisation de son personnel.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

L'indicateur mesure d'abord le degré de satisfaction du personnel concerné par une initiative issue du projet Agir pour notre milieu de travail (soit TEAMS, OneNote, téléphonie IP, télétravail, bonnes pratiques documentaires dans TEAMS, numérisation) au cours de l'année 2021-2022. Ce projet vise à offrir au personnel un environnement de travail adapté aux tendances actuelles et aux nouvelles réalités du monde du travail. Au cours de la dernière année, le personnel a été en mesure d'expérimenter de nouveaux outils et de continuer à se familiariser avec des outils tels que TEAMS et les façons de faire du télétravail. Ainsi, le degré de satisfaction du personnel à l'égard des initiatives mises en place a connu une progression constante depuis 2019-2020 pour atteindre 7,9/10 lors du sondage réalisé en mars 2022.

L'indicateur mesure également, au moyen du sondage annuel Coup de sonde, l'engagement du personnel. Dans le cadre du sondage réalisé en novembre 2021, l'ensemble du personnel était notamment appelé à se prononcer sur les conditions mises en place pour favoriser une expérience employé encourageant la mobilisation et l'engagement au travail. Malgré la persistance de la situation sanitaire qui comporte son lot de défis, le degré de satisfaction de 7,4/10 obtenu au Coup de sonde dépasse la cible pour le volet Engagement du personnel. Le Ministère entend continuer à prendre les moyens pour maintenir la mobilisation de ses employés. En 2021-2022, différentes actions ont déjà été mises en œuvre en ce sens, soit, entre autres, la signification par la sous-ministre d'une attente sur la mobilisation du personnel au personnel d'encadrement pour l'année 2022-2023, la révision de la *Politique ministérielle sur la gestion des contributions*, la mise en œuvre d'un processus visant la tenue d'entrevues de départ, le lancement des travaux liés au dossier Expérience MTESS.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

En 2021-2022, le Ministère a publié une nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Les nouveaux engagements sur la qualité des services reposent sur les déterminants de la qualité des services, les valeurs distinctives du Ministère (équité et qualité des services) et les valeurs de la clientèle recensées dans le cadre des travaux entrepris relativement à l'expérience client.

Les modifications aux engagements portant sur des normes de services permettent de rejoindre un plus grand bassin de clientèle. Trois engagements ont été retirés (ils concernaient les demandes relatives aux enquêtes sur les briseurs de grève, aux permis de référence de main-d'œuvre et au changement de la mention du sexe) et deux engagements ont été ajoutés (ils concernent les avis médicaux du Bureau de l'évaluation médicale et le Programme objectif emploi). Les cibles de deux engagements ont aussi été ajustées (celle relative à la réponse aux courriels et celle en rapport avec le traitement des plaintes).

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Le Ministère a à cœur d'offrir des services de qualité à la population. Les engagements sur la qualité des services inclus à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens témoignent de la volonté du Ministère de répondre adéquatement, à toutes les étapes de ses services, aux divers besoins de sa clientèle.

Le respect des engagements portant sur la qualité des services est mesuré en effectuant un dénombrement des plaintes traitées à ce sujet et des sondages de satisfaction. Ces outils de mesure complémentaires mettent en lumière les sources de satisfaction et d'insatisfaction des citoyens.

| Engagement ^a | Indicateur | Résultat 2021-2022 ^b (proportion) | Résultat 2020-2021 ^c |
|---|-----------------------------|---|---------------------------------|
| Vous servir avec respect | Nombre de plaintes traitées | 64 (23,2 %) | S. O. |
| Vous garantir un service fiable | Nombre de plaintes traitées | 120 (43,5 %) | S. O. |
| Vous simplifier l'accès aux services | Nombre de plaintes traitées | 13 (4,7 %) | S. O. |
| Vous offrir des services adaptés à vos besoins | Nombre de plaintes traitées | 31 (11,2 %) | S. O. |
| Traiter votre demande de façon équitable | Nombre de plaintes traitées | 37 (13,4 %) | S. O. |
| Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels | Nombre de plaintes traitées | 11 (4,0 %) | S. O. |
| Total pour les engagements | Nombre de plaintes traitées | 276 (100 %) | S. O. |

a. Chaque engagement regroupe plusieurs motifs de plaintes. Les motifs de plaintes sont détaillés dans la section 4.12.

b. Le volume porte sur la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2022. Les données sont partielles en raison de changements apportés à des motifs de plaintes.

c. Une comparaison avec les années antérieures n'est pas disponible, puisque ces engagements ont été intégrés en octobre 2021 lors de la publication de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère.

En 2021-2022, considérant qu'il s'agissait de la première année d'application de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, le Ministère a ajusté ses outils de suivi des plaintes pour rendre compte des engagements sur la qualité des services. Ainsi, 276 plaintes ont été traitées pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2022, dont 52 plaintes fondées (18,8 %). Ces dernières concernent plus particulièrement la fiabilité des services (40,4 %) et le respect (36,5 %). Toutefois, ces données sont à prendre avec précaution, puisqu'elles ne portent pas sur une année complète.

Par ailleurs, les sondages de satisfaction réalisés en 2021-2022 pour les indicateurs 1.2.2 et 1.4.1 du Plan stratégique 2019-2023 ont été bonifiés pour mesurer la satisfaction de la clientèle par rapport aux engagements sur la qualité des services. La satisfaction relative aux engagements sur la qualité des services n'est toutefois pas disponible pour l'année 2021-2022.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

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

Date d'entrée en vigueur de la déclaration de services aux citoyens : 31 octobre 2021, rétroactif au 1^{er} avril 2021³⁹.

Dans le tableau qui suit, le vert indique que le résultat 2021-2022 atteint la cible, alors que le rouge indique une cible non atteinte.

| Engagement | Cible prévue par la Déclaration | Résultat 2021-2022 (délai moyen ^{a)}) | Résultat 2020-2021 | Résultat 2019-2020 |
|--|---------------------------------|---|---------------------|--------------------|
| Services de renseignements | | | | |
| Lorsque vous nous contactez pour une demande de renseignements | | | | |
| Vous recevez une réponse à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables ^b | Dans au moins 80 % des cas | 70,0 % (ND) | 56,9 ^c % | 66,3 % |
| Un agent prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins ^d | Dans au moins 80 % des cas | 51,4 % (5 minutes 47 secondes) | 65,1 % | 66,9 % |
| Services aux individus | | | | |
| Lorsque vous effectuez une demande de prestation | | | | |
| Une décision est rendue concernant votre demande de prestation d'aide sociale ou de solidarité sociale dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis | Dans au moins 85 % des cas | 91,6 % (1,9 jour ouvrable) | 92,2 % | 91,8 % |
| Une décision est rendue concernant votre demande de prestations du Régime québécois d'assurance parentale dans un délai de 10 jours ouvrables si l'ensemble des documents requis sont reçus à l'intérieur de ce délai ^e | Dans au moins 95 % des cas | 97,5 % (2,6 jours ouvrables) | 96,2 % | 97,3 % |
| Lorsque vous effectuez une première demande de prestation d'aide sociale et que vous êtes admissible au Programme objectif emploi | | | | |
| Votre agent d'aide à l'emploi vous rencontre en entrevue d'évaluation dans un délai de 4 jours ouvrables à la suite du dépôt de votre demande d'aide | Dans au moins 75 % des cas | 63,4 % ^f (9,6 jours ouvrables) | S. O. | S. O. |
| Lorsque vous effectuez une demande auprès du Directeur de l'état civil | | | | |
| Nous vous délivrons votre certificat ou votre copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis (traitement normal) | Dans au moins 90 % des cas | 85,8 % (4,8 jours ouvrables) | 96,3 % | 85,1 % |

39. Bien que la nouvelle déclaration de services aux citoyens soit entrée en vigueur en octobre 2021, les résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service couvrent toute l'année 2021-2022.

| Engagement | Cible prévue par la Déclaration | Résultat 2021-2022 (délai moyen ^{a)}) | Résultat 2020-2021 | Résultat 2019-2020 |
|--|---------------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Nous vous délivrons votre certificat ou votre copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis (traitement accéléré) | Dans au moins 90 % des cas | 98,4 % (0,7 jour ouvrable) | 99,4 % | 99,5 % |
| Nous rendons notre décision par rapport à votre demande de changement de nom dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis | Dans au moins 75 % des cas | 86,4 % (63 jours ouvrables) | 93,3 % | 89,3 % |
| Services aux travailleurs et aux employeurs | | | | |
| Lorsque vous obtenez une évaluation médicale de la part du Bureau d'évaluation médicale | | | | |
| Nous vous faisons parvenir, ainsi qu'à votre employeur, un avis médical dans un délai de 30 jours suivant la date de l'évaluation médicale | Dans 100 % des cas | 72,4 % ^f (25,3 jours) | S. O. | S. O. |
| Services aux entreprises | | | | |
| Lorsque vous effectuez une demande auprès du Registraire des entreprises | | | | |
| Nous traitons votre demande relative au démarrage d'une entreprise, à la constitution d'une société par actions ou à l'immatriculation d'une entreprise produite en ligne dans un délai de 2 jours ouvrables | Dans au moins 90 % des cas | 96,1 % (0,4 jour ouvrable) | 97,9 % | 98,8 % |
| Nous traitons votre déclaration annuelle ou votre demande de mise à jour courante, produite en ligne ou avec votre déclaration de revenus, dans un délai de 5 jours ouvrables | Dans au moins 90 % des cas | 97,8 % (0,9 jour ouvrable) | 97,7 % | 96,8 % |
| Recours | | | | |
| Lorsque vous formulez une plainte | | | | |
| Vous recevez une confirmation de la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables ^g | Dans au moins 95 % des cas | 90,7 % (0,8 jour ouvrable) | 85,8 % | 95,1 % |
| Votre plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables ^g | Dans au moins 95 % des cas | 97,8 % (2,5 jours ouvrables) | 95,9 % | 98,5 % |

- Il s'agit d'une moyenne issue du rapport entre la somme des délais d'attente ou de traitement et le nombre de demandes traitées.
- Lorsque le courriel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ou au Centre de communication avec la clientèle.
- Le résultat exclut les données d'août 2020 à mars 2021 pour l'un des centres d'appels en raison de divers problèmes techniques liés à la plateforme utilisée pour traiter les courriels.
- Lorsque l'appel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, au Centre de communication avec la clientèle ou au Centre de recouvrement.
- Les données portent sur l'année civile.
- Une comparaison avec les années antérieures n'est pas disponible, puisque cet indicateur a été intégré en octobre 2021 lors de la publication de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère.
- Il s'agit des plaintes reçues par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ainsi que par le Bureau de la qualité des services du Directeur de l'état civil.

Explication des résultats obtenus

Dans le cadre des engagements portant sur les normes de services, le Ministère a composé avec des défis affectant sa performance. Les résultats obtenus font d'ailleurs état de six engagements n'ayant pas atteint leur cible sur un total de treize.

Des défis affectant la performance du Ministère

La réponse aux courriels

Bien que la proportion de 70 % des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables soit inférieure à la cible, la majorité des centres d'appels du Ministère prenant en charge la réponse par courriel ont répondu à plus de 80 % des courriels dans le délai prescrit. La non-atteinte de la cible s'explique notamment par la réaffectation du personnel en raison de la priorisation donnée à la prise en charge du volume élevé d'appels relatifs à la COVID-19 et à la vaccination sur la ligne de Services Québec. De plus, le Ministère a reçu 13,8 % plus de courriels qu'en 2019-2020, soit une variation d'un peu plus de 8 800 courriels. Des problèmes techniques ont aussi affecté la priorisation des courriels selon leur date d'arrivée dans l'un des centres d'appels.

Des travaux ont permis de cerner et de résoudre le problème de priorisation des courriels.

La prise en charge des appels téléphoniques

En 2021-2022, le nombre d'appels auxquels a répondu le Ministère a augmenté de 16,7 % comparativement à 2020-2021, soit une variation de près de 450 000 appels. La prise en charge des appels relatifs à la COVID-19 sur la ligne de Services Québec, soit ceux liés aux renseignements généraux et à la vaccination, représente 46,8 % des appels auxquels a répondu le Ministère et a nécessité la contribution d'une partie des ressources des centres d'appels du Ministère. La réaffectation des ressources et le manque de personnel persistant dans certains centres d'appels ont aussi eu une incidence sur la capacité de réponse du personnel des services téléphoniques courants.

Afin de répondre au fort volume d'appels en lien avec la COVID-19, des effectifs de diverses provenances (centres d'appels, ministères et organismes partenaires⁴⁰) ont été affectés à la prise en charge de ces appels sur la ligne de Services Québec. De plus, le Ministère a embauché de nouvelles ressources, dont 55 affectées exclusivement à la prise d'appels concernant la COVID-19, et a entrepris des démarches pour favoriser le recrutement. Dans l'optique d'améliorer la qualité du service offert, un tableau de bord a été mis en place pour communiquer au ministère de la Santé et des Services sociaux le volume et les types d'appels pris en charge relativement à la COVID-19 ainsi que les problèmes techniques et communicationnels rencontrés le cas échéant. Des mesures ont également été mises en place pour réduire la répercussion de la situation sur la capacité de réponse du personnel des services téléphoniques courants.

La rencontre en entrevue d'évaluation avec un agent d'aide à l'emploi pour les personnes admissibles au Programme objectif emploi

Le Programme objectif emploi s'adresse à des adultes⁴¹ effectuant une première demande de prestation d'aide sociale. En 2021-2022, le nombre de primo-demandeurs⁴² admis au programme a crû de 79,2 % comparativement à 2020-2021. À la suite de la mise en ligne du nouveau formulaire Web interactif de demande d'aide financière (formulaire 3003), plusieurs demandes ont été déposées sans numéro de téléphone, ce qui a affecté la capacité des agents d'aide à l'emploi à réaliser les entrevues d'aide à l'emploi dans le délai prescrit. Des délais sont encore attribués à l'adaptation du personnel aux activités réalisées en mode virtuel et aux technologies qui y sont associées.

Dès avril 2021, le déploiement graduel du processus de numérisation pour pallier les enjeux de traitement des demandes papier en contexte de télétravail a permis au personnel d'avoir accès plus rapidement à tous les documents des demandeurs d'aide sociale et des participants du Programme objectif emploi. Le déploiement du

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

41. Personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.

42. Adulte n'ayant jamais reçu, en tant qu'adulte, une aide financière en vertu d'un programme d'aide financière de dernier recours.

matériel technologique et son appropriation par le personnel à l'aide de formations ont été menés à bien. L'implantation du bureau virtuel de Services Québec a, lui, permis de maintenir les délais d'accompagnement et de prise en charge de la clientèle, malgré la hausse des demandes provenant des primo-demandeurs. En janvier 2022, une version amendée du formulaire 3003 a été rendue disponible. Enfin, une rencontre d'information avec les responsables régionaux du Programme a été tenue pour répertorier des mesures permettant d'accélérer la prise en charge des demandes.

La délivrance d'un certificat ou d'une copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès pour une demande en traitement normal

Les mesures de confinement en place dans le contexte de la pandémie, les mouvements de personnel et la difficulté à combler les postes vacants d'agent de bureau ont représenté un défi en 2021-2022. De plus, en décembre 2021, le traitement des demandes a dû ralentir et même s'arrêter en raison d'une faille de sécurité des sites gouvernementaux. À l'instar d'autres ministères et organismes gouvernementaux qui ont fermé préventivement certains de leurs sites Web, le Ministère a procédé à la fermeture préventive du site du Directeur de l'état civil pendant environ deux jours, ce qui a occasionné des retards dans le traitement des demandes. Cet incident ainsi que des problèmes techniques ont également entraîné des répercussions sur les résultats. Le traitement des demandes de certificat ou de copie d'acte en traitement normal a aussi été interrompu temporairement le 30 mars 2022 en raison de la grève du personnel syndiqué de la Fonction publique.

Pour remédier aux défis rencontrés en 2021-2022, des agents ont effectué des heures supplémentaires de façon volontaire. De nouvelles ressources ont également été embauchées et une autre unité administrative contribue au traitement des demandes.

La transmission d'un avis médical

Tous les avis médicaux rendus par les médecins (environ 10 000 par année) sont dictés à la suite de la rencontre d'évaluation. Ils doivent ensuite être transcrits avant d'être envoyés, entre autres, au travailleur, à son employeur et à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail. Cette transcription est confiée en grande partie à l'externe. En 2020-2021, des enjeux importants quant à la capacité de production du nouveau fournisseur se sont posés. Des retards, dont l'effet s'est fait sentir tout au long de 2021-2022, se sont alors accumulés. De plus, le personnel du Bureau d'évaluation médicale n'a pas été épargné par la COVID-19 et, par moments, les absences ont mené à un ralentissement, voire à de légers retards, dans le traitement de certains dossiers.

Afin de remédier à la situation, le Bureau d'évaluation médicale a rapidement mis en place différentes solutions. Ainsi, dès avril 2021, des contrats temporaires ont été conclus. Des heures supplémentaires à l'interne ont aussi été autorisées afin de rattraper les retards accumulés. Ces actions ont permis de stabiliser la situation et de réduire le nombre d'avis dont la transmission était hors délai. Finalement, un appel d'offres s'est conclu à la mi-novembre 2021. La firme de transcription retenue répond maintenant aux attentes et dispose de la capacité de production nécessaire pour combler les besoins du Bureau d'évaluation médicale. D'ailleurs, en mars 2022, 99,1 % des avis ont été transmis dans le délai légal de 30 jours.

La prise en charge des plaintes

Le Ministère reçoit notamment les plaintes formulées par l'intermédiaire du site Québec.ca. Ainsi, en avril 2021, à la suite d'une série d'annonces gouvernementales sur les mesures sanitaires, le Ministère a reçu un fort volume de plaintes, ce qui a affecté sa capacité de prise en charge des plaintes dans un délai de deux jours ouvrables. Un problème informatique de transmission des plaintes a également entraîné un plus long délai de prise en charge.

De nouveaux agents ont été formés pour répondre à la hausse des plaintes reçues. Des travaux ont été entrepris pour résoudre le problème de transmission des plaintes.

Des défis relevés avec succès

Le traitement d'une demande de prestation d'aide sociale ou de solidarité sociale

À l'automne 2021, la hausse considérable des demandes d'aide financière, due notamment à la fin de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et de la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE), a occasionné un débordement dans la plupart des bureaux de Services Québec des régions. En 2021-2022, la hausse de 36,7 % du nombre de demandes d'aide, jumelée à un nombre de ressources stables pour les traiter, a représenté un défi important à relever.

En réponse à ce défi, un bureau de Services Québec virtuel a été mis en place à l'automne 2021, ce qui a permis de gérer de façon globale l'ensemble des demandes d'aide financière déposées dans toutes les régions. L'implantation de ce bureau et le suivi soutenu des résultats ont permis de réduire les délais d'attente pour obtenir de l'aide financière. Le bureau virtuel permet également de traiter les débordements générés par une hausse ponctuelle des demandes.

Le traitement des demandes de démarrage d'entreprise et des demandes de mises à jour du registre des entreprises

Les activités du Registraire des entreprises se sont transformées rapidement en raison du déploiement accéléré et obligatoire du télétravail. Les ressources ont dû s'adapter à de nouvelles tâches ou à de nouvelles méthodes de travail à distance. Des mouvements de personnel ont aussi occasionné une diminution de la productivité et de la performance organisationnelle. Des heures supplémentaires ont été autorisées et la contribution des autres unités administratives du Registraire des entreprises au traitement des demandes a permis d'atteindre les cibles des engagements.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Le Ministère a connu une hausse de 5,7 % (+359) des effectifs réguliers (temporaires et permanents) et occasionnels entre 2020-2021 et 2021-2022. Cet accroissement s'explique notamment par la reprise des séances d'examens obligatoires pour qualifier des candidats à occuper un emploi dans la fonction publique. L'ajout de candidats dans les banques de personnes qualifiées a permis de doter plusieurs emplois vacants. De plus, les difficultés d'embauche engendrées par la pandémie ont décliné en 2021-2022.

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

| Secteur d'activité ^b | 2021-2022 | 2020-2021 | Écart |
|--|--------------|--------------|-------------------|
| Bureau de la sous-ministre (y compris les unités relevant directement de la sous-ministre) | 243 | 72 | 171 ^c |
| Commission des partenaires du marché du travail | 21 | 20 | 1 |
| Secteur Emploi-Québec | 189 | 187 | 2 |
| Secteur de la gouvernance et de la performance organisationnelle | 239 | 218 | 21 |
| Secteur de la solidarité sociale et de l'assurance parentale | 322 | 308 | 14 |
| Secteur des partenariats de Services Québec | 584 | 541 | 43 |
| Secteur des registres de l'État | 409 | 366 | 43 |
| Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles | 645 | 770 | -125 ^c |
| Secteur des services à la clientèle | 3 944 | 3 757 | 187 |
| Secteur du travail | 103 | 101 | 2 |
| Total | 6 699 | 6 340 | 359 |

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

- Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier. Sont exclus le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.
- Les données sont présentées selon les structures organisationnelles de chaque année respective.
- L'écart s'explique principalement par le transfert au Bureau de la sous-ministre d'unités administratives relevant auparavant du secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles.

Formation et perfectionnement du personnel

Des variations significatives sont perceptibles entre 2020 et 2021, les données de 2020 étant inférieures en raison notamment des limites d'accessibilité des formations au début de la pandémie de COVID-19.

Répartition des jours destinés à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité^a

| Champ d'activité | 2021 | 2020 |
|--|-----------------------|----------|
| Favoriser le perfectionnement des compétences | 5 252,0 ^b | 15 572,1 |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | 1 097,6 | 333,2 |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 5 039,4 | 1 494,2 |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 13 976,0 ^b | 47,8 |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 723,4 | 303,2 |

Source : Système de gestion des apprentissages.

- Il n'est pas possible de répartir les dépenses totales consacrées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité. Toutefois, la somme des dépenses globales en formation est présentée dans le tableau suivant.
- L'écart entre 2020 et 2021 s'explique principalement par le transfert vers la catégorie « Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière » des entraînements à la tâche assignés à la catégorie « Favoriser le perfectionnement des compétences » en 2020.

Évolution des dépenses en formation

| Répartition des dépenses en formation | 2021 | 2020 |
|---|-----------------|-----------------|
| Proportion de la masse salariale (%) | 1,9 | 1,0 |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | | |
| Cadre | 3,1 | 1,5 |
| Professionnel | 2,2 | 1,4 |
| Fonctionnaire | 4,7 | 3,5 |
| Étudiant et stagiaire | 1,2 | 0,6 |
| Total ^a | 3,9 | 2,7 |
| Somme allouée par personne ^b | 1 120,23 \$ | 867,59 \$ |
| Dépenses globales en formation ^c | 7 545 862,40 \$ | 5 633 275,45 \$ |

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

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

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

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

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

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

| | 2021-2022 | 2020-2021 | 2019-2020 |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Taux de départ volontaire (%) | 14,6 | 11,4 | 12,8 |

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

| | 2021-2022 | 2020-2021 | 2019-2020 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier | 253 | 266 | 299 |

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2022

| Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028 | Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2022 |
|--|--|
| 325 | 114 |

La cible intermédiaire du Ministère de 94 emplois régionalisés au 30 septembre 2022 est dépassée.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Un budget de dépenses de 4 559,4 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2021-2022. Les dépenses réelles de l'exercice financier totalisent 4 375,3 millions de dollars, soit 184,1 millions de moins que le niveau budgétaire attribué. Cet écart s'explique principalement par une baisse du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale.

Les dépenses réelles en 2021-2022 ont été inférieures à celles de l'exercice financier 2020-2021, soit 122,7 millions de dollars de moins.

Dépenses et évolution par secteur d'activité

| Secteur d'activité | Budget de dépenses 2021-2022 ^{a, b} (000 \$) (1) | Dépenses prévues au 31 mars 2022 ^{c, d} (000 \$) (2) | Écart (000 \$) (3) = (2) — (1) | Taux d'utilisation du Budget 2021-2022 (4) = (2) / (1) (%) | Dépenses réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 ^e |
|---|---|---|--------------------------------------|--|---|
| Gouvernance, administration et service à la clientèle | 571 641 | 576 186 | 4 545 | 1,0 | 589 543 |
| Mesures d'aide financière | 3 113 740 | 2 910 904 | (202 836) | 0,9 | 2 953 258 |
| Mesures d'aide à l'emploi | 874 036 | 888 176 | 14 140 | 1,0 | 955 135 |
| TOTAL | 4 559 417 | 4 375 266 | (184 151) | 1,0 | 4 497 936 |

a. Source : Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Dont 13 200,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

c. Données provenant des états financiers préliminaires 2021-2022. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

d. Dont 18 833,5 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

e. Dont 27 768,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

Gouvernance, administration et service à la clientèle

En 2021-2022, le budget destiné aux activités liées au secteur de la gouvernance, de l'administration et du service à la clientèle était de 571,6 millions de dollars, alors que les dépenses ont été de 576,2 millions de dollars. L'écart de 4,5 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses s'explique principalement par

- des dépenses financées par un budget additionnel de 21,1 millions de dollars, obtenus au courant de l'exercice financier 2021-2022. Cette somme provient notamment de la mise à jour économique de novembre 2021 et de la provision du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration visant à soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes;
- une disponibilité de 16,0 millions de dollars provenant principalement de délais dans la réalisation de projets en ressources informationnelles, de dépenses prévues dans le cadre de la pandémie n'ayant pas été pleinement réalisées et de frais de déplacement et de formation moins élevés que ce qui avait été anticipé initialement en raison des restrictions imposées dans le contexte de la pandémie.

La diminution de 13,4 millions de dollars des dépenses réelles, entre les exercices financiers 2021-2022 et 2020-2021, s'explique notamment par une diminution des dépenses associées à la gestion de la pandémie de COVID-19. En effet, en 2021-2022, 4,5 millions de dollars ont été utilisés pour gérer la pandémie et les mesures de relance de l'économie comparativement à 27,3 millions de dollars en 2020-2021. Cette diminution tient également compte d'une augmentation des dépenses de rémunération en raison de l'indexation salariale des employés.

Les dépenses d'administration se répartissent comme suit :

- 302,3 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, ce qui a permis d'assurer une prestation de services directe à la population et aux entreprises;
- 173,5 millions de dollars ont été consacrés à la direction du Ministère, aux développements et aux partenariats de Services Québec, aux services à la gestion et aux ressources informationnelles, à la solidarité sociale, à la gouvernance et à la performance organisationnelle ainsi qu'aux registres de l'État;
- 63,6 millions de dollars ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions du Ministère à titre d'employeur, des produits de communication et des technologies de l'information;
- 36,8 millions de dollars ont servi au secteur du travail, entre autres, pour des activités visant à enrayer le travail non déclaré et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Ces sommes sont réparties entre le Ministère, la Commission de la construction du Québec et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Le budget a été majoré en conséquence, au cours de l'exercice financier 2021-2022, par un transfert provenant de la provision du ministère des Finances du Québec pour le financement d'initiatives concernant les revenus de l'État et les fraudes commises à son encontre.

Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses 2021-2022 des mesures d'aide financière était de 3 113,7 millions de dollars, alors que les dépenses réelles au 31 mars 2022 ont été de 2 910,9 millions de dollars, soit 202,8 millions de dollars de moins que le budget prévu. Cette disponibilité découle principalement du fait que le nombre moyen de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale (232 073) a été inférieur à celui prévu (258 708), soit - 26 635 ménages.

Entre 2020-2021 et 2021-2022, les dépenses relatives aux mesures d'aide financière ont diminué de 42,3 millions de dollars. Cette diminution s'explique également par la diminution du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale : il est passé d'une moyenne de 252 928 ménages en 2020-2021 à 232 073 ménages en 2021-2022, soit - 20 855 ménages.

Parmi les dépenses effectuées en 2021-2022, une somme de 2 751,6 millions de dollars a été affectée à l'aide aux personnes et aux familles afin que le Ministère assure un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 29,5 millions de dollars ont été accordés à l'Office de la sécurité économique des chasseurs cris. Le Ministère a aussi alloué une somme de 38,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour l'application de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Par ailleurs, 30,2 millions de dollars ont été versés aux carrefours jeunesse-emploi, 6,2 millions de dollars ont été attribués aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,1 million de dollars. Le Ministère a également alloué 33,0 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets d'inclusion économique et de participation sociale.

Les dépenses occasionnées par les mesures de relance économique en lien avec la pandémie au chapitre des mesures d'aide financière se sont élevées à 1,8 million de dollars en 2021-2022 comparativement à 0,5 million de dollars en 2020-2021. Ces dépenses correspondent principalement à une augmentation ponctuelle du soutien à la mission globale des organismes communautaires.

Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget des dépenses 2021-2022 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 874,0 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 888,2 millions de dollars. L'écart de 14,1 millions de dollars s'explique principalement par un transfert au Ministère de 30,0 millions de dollars en provenance de la provision du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration visant à soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Ce transfert a été compensé par un virement de crédit de 20,1 millions de dollars au bénéfice des Mesures d'aide financière pour le financement des carrefours jeunesse-emploi.

La dépense réelle en 2021-2022 est inférieure à celle de l'exercice financier 2020-2021, soit -67,0 millions de dollars. Cette diminution s'explique principalement par le versement exceptionnel de 60,0 millions de dollars au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en 2020-2021.

Les dépenses occasionnées par les mesures de relance économique en lien avec la pandémie au chapitre des mesures d'aide à l'emploi se sont élevées à 12,5 millions de dollars en 2021-2022. Ces dépenses correspondent au volet Génie et technologies de l'information et au volet Services de garde éducatifs à l'enfance du Programme de formation de courte durée (COUD) du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Fonds spéciaux

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

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome vise le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus proviennent principalement des contributions versées par le Ministère et par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été plus élevés en 2021-2022 qu'en 2020-2021. Cette augmentation s'explique principalement par la somme additionnelle annoncée dans le Plan économique du Québec en mars 2021 destinée à soutenir ponctuellement la mission globale des organismes communautaires durant la période de pandémie. Le surplus cumulé est de 5,4 millions de dollars en date du 31 mars 2022.

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

| | Prévisions 2021-2022 ^a (000 \$) | Sommes réelles 31 mars 2022 ^b (000 \$) | Sommes réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 | Variation sommes réelles (000 \$) | Variation (%) |
|---------------------------|--|---|--|---|------------------|
| Revenus | 40 120 | 41 690 | 39 876 | 1 814 | 4,5 |
| Dépenses | 41 819 | 41 370 | 40 839 | 531 | 1,3 |
| Excédent (déficit) | (1 699) | 320 | (963) | 1 283 | |

a. Source : Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2021-2022.

Fonds de développement du marché du travail

Le Fonds de développement du marché du travail est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et des programmes relevant du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un excédent d'exercice de 29,4 millions de dollars en 2021-2022. Les dépenses du Fonds ont été plus élevées en 2021-2022 qu'en 2020-2021, soit +71,0 millions de dollars. Cette augmentation s'explique principalement par la bonification obtenue lors de la mise à jour économique de novembre 2021 pour le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation. Le surplus cumulé du Fonds est de 312,6 millions de dollars en date du 31 mars 2022.

Revenus et dépenses du Fonds de développement du marché du travail

| | Prévisions 2021-2022 ^a (000 \$) | Sommes réelles 31 mars 2022 ^b (000 \$) | Sommes réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 | Variation sommes réelles (000 \$) | Variation (%) |
|---------------------------|--|---|--|---|------------------|
| Revenus | 1 365 260 | 1 406 297 | 1 481 515 | (75 218) | (5,1) |
| Dépenses | 1 276 644 | 1 376 866 | 1 305 852 | 71 014 | 5,4 |
| Excédent (déficit) | 88 616 | 29 431 | 175 663 | (146 232) | |

a. Source : Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2021-2022.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2021-2022, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds a été de 33,0 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,4 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 32,6 millions.

Le surplus cumulé du Fonds est de 1,5 million de dollars en date du 31 mars 2022.

Revenus et dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales

| | Prévisions 2021-2022 ^a (000 \$) | Sommes réelles 31 mars 2022 ^b (000 \$) | Sommes réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 | Variation sommes réelles (000 \$) | Variation (%) |
|---------------------------|--|---|--|---|------------------|
| Revenus | 31 739 | 33 379 | 30 751 | 2 628 | 8,5 |
| Dépenses | 31 585 | 32 592 | 31 531 | 1 061 | 3,4 |
| Excédent (déficit) | 154 | 787 | (780) | 1 567 | |

a. Source : Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2021-2022.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information. Les dépenses de 14,6 millions de dollars sont composées principalement de 13,0 millions en amortissement, de 0,7 million en perte sur disposition et de 0,9 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, en 2021-2022, le Fonds a rendu possible un investissement total de 15,3 millions de dollars.

Conformément aux modalités de gestion des opérations comptabilisées dans le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit facturer un montant équivalant à ses coûts de fonctionnement. Par conséquent, le Fonds affiche annuellement un solde équilibré.

Revenus et dépenses du Fonds des technologies de l'information

| | Prévisions 2021-2022 ^a (000 \$) | Sommes réelles 31 mars 2022 ^b (000 \$) | Sommes réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 | Variation sommes réelles (000 \$) | Variation (%) |
|---------------------------|--|---|--|---|------------------|
| Revenus | 23 785 | 14 613 | 15 410 | (797) | (5,2) |
| Dépenses | 23 785 | 14 613 | 15 410 | (797) | (5,2) |
| Excédent (déficit) | 0 | 0 | 0 | 0 | |

a. Source : Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2021-2022.

Fonds des biens et des services

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

En 2021-2022, le Ministère a versé 77,3 millions de dollars à ce fonds, dont les revenus se composent aussi de 23,8 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement et de 25,1 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, de citoyennes et citoyens ainsi que d'entreprises privées.

Le Fonds affiche des dépenses de 120,0 millions de dollars en 2021-2022, soit 75,6 millions en rémunération et 44,4 millions en fonctionnement. Les résultats indiquent un excédent de 6,2 millions de dollars et le surplus cumulé atteint 86,3 millions de dollars en date du 31 mars 2022. Les revenus et les dépenses du Fonds sont plus élevés en 2021-2022 qu'en 2020-2021. Cette augmentation s'explique notamment par l'ajout de nouvelles activités qui ont été confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec et qui se sont déroulées tout au long de l'exercice financier 2021-2022 (comparativement à 7 mois en 2020-2021). De plus, à la suite de la fin d'une entente avec le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, les dépenses de rémunération des bureaux de la publicité des droits sont nouvellement imputées au Ministère.

Revenus et dépenses du Fonds des biens et des services

| | Prévisions 2021-2022 ^a (000 \$) | Sommes réelles 31 mars 2022 ^b (000 \$) | Sommes réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 | Variation sommes réelles (000 \$) | Variation (%) |
|---------------------------|--|---|--|---|------------------|
| Revenus | 122 105 | 126 223 | 124 515 | 1 708 | 1,4 |
| Dépenses | 127 105 | 120 049 | 112 816 | 7 233 | 6,4 |
| Excédent (déficit) | (5 000) | 6 174 | 11 699 | (5 525) | |

a. Source : Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2021-2022.

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 est exclu du périmètre comptable du gouvernement. Le Fonds est constitué principalement des sommes virées par le gouvernement du Québec et des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale est chargé de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la Loi). Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. Le rapport d'activité 2021-2022⁴³ du Fonds permet d'obtenir plus d'information.

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

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Dans le contexte actuel où la prestation des services en ligne et la diminution des déplacements sont privilégiées, le Ministère a mené à bien, en 2021-2022, plusieurs initiatives lui permettant d'offrir une expérience client de qualité et de poursuivre sa transformation numérique.

- En adéquation avec l'objectif 3.1 de son plan stratégique, le Ministère a terminé, en juin 2021, la première phase du projet visant à mettre en place le portail Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale. Cette mise en ligne des services d'emploi et d'assistance sociale permet d'offrir à la clientèle un nouveau mode d'échange numérique avec le Ministère. La deuxième phase de ce projet, en cours depuis juin 2021, a permis de bonifier les services offerts dans le portail grâce notamment à la création de nouvelles interfaces numériques facilitant la complétion d'une demande de service ainsi qu'à l'ajout de plusieurs services en ligne, dont le dépôt d'une demande de révision et le dépôt d'une demande de prestation spéciale pour des lunettes ou des prothèses dentaires.
- Le Ministère a aussi terminé le projet Système de gestion des plaintes. Ce projet permet de contrer la désuétude technologique, d'améliorer l'efficacité de la gestion des plaintes, de diminuer les efforts requis pour la reddition de comptes et de réduire le délai de traitement des plaintes, le tout améliorant ainsi directement la qualité des services à la clientèle.
- Un logiciel spécialisé de traitement des courriels a été mis en place pour permettre au personnel du Ministère, particulièrement celui des centres de relations avec la clientèle de Services Québec, de répondre aux questions des citoyens acheminées par l'intermédiaire des différents sites Web du Ministère. Ce logiciel permet notamment l'intégration de la prestation téléphonique et de la prestation par courriel dans une même interface, ce qui simplifie le travail des préposés et le soutien technique. De plus, à l'occasion de l'implantation du nouveau logiciel, des gabarits de réponse aux demandes courriel ont été créés en vue d'améliorer la qualité des services offerts.

En parallèle, l'entrée en vigueur, le 10 juin 2021, de la Loi modifiant la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement et d'autres dispositions législatives (2021, chapitre 22) a rendu obligatoire la mise sur pied d'un Centre opérationnel de cyberdéfense au Ministère. Ainsi, la Direction du Centre opérationnel de cyberdéfense a été créée en novembre 2021. Cette direction a la responsabilité de réaliser les activités visant à prévenir et à détecter les cybermenaces. Elle doit mettre en place des mécanismes de protection appropriés qui assureront la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données qui sont sous la responsabilité du Ministère, notamment celles des entreprises ainsi que celles des citoyennes et citoyens du Québec. Elle assure également la gestion des incidents de sécurité de l'information, et ce, en collaboration avec les autorités responsables du Ministère et le Centre gouvernemental de cyberdéfense.

Le Ministère a également mis en œuvre une solution d'affaires spécialisée en gestion budgétaire et en coût de revient, ce qui lui a permis d'optimiser ses processus d'affaires et d'améliorer significativement l'efficacité de ses opérations financières.

Le Ministère a aussi apporté de multiples améliorations à ses actifs informationnels, notamment à ceux du Régime québécois d'assurance parentale ainsi qu'à ceux des domaines de l'assistance sociale, de l'emploi et du travail. Il a en outre poursuivi ses travaux liés à la transformation numérique de ses services, en cohérence avec les orientations et les stratégies gouvernementales.

Grâce à ces multiples initiatives, le Ministère s'est assuré d'améliorer ses services à la clientèle, de protéger davantage les données en sa possession et de faire des gains d'efficacité. Au 31 mars 2022, le Ministère poursuivait 11 projets, en avait finalisé trois et avait réalisé plusieurs travaux en soutien aux activités de mission.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2021-2022

| Type d'intervention | Investissements (000 \$) | Dépenses (000 \$) |
|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| Projets ^a | 9 153,9 | 1 583,6 |
| Activités ^b | 6 148,7 | 92 367,4 |
| Total^c | 15 302,6 | 93 951,0 |

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

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Heures rémunérées du Ministère

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectifs pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2021-2022, cette cible a été établie en heures rémunérées et a été transposée en équivalents temps complet (ETC)⁴⁴.

Le Conseil du trésor a fixé au Ministère une cible de 11 349 507 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 214 ETC. Pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, 11 278 673 heures ont été utilisées, ce qui correspond à 6 176 ETC. Le Ministère respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec une disponibilité de 70 834 heures, soit l'équivalent de 39 ETC sur une base annuelle.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022^a

| Catégorie ^b | Heures travaillées [1] | Heures supplémentaires [2] | Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2] | Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3 ^c | Nombre d'employés et d'employées |
|--|---------------------------|-------------------------------|--|---|----------------------------------|
| 1. Personnel d'encadrement | 584 746 | 586 | 585 333 | 321 | 321 |
| 2. Personnel professionnel | 3 239 400 | 37 594 | 3 276 995 | 1 794 | 1 899 |
| 3. Personnel infirmier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Personnel enseignant | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 7 331 321 | 81 002 | 7 412 324 | 4 059 | 4 477 |
| 6. Agents de la paix | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service | 4 022 | 0 | 4 022 | 2 | 2 |
| Total 2021-2022 | 11 159 489 | 119 182 | 11 278 673 | 6 176 | 6 699 |
| Total 2020-2021 | | | 11 193 390 | 6 129 | 6 340 |

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier et elles sont extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel pour le nombre d'employées et d'employés et du Système d'information et de gestion budgétaire du Secrétariat du Conseil du trésor pour les heures rémunérées.

- En raison de l'arrondissement des données, il est possible que le total ne corresponde pas à la somme des parties.
- Les étudiants et étudiantes ainsi que les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique. Les données excluent également le personnel des cabinets.
- Le total transposé en ETC est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

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

Heures rémunérées du portefeuille Travail, Emploi et Solidarité sociale

Le Conseil du trésor a fixé au portefeuille Travail, Emploi et Solidarité sociale une cible totale de 21 068 436 heures rémunérées, ce qui correspond à 11 536 ETC. Pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, 20 946 352 heures rémunérées ont été utilisées, ce qui correspond à 11 469 ETC. Le portefeuille ministériel respecte ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec une disponibilité de 122 084 heures rémunérées, soit l'équivalent de 67 ETC.

| Entités et organismes | Cibles | | Consommation réelle | |
|--|-------------------|---------------|-------------------------------|---------------------------|
| | Heures rémunérées | ETC | Heures rémunérées | ETC |
| Ministère ^a | 11 349 507 | 6 214 | 11 278 673 | 6 176 |
| Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail | 8 729 651 | 4 780 | 8 696 148 | 4 762 |
| Tribunal administratif du travail | 961 731 | 527 | 949 411 | 520 |
| Conseil de gestion de l'assurance parentale | 27 547 | 15 | 22 119 | 12 |
| Total 2021-2022 | 21 068 436 | 11 536 | 20 946 352^b | 11 469^b |

Source : Les données sont celles extraites du Système d'information et de gestion budgétaire du Secrétariat du Conseil du trésor.

a. L'entité Ministère inclut les fonds spéciaux assujettis à la Loi sur la fonction publique et la Commission des partenaires du marché du travail.

b. En raison de l'arrondissement des données, le total ne correspond pas à la somme des parties.

Par ailleurs, au regard de l'Indice de performance de l'administration publique, qui tient exclusivement compte des informations du Ministère et du Tribunal administratif du travail, la cible établie pour l'exercice financier 2021-2022 a également été respectée.

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022

| | Nombre | Valeur |
|--|-----------|----------------------|
| Contrats de service avec une personne physique (exploitant ou non une entreprise individuelle) | 11 | 836 219 \$ |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ^a | 80 | 38 206 308 \$ |
| Total des contrats de service | 91 | 39 042 527 \$ |

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

a. Le terme « contractant autre qu'une personne physique » désigne les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.2 Développement durable

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 prolongée jusqu'au 31 mars 2022, le Ministère a mis en œuvre un plan d'action de développement durable (PADD) pour les années 2021-2022. Les résultats sont regroupés de manière à souligner la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de la Stratégie.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2021-2022

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

| Action | Indicateur | Cible | Résultat 2021-2022 | Atteinte de la cible |
|---|---|-------------------|--|---|
| 1.1.1 Réaliser des projets de transition numérique et de diminution de la masse documentaire pour développer un milieu de travail axé sur les activités | 1.1.1.1 Pourcentage d'unités administratives du Ministère ayant réalisé un projet | 55 % (212/385) | Le pourcentage d'unités administratives du Ministère ayant réalisé un projet est de 80 % (313/391 unités). | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |
| 1.1.2 Promouvoir la mobilité durable auprès des employés | 1.1.2.1 Nombre d'activités réalisées favorisant la mobilité durable | 5 activités | Cinq activités ont été réalisées. | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |
| | 1.1.2.2 Pourcentage d'employés ayant participé à au moins une activité favorisant la mobilité durable | 70 % | Le pourcentage d'employés ayant participé à au moins une activité est de 55,7 %. | NON ATTEINTE (débuté) |

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

| Action | Indicateur | Cible | Résultat 2021-2022 | Atteinte de la cible |
|--|--|------------------|---|---|
| 1.2.1 Établir un processus organisationnel visant à évaluer la durabilité des interventions gouvernementales | 1.2.1.1 Établissement d'un processus d'évaluation de la durabilité | Processus établi | Le processus d'évaluation de la durabilité a été établi en mars 2022. | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |

Objectif gouvernemental 2.3 : Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable

| Action | Indicateur | Cible | Résultat 2021-2022 | Atteinte de la cible |
|--|---------------------------------|------------------|---|---|
| 2.3.1 Réaliser un portrait de l'utilisation de critères d'écoresponsabilité et de mesures d'écoconditionnalité dans les programmes de soutien financier du Ministère | 2.3.1.1 Réalisation du portrait | Portrait réalisé | Le portrait a été réalisé en mars 2022. | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |

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

| Action | Indicateur | Cible | Résultat 2021-2022 | Atteinte de la cible |
|---|---|-------|---|--------------------------------------|
| 4.1.1 Favoriser l'insertion professionnelle des clients des programmes d'assistance sociale | 4.1.1.1 Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois | 41 % | La proportion des clients ayant bénéficié d'une aide et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois est de 44,4 %. | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |

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

| Action | Indicateur | Cible | Résultat 2021-2022 | Atteinte de la cible |
|--|--|-------|---|--------------------------------------|
| 4.2.1 Promouvoir les activités des organismes d'action communautaire autonome auprès de la population québécoise, notamment dans le cadre de la Semaine nationale de l'action communautaire autonome | 4.2.1.1 Pourcentage d'activités de promotion prévues qui ont été réalisées | 80 % | Le pourcentage d'activités de promotion prévues qui ont été réalisées est de 100 % (14 activités sur 14). | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |

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

| Action | Indicateur | Cible | Résultat 2021-2022 | Atteinte de la cible |
|---|---|-------|--|--------------------------------------|
| 4.3.1 Accompagner les mandataires régionaux des Alliances pour la solidarité afin de s'assurer de la mobilisation des milieux et de confirmer que les projets soutenus répondent aux besoins déterminés par les acteurs locaux et régionaux en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | 4.3.1.1 Pourcentage de mandataires ayant déposé un bilan visant à s'assurer de la mobilisation des milieux et que les projets soutenus répondent aux besoins déterminés | 85 % | Le pourcentage de mandataires ayant déposé un bilan est de 95 % (20 mandataires sur 21). | ATTEINTE (avant ou à la date prévue) |

4.3 Occupation et vitalité des territoires

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, le Ministère a adopté le Plan d'action ministériel pour l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022. Pour l'année 2021-2022, 45 % (27/60) des actions ciblées sont en cours ou amorcées, 6,7 % (4/60) sont non amorcées ou en suspens, alors que 48,3 % (29/60) sont réalisées.

État de réalisation des actions en réponse aux priorités régionales

| Action/Réponse | État de réalisation |
|---|---------------------|
| Bas-Saint-Laurent | |
| Priorité 4 : Agir pour un entrepreneuriat et une main-d'œuvre dynamiques et diversifiés | |
| 1. Réaliser annuellement l'activité <i>Le Bas-Saint-Laurent, en action pour l'emploi</i> afin de faciliter l'arrimage entre les chercheurs d'emploi et les employeurs du Bas-Saint-Laurent. | Réalisée |
| 2. Faire connaître auprès d'employeurs la recension d'expériences positives d'entreprises qui ont embauché des personnes handicapées. | Non amorcée |
| 3. Mettre à la disposition des intervenants locaux et régionaux un outil informatique sur la structure professionnelle des entreprises afin qu'ils puissent mieux accompagner les chercheurs d'emploi ou de stage. | En cours |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean | |
| Priorité 1 : Main-d'œuvre | |
| 1. Documenter les causes et les difficultés de recrutement pour certaines professions et mettre en œuvre des solutions en collaboration avec nos différents partenaires. | En cours |
| 2. Accompagner les entreprises dans l'amélioration de leurs pratiques en gestion des ressources humaines, notamment celles issues des créneaux d'excellence régionaux : AgroBoréal, Transformation de l'aluminium, Tourisme d'aventure et écotourisme. | Réalisée |
| Capitale-Nationale | |
| Priorité 1 : Assurer le développement des activités agricoles et agroalimentaires | |
| 1. Appuyer le recrutement et la fidélisation de la main-d'œuvre des entreprises agroalimentaires en collaborant avec Québec NUTRI, le créneau d'excellence Aliments santé. | Réalisée |
| 2. Contribuer au déploiement de l'Entente sectorielle sur le développement des activités agricoles et agroalimentaires de la région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Lévis 2020-2022 par un soutien financier triennal pour la coordination de l'Entente. | En cours |
| Priorité 7 : Développer des stratégies pour contrer les effets de la pénurie de main-d'œuvre | |
| 3. Participer aux travaux du comité de la Conférence administrative régionale visant à dégager une lecture commune des enjeux de main-d'œuvre pour la région de la Capitale-Nationale afin de faciliter la sélection et la mise en œuvre d'actions régionales structurantes par les ministères et organismes concernés. | En suspens |
| Mauricie | |
| Priorité 2 : Accompagner les citoyens sur le plan socioprofessionnel | |
| 1. Offrir cinq formations destinées au rehaussement des compétences des autochtones de la région. | En cours |
| 2. Offrir une formation spécifique aux chômeurs pandémiques de trois secteurs économiques de la région afin de favoriser le transfert de leurs compétences vers d'autres secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre. | En cours |

| Action/Réponse | État de réalisation |
|--|---------------------|
| Priorité 4 : Soutenir la vitalité du système économique | |
| 3. Favoriser le maintien en emploi de travailleurs du secteur manufacturier en développant leurs compétences de base (littératie et numératie), afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux changements organisationnels et technologiques. | En cours |
| Estrie | |
| Priorité 1 : Soutenir des stratégies pour répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises | |
| Priorité 9 : Augmenter le niveau de connaissance dans les entreprises et les organisations qui contribuent au développement de l'Estrie | |
| 1. Adapter l'activité de recrutement et d'attraction de la main-d'œuvre du Salon Priorité-Emploi au contexte sanitaire de l'Estrie. | En suspens |
| 2. Diffuser des portraits territoriaux des entreprises de l'Estrie afin de mieux connaître leurs caractéristiques et leurs besoins, en collaboration avec les partenaires du milieu. | Amorcée |
| 3. Collaborer à l'identification des causes et des solutions liées aux difficultés de recrutement pour les professions priorisées par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie, notamment en fournissant de l'information sur le marché du travail et en offrant un soutien financier à la Table estrienne de concertation Emploi-Formation. | En cours |
| Priorité 13 : Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale | |
| 4. Financer des projets visant la mise en mouvement, le développement des compétences et de l'employabilité pour des individus sous-représentés sur le marché du travail et qui sont habituellement difficilement rejoints par les services publics d'emploi. | Réalisée |
| Montréal | |
| Priorité 3 : Favoriser l'essor des entreprises montréalaises | |
| 1. Participer à dix forums stratégiques thématiques pour développer une stratégie de relance économique dans le contexte de la pandémie organisés par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. | Réalisée |
| 2. Offrir une boîte à outils Web et de courtes formations virtuelles ou en présentiel à de petites entreprises pour approfondir différentes thématiques liées à la gestion des ressources humaines. | Réalisée |
| 3. Offrir cinq accompagnements sur mesure comprenant des activités de formation et du coaching dans le cadre des Parcours entrepreneuriaux destinés aux PME organisés par la Ville de Montréal. | Réalisée |
| Priorité 6 : Offrir un environnement sécuritaire et épanouissant pour les membres des peuples autochtones | |
| 4. Poursuivre les rencontres du comité régional mixte avec des partenaires autochtones en développement de l'employabilité, dans le cadre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits. | Réalisée |
| 5. Identifier des moyens visant à créer une synergie entre les actions portées par le comité régional mixte et les travaux de mise en œuvre de la Stratégie de réconciliation avec les peuples autochtones 2020-2025 de la Ville de Montréal afin de travailler en complémentarité avec l'ensemble des partenaires du milieu. | En cours |
| Priorité 10 : Accélérer l'essor de l'est de Montréal | |
| 6. Produire des analyses sur le marché du travail et les réalités socioéconomiques de l'est de Montréal. | Réalisée |

| Action/Réponse | État de réalisation |
|---|---------------------|
| Outaouais | |
| Priorité 5 : Développer l'économie et améliorer la position concurrentielle par rapport à la situation frontalière par l'innovation et la diversification | |
| 1. Soutenir le développement des entreprises bioalimentaires par le biais d'une entente sectorielle permettant la mise en œuvre de projets en concordance avec les objectifs du Plan de développement bioalimentaire de l'Outaouais 2020-2025. | En cours |
| 2. Soutenir la relance de l'industrie forestière en participant à la Cellule d'intervention sur la vitalité de l'industrie forestière des régions de l'Outaouais et des Laurentides. | Réalisée |
| 3. Soutenir le recrutement de la main-d'œuvre et le maintien en emploi dans les RPA de l'Outaouais. | Réalisée |
| 4. Soutenir la qualification de la main-d'œuvre afin que des travailleurs et des chercheurs d'emploi développent les compétences requises pour exercer des métiers et des professions dans le secteur de la santé, et ce, par le biais du projet d'alternance travail-études pour les préposés aux bénéficiaires. | En cours |
| Abitibi-Témiscamingue | |
| Priorité 2 : Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu | |
| 1. Finaliser le projet stratégique <i>Identification des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre</i> visant la mise en œuvre d'une approche concertée pour évaluer et déterminer les besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre en entreprise. | En cours |
| 2. Finaliser le projet stratégique <i>Rehaussement des compétences 4.0</i> avec le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue visant à soutenir le rehaussement de la qualification de la main-d'œuvre afin d'amener l'économie régionale à mettre en œuvre la révolution 4.0. | Réalisée |
| Priorité 5 : Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale | |
| 3. Collaborer à la mise en œuvre d'une campagne de promotion et de valorisation régionale des métiers et des professions en déficit de main-d'œuvre dans les filières agricole, forestière et touristique par la signature d'une entente avec des partenaires sectoriels. | En cours |
| 4. Collaborer à la mise en œuvre d'une offre de services en matière de gestion des ressources humaines à l'intention des producteurs agricoles de la région avec le Centre d'emploi agricole (aide à la dotation, entraînement à la tâche, développement de formation et coaching, etc.). | Réalisée |
| Côte-Nord | |
| Priorité 1 : Reconnaître la Côte-Nord et ses spécificités comme une région atypique | |
| 1. Diffuser des portraits socioéconomiques de la région et de ses MRC, de l'emploi saisonnier et des besoins de main-d'œuvre des entreprises ainsi que des études relatives au marché du travail régional afin de faire connaître et mettre en valeur les spécificités des territoires. | Réalisée |
| Priorité 6 : Renforcer la capacité d'agir des Nord-Côtiers et Nord-Côtières ainsi que de leurs communautés | |
| 2. Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits et susciter des initiatives pour l'emploi autochtone par la mise en place de projets pilotes et d'initiatives structurantes. | En cours |

| Action/Réponse | État de réalisation |
|--|---------------------|
| Priorité 7 : Favoriser l'accès à l'éducation, à la formation et au savoir | |
| 3. Favoriser le démarrage de petites cohortes de formation pour mieux répondre aux besoins des entreprises et des individus liés aux réalités régionales et locales du marché du travail, dans le cadre des travaux de la Table opérationnelle régionale Éducation-Emploi-Québec. | Réalisée |
| Nord-du-Québec | |
| Priorité 2 : Soutenir le développement et la diversification économiques | |
| 1. Créer une cellule de concertation et d'intervention en partenariat avec les principaux organismes appelés à soutenir les entreprises de la région désireuses d'innover ou de modifier leur modèle d'affaires afin de faire face aux différents enjeux démographiques, socioéconomiques et sanitaires. | Réalisée |
| 2. Organiser et animer un « cercle de gestion » permettant aux entrepreneurs et aux employeurs de la région de partager et d'innover en matière de gestion, notamment en ce qui a trait aux ressources humaines. | Réalisée |
| 3. Coordonner le Rendez-vous des employeurs du Nord-du-Québec, une journée de formation, d'ateliers et de conférences destinés aux employeurs et aux gestionnaires afin qu'ils développent leurs connaissances en gestion et, plus particulièrement, leurs compétences managériales liées aux ressources humaines. | Réalisée |
| Priorité 3 : Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global ainsi que la santé et le bien-être de la population | |
| 4. Valoriser la profession des éducatrices et éducateurs à la petite enfance (profession en déficit de main-d'œuvre dans la région) et appuyer les efforts du comité régional sur les services de garde visant à améliorer l'offre de services à la petite enfance, reconnue comme un incontournable pour l'amélioration des milieux de vie en Jamésie. | Réalisée |
| 5. Contribuer au financement du projet <i>Dénoncer un étudiant</i> , qui consiste à recenser les étudiants qui quittent la région du Nord-du-Québec afin de poursuivre leurs études. L'objectif de ce projet est de les inciter à revenir s'établir dans la région, que ce soit dans le cadre d'un stage, d'un emploi étudiant ou d'un travail à la fin de leurs études. | Réalisée |
| Gaspésie | |
| Priorité 2 : Soutenir la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | |
| 1. Apporter des solutions visant à favoriser l'intégration au marché du travail des minorités linguistiques et culturelles en documentant leurs réalités et en identifiant leurs problématiques, et ce, en collaboration avec le Committee for Anglophone Social Action et les Nations autochtones. | En cours |
| Priorité 5 : Participer au développement économique et à la création d'emplois | |
| 2. Travailler en collaboration avec la Fédération des chambres de commerce du Québec et les chambres de commerce locales à la mise en place du projet <i>Mon emploi en sol québécois</i> visant à favoriser la régionalisation de l'immigration. | Réalisée |
| 3. Participer à la Stratégie Vivre en Gaspésie visant l'attraction de la main-d'œuvre dans la région. | En cours |
| 4. Mettre en place des instances locales favorisant la concertation entre les entreprises, le partage de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, la diffusion de l'information concernant les compétences recherchées ainsi que le développement des compétences. | En cours |

| Action/Réponse | État de réalisation |
|--|---------------------|
| Îles-de-la-Madeleine | |
| Priorité 3 : Consolider et diversifier l'économie de la région | |
| 1. Collaborer à la Stratégie d'attraction des personnes aux Îles en participant aux travaux de réflexion, à la mise en œuvre et au financement de la Stratégie. | En cours |
| 2. Former les entreprises sur les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines pour favoriser leur attractivité et la rétention de la main-d'œuvre, en collaboration avec les membres de la Table de concertation en ressources humaines des Îles. | En cours |
| Chaudière-Appalaches | |
| Priorité 9 : Soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail | |
| 1. Organiser, en collaboration avec les élus municipaux, trois webinaires interactifs visant à mieux comprendre la réalité du marché du travail, à présenter l'offre de services des ministères pour soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant et à déterminer des moyens pour favoriser une plus grande complémentarité d'intervention. | Réalisée |
| 2. Réaliser, en collaboration avec les organismes publics de formation, une campagne de promotion pour faire connaître <i>Formons la différence</i> , qui diffuse plus de 400 offres de formation à temps partiel. | Réalisée |
| Priorité 13 : Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale | |
| 3. Mettre en œuvre le projet <i>Aide à l'intégration et au maintien en emploi</i> . | En cours |
| 4. Déployer une entente de collaboration avec le CISSS de Chaudière-Appalaches pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes présentant une problématique de santé mentale, psychosociale ou de dépendance. | En suspens |
| Laval | |
| Priorité 2 : Stimuler la vitalité sociale dans une perspective d'intégration et d'inclusion des personnes | |
| 1. Permettre à des personnes vulnérables et sans emploi de s'inscrire à une formation de préposé aux bénéficiaires et les accompagner afin qu'elles intègrent le marché du travail dans le secteur de la santé. | En cours |
| Priorité 3 : Assurer une vigie permettant la collecte et la diffusion des données en matière de développement social à Laval | |
| 2. Diffuser des données socioéconomiques auprès des acteurs concernés pour favoriser la prise de décision et informer les citoyens. | En cours |
| Lanaudière | |
| Priorité 2 : Assurer une réponse adéquate aux défis de la pénurie de main-d'œuvre, notamment par le développement d'une stratégie régionale d'attraction et de rétention de main-d'œuvre, l'intégration adéquate des travailleurs immigrants (en entreprise et dans la communauté), le recours à la mutualisation des ressources, l'intégration en emploi des personnes d'expérience et la valorisation des métiers | |
| 1. Identifier des pistes de solution pour les professions présentant des difficultés de recrutement, en collaboration avec les partenaires régionaux concernés. | En cours |

| Action/Réponse | État de réalisation |
|---|---------------------|
| 2. Organiser, en collaboration avec les partenaires de la région, un salon de l'emploi régional virtuel à l'hiver 2021 afin de réunir les employeurs ainsi que les chercheurs d'emploi et y convier les ressources externes en employabilité. | Réalisée |
| 3. Identifier les métiers traditionnellement masculins présentant de bonnes perspectives d'emploi et en faire la promotion auprès de la clientèle féminine qui se destine à la formation. | Réalisée |
| Laurentides | |
| Priorité 2 : Valoriser les éléments distinctifs des Laurentides afin d'en rehausser le pouvoir d'attractivité et de susciter la fierté de ses citoyens | |
| 1. Collaborer, avec les partenaires concernés, à la réalisation de la 2 ^e édition de la campagne <i>Laurentides en emploi</i> , qui vise à mettre en valeur, à l'aide de capsules vidéo, certains emplois disponibles dans les MRC des Laurentides, le milieu de vie en tant que communauté de proximité ainsi que certaines entreprises au cœur de celle-ci. | Réalisée |
| 2. Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires concernés, le Plan d'action 2020-2022 de la Table régionale emploi-immigration des Laurentides afin de favoriser l'attraction, l'intégration et le maintien en emploi de la main-d'œuvre immigrante. | Réalisée |
| Montérégie | |
| Priorité 4 : Miser sur une main-d'œuvre compétente et sur la relève entrepreneuriale | |
| 1. Contribuer à la mise en œuvre de projets structurants identifiés comme prioritaires dans le plan d'action de l' <i>Entente sectorielle de développement pour l'économie et la main-d'œuvre en Montérégie 2020-2023</i> . | En cours |
| 2. Mettre en œuvre, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie, le Plan d'action régional sur les programmes de formation priorités et les professions liées 2019-2021 en réponse aux besoins de main-d'œuvre des entreprises de la Montérégie, notamment en ce qui concerne le recrutement et l'accompagnement des personnes immigrantes. | Réalisée |
| Centre-du-Québec | |
| Priorité 2 : Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région | |
| 1. Contribuer à la démarche « Mission main-d'œuvre au Centre-du-Québec » visant à soutenir financièrement des projets répondant aux enjeux régionaux en matière de main-d'œuvre. Ce projet s'inscrit dans la mise en œuvre de l' <i>Entente sectorielle de développement pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre dans la région administrative du Centre-du-Québec</i> conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, les MRC et la Table des MRC du Centre-du-Québec. | Réalisée |
| 2. Proposer aux employeurs des événements en mode virtuel pour les aider à pourvoir leurs postes, ce qui permettra de favoriser le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre. | En cours |
| Priorité 4 : Valoriser le milieu agricole | |
| 3. Renouveler l'entente de services avec le Centre d'emploi agricole afin de favoriser le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité. | En cours |
| 4. Élaborer une entente de services avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec afin de soutenir la formation continue du personnel de ce secteur d'activité. | En cours |

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

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

Une personne du Ministère agit à titre de responsable du suivi des divulgations. Une personne membre du personnel du Ministère peut déposer une divulgation par courrier, par messagerie électronique, par téléphone ou en personne en toute confidentialité ou même de façon anonyme si elle le désire.

En conformité avec l'article 25 de cette loi, le Ministère déclare ce qui suit pour l'année financière 2021-2022.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier 2021-2022

| Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2021-2022 | Nombre de divulgations | Nombre de motifs | Motifs fondés |
|--|------------------------|------------------|---------------|
| 1. Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ^a | 2 | | |
| 2. Motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ^b | | 4 | |
| 3. Motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22 ^c | | 2 | |
| 4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations par catégorie d'actes répréhensibles parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3) | | | |
| ✓ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi | | 1 | 0 |
| ✓ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie | | - | - |
| ✓ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui | | 1 | 0 |
| ✓ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité | | - | - |
| ✓ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement | | - | - |
| ✓ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible | | - | - |
| 5. Motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations | | 2 | |
| 6. Motifs qui se sont avérés fondés parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations (point 4) | | | 0 |
| 7. Divulgations qui se sont avérées fondées ^d parmi les divulgations reçues (point 1) | 0 | | |
| 8. Communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ^e | - | - | - |

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

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

c. Le responsable du suivi des divulgations doit mettre fin au traitement d'une divulgation ou à son examen dans les cas suivants et selon les conditions suivantes :

- L'acte répréhensible allégué fait l'objet d'un recours devant le tribunal ou porte sur une décision rendue par le tribunal;
- L'objet de la divulgation ne relève pas de son mandat;
- La divulgation est effectuée à des fins personnelles et non d'intérêt public;
- L'objet de la divulgation met en cause l'efficacité, l'efficience ou le bien-fondé des stratégies, des orientations et des opérations liées à des activités d'investissement, de gestion de fonds ou de gestion de dettes de la Caisse de dépôt et placement du Québec et d'Investissement Québec;
- La divulgation concerne une contravention à une Loi ou à un règlement à l'égard d'un processus d'adjudication, d'un processus d'attribution ou de l'exécution d'un contrat public visé au premier alinéa de l'article 20 de la Loi sur l'Autorité des marchés publics (chapitre A-33.2.1);
- La divulgation relève du mandat de surveillance de l'inspecteur général prévu à l'article 57.1.8 de la Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec (chapitre C-11.4);
- La divulgation concerne un manquement en matière d'éthique et de déontologie visé à la section 1 du chapitre III de la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale (chapitre E-15.1.0.1);
- La divulgation est jugée frivole.

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

e. Le responsable du suivi des divulgations transmet au Commissaire à la lutte contre la corruption des renseignements portés à sa connaissance qu'il estime pouvoir faire l'objet d'une dénonciation en application de l'article 26 de la Loi concernant la lutte contre la corruption (chapitre L-6.1). Il communique également tous renseignements nécessaires aux fins d'une poursuite pour une infraction à une Loi à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2022^a

| Nombre de personnes occupant un poste régulier |
|--|
| 5 449 |

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

a. Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier. Elles excluent le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

| Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire |
|----------|-------------|----------|-----------|
| 607 | 1 211 | 177 | 45 |

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

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

| Statut d'emploi | Nombre total de personnes embauchées 2021-2022 | Nombre de membres des MVE embauchés | Nombre d'anglophones embauchés | Nombre d'Autochtones embauchés | Nombre de personnes handicapées embauchées | Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible | Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%) |
|-----------------|--|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| Régulier | 607 | 176 | 4 | 0 | 16 | 190 | 31,3 |
| Occasionnel | 1 211 | 195 | 10 | 9 | 19 | 231 | 19,1 |
| Étudiant | 177 | 34 | 1 | 1 | 0 | 36 | 20,3 |
| Stagiaire | 45 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 8,9 |

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

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

| Statut d'emploi | 2021-2022 | 2020-2021 | 2019-2020 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| Régulier (%) | 31,3 | 26,5 | 22,5 |
| Occasionnel (%) | 19,1 | 21,0 | 21,0 |
| Étudiant (%) | 20,3 | 8,1 | 12,6 |
| Stagiaire (%) | 8,9 | 15,6 | 18,0 |

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

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

| Groupe cible | Nombre au 31 mars 2022 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%) | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%) |
|-----------------------|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|---|
| Anglophones | 69 | 1,3 | 72 | 1,4 | 70 | 1,3 |
| Autochtones | 37 | 0,7 | 36 | 0,7 | 40 | 0,8 |
| Personnes handicapées | 134 | 2,5 | 124 | 2,4 | 124 | 2,4 |

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

Rappel de la cible de représentativité

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

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

| Groupe cible MVE par regroupement de régions | Nombre au 31 mars 2022 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%) | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%) |
|--|------------------------|--|------------------------|--|------------------------|--|
| Montréal/Laval | 637 | 42,7 | 595 | 43,7 | 592 | 42,3 |
| Outaouais/ Montérégie | 150 | 20,2 | 136 | 18,0 | 133 | 16,9 |
| Estrie/Lanaudière/Laurentides | 70 | 9,8 | 57 | 9,4 | 55 | 8,3 |
| Capitale-Nationale | 218 | 10,2 | 191 | 9,2 | 186 | 8,9 |
| Autres régions | 59 | 3,7 | 42 | 2,7 | 39 | 2,5 |

Source : Données au 31 mars 2022; compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

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

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

| Groupe cible | Personnel d'encadrement (nombre) | Personnel d'encadrement (%) |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Minorités visibles et ethniques | 29 | 9,3 |

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

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

| | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|-------|
| Nombre total de personnes embauchées | 607 | 1 211 | 177 | 45 | 2 040 |
| Nombre de femmes embauchées | 437 | 915 | 132 | 30 | 1 514 |
| Taux d'embauche des femmes (%) | 72,0 | 75,6 | 74,6 | 66,7 | 74,2 |

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

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

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

| Groupe cible | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technicien | Personnel de bureau | Agentes et agents de la paix | Personnel ouvrier | Total |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|------------------------------|-------------------|-------|
| Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes) | 321 | 1 801 | 2 597 | 729 | 0 | 1 | 5 449 |
| Nombre total de femmes | 207 | 1 206 | 2 079 | 603 | 0 | 0 | 4 095 |
| Taux de représentativité des femmes (%) | 64,5 | 67,0 | 80,1 | 82,7 | 0,0 | 0,0 | 75,2 |

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

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

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

| Automne 2021 (cohorte 2022) | Automne 2020 (cohorte 2021) | Automne 2019 (cohorte 2020) |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 5 | 10 | 7 |

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

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

| 2021-2022 | 2020-2021 | 2019-2020 |
|-----------|-----------|-----------|
| 8 | 1 | 3 |

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

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles^a

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

| Mesure ou action | Groupe cible | Nombre de personnes visées |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| Mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes membres des minorités visibles et ethniques (MVE) | Minorités visibles et ethniques | 1 |

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

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

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

En mai 2021, l'article 35.0.1 du Règlement sur les normes du Travail a été modifié afin de permettre aux entreprises l'envoi des avis de licenciements collectifs par d'autres moyens (courriel et fax) que la poste. Depuis l'instauration de cet allègement, la majorité des avis de licenciement arrivent par courriel.

En juin 2021, la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises a été sanctionnée. Elle modifie l'article 32 de la Loi sur la publicité légale des entreprises afin de permettre au ministre, par règlement, de dispenser une catégorie d'entreprises assujetties du paiement des droits d'immatriculation au Registraire des entreprises. Cette disposition est entrée en vigueur à l'été 2022.

Allègement administratif

Depuis août 2021, le Registraire des entreprises accepte les signatures électroniques pour l'ensemble de ses formulaires, et ce, en cohérence avec les articles 2827 et suivants du Code civil du Québec ainsi qu'avec la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Cette décision administrative simplifie les démarches et réduit le temps requis pour l'obtention des signatures, notamment dans le cadre des formalités liées à une demande de constitution de personne morale sans but lucratif et à une demande pour lettres patentes de fusion.

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail : alléger le fardeau des détaillants (prolongé jusqu'au 31 mars 2023)⁴⁵, le Ministère a continué ses actions afin de répondre aux mesures ciblées. Des efforts ont été effectués afin de promouvoir les services d'Entreprises Québec concernant le secteur du commerce de détail (mesure 3) et de favoriser l'adhésion des municipalités québécoises au service de permis et licences PerLE (mesure 13).

Durant l'exercice 2021-2022, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2020-2025 : moins de paperasse pour une relance innovante et efficace⁴⁵, le Ministère a déposé un plan de réduction du fardeau administratif auprès du ministère de l'Économie et de l'Innovation afin de répondre aux trois objectifs du plan d'action. Des rencontres avec des ministères et organismes ont été initiées afin de commencer les travaux concernant les différentes mesures de ce plan d'action interpellant le Ministère.

45. Ce document peut être consulté sur le site Web du ministère de l'Économie et de l'Innovation à l'adresse economie.gouv.qc.ca.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

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

Au cours de l'année financière 2021-2022, les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne sur les sites Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Un soutien-conseil sur la conformité des données diffusées et sur le respect des obligations issues du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels a été offert aux divers secteurs du Ministère.

Formation et sensibilisation du personnel

Un plan d'action visant la dynamisation et la consolidation des liens avec le réseau des répondants régionaux en accès à l'information a été mis en œuvre. De la sensibilisation, de la formation et de l'accompagnement à l'égard des principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ont été offerts aux nouveaux répondants régionaux. De plus, un soutien-conseil constant a été assuré auprès des personnes désignées comme répondantes au sein des unités administratives du Ministère.

Le Ministère a également créé un nouveau réseau des répondants consacré spécifiquement à la protection des renseignements personnels. Celui-ci a été déployé dans l'ensemble de l'organisation. Le rôle de ces répondants a été défini et diffusé en vue de mieux soutenir leur unité dans la prise en compte des enjeux de protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités. Ces répondants ont amorcé un programme de sensibilisation sous forme d'ateliers et des outils d'aide à l'analyse ont été mis à leur disposition. L'équipe d'experts-conseils en protection des renseignements personnels a été consolidée et offre une collaboration soutenue à l'ensemble de l'organisation. De plus, le Ministère a poursuivi ses efforts dans la mise en place de mécanismes visant à assurer un suivi rigoureux des incidents de confidentialité reposant sur la transparence et la sensibilisation des unités impliquées.

Nombre total de demandes reçues et traitées en 2021-2022

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Nombre total de demandes reçues | 314 |
| Nombre total de demandes traitées | 304 |

Nombre de demandes traitées en 2021-2022, en fonction de leur nature et des délais

| Délai de traitement | Demande d'accès à des documents administratifs | Demande d'accès à des renseignements personnels | Rectification |
|-----------------------------------|--|---|---------------|
| 0 à 20 jours | 138 | 67 | 1 |
| 21 à 30 jours | 57 | 21 | 0 |
| 31 jours et plus (le cas échéant) | 17 | 3 | 0 |
| Total | 212 | 91 | 1 |

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

Nombre de demandes traitées en 2021-2022, en fonction de leur nature et des décisions rendues

| Décision rendue | Demande d'accès à des documents administratifs | Demande d'accès à des renseignements personnels | Rectification | Dispositions de la Loi invoquées ↓ |
|------------------------|--|---|---------------|--|
| Entièrement acceptée | 46 | 30 | 0 | S. O. |
| Partiellement acceptée | 67 | 30 | 0 | 1, 2, 9, 13, 14, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 31, 32, 34, 37, 39, 53, 54, 55, 86.1, 88, 89, 137.1 |
| Entièrement refusée | 15 | 4 | 1 | <i>Idem</i> |
| Autres ^a | 84 | 27 | 0 | 1, 48 |

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

- a. Sont notamment comptabilisés dans « Autres » les situations de refus en totalité parce que la demande est irrecevable, inapplicable ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics; les décisions à l'effet qu'aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que les cas de désistements de la part de la personne demanderesse.

Mesures d'accommodement et avis de révision en 2021-2022

| | |
|--|---|
| Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | 0 |
| Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information | 7 |

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

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

La politique linguistique du Ministère a été adoptée par le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et par la Commission des partenaires du marché du travail qui n'ont pas de politiques linguistiques propres. C'est donc le Ministère qui rend compte de l'application de la politique au sein de ces deux organismes, qui sont membres du comité permanent responsable de l'application de la politique linguistique ministérielle.

Après des travaux de mise à jour, la nouvelle politique linguistique du Ministère est entrée en vigueur le 22 juin 2021. Depuis cette date, des présentations de la politique ont été faites devant les gestionnaires et les autres membres du personnel afin de la leur faire connaître et de favoriser ainsi une application rigoureuse.

La section consacrée aux services linguistiques dans l'intranet du Ministère a aussi fait l'objet d'une refonte, ce qui a permis de l'enrichir de nouvelles pages sur la politique linguistique ainsi que de liens vers des outils d'aide à la rédaction. Une page présentant des renseignements sur les formations sur mesure pouvant être offertes au personnel au sujet de la politique a également été ajoutée dans la zone réservée aux gestionnaires. De plus, dans le but d'améliorer la qualité du français employé par le personnel dans les textes qu'il produit, des capsules linguistiques mensuelles (regroupées dans la catégorie « Le français sous la loupe » ainsi que des questions éclair ont été publiées.

Par ailleurs, des avis ont été produits sur demande pour répondre aux nombreuses questions du personnel sur l'application de la Charte de la langue française et des politiques linguistiques en vigueur.

Le Ministère s'est également assuré de maintenir la qualité du français utilisé dans les textes destinés à la population et aux entreprises. De façon générale, tous les textes devant être diffusés ou publiés sont soumis à la révision linguistique. En ce qui a trait aux demandes de traduction, elles sont toutes analysées afin de tenir compte des exigences de la Charte de la langue française et des politiques linguistiques en vigueur. La traduction d'un texte n'est ainsi effectuée que lorsque la demande le concernant a été approuvée.

Comité permanent et mandataire

| Questions | Réponses |
|---|--|
| Avez-vous un ou une mandataire? | Oui |
| Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle? | Cinquante ou plus |
| Avez-vous un comité permanent? | Oui |
| Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice? | Oui |
| Si oui, donnez le nombre de ces rencontres. | 1 |
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation? Si oui, expliquez lesquelles. | Oui Identification dans la page « Politique linguistique » de l'intranet ministériel et dans la présentation de la politique linguistique aux comités de gestion des secteurs |

Statut de la politique linguistique institutionnelle

| Questions | Réponses |
|--|---------------|
| Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation? | Oui |
| Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée. | Novembre 2014 |
| Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? | Oui |
| Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française. | 22 juin 2021 |

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

| Questions | Réponses |
|---|--|
| Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application? | Oui |
| Si oui, expliquez lesquelles. | Annnonce de l'entrée en vigueur de la politique sur l'intranet ministériel Présentations notamment à des comités de gestion du Ministère, incluant une offre de formation destinée au personnel (à poursuivre en 2022-2023) |
| Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous de tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application? | |

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère a réalisé plusieurs engagements en faveur de la main-d'œuvre féminine dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, lancée le 29 juin 2017 par le Secrétariat à la condition féminine. Il a notamment participé à la mise en œuvre d'une série d'actions pour améliorer la connaissance de la situation des femmes sur le marché du travail et pour réduire les obstacles à l'intégration et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine. En 2021-2022, le Ministère a participé aux travaux de renouvellement de cette stratégie et a formé un comité de travail afin d'actualiser son Plan de mise en œuvre des actions.

Le Ministère fait également la promotion de la diversification des choix professionnels et s'assure de la prise en compte des problématiques d'intégration et de maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins, dont ceux de la construction, à travers les responsabilités qui lui sont dévolues dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024, programme qui est sous la responsabilité de la Commission de la construction du Québec. De plus, dans le cadre de l'Opération pour la main-d'œuvre et du Plan d'action pour le secteur de la construction, piloté par le Secrétariat du Conseil du trésor, le Ministère a favorisé le recours aux subventions salariales visant l'insertion en emploi des groupes de personnes sous représentés en emploi. Ce sont, entre autres, plus de 200 femmes qui ont bénéficié de ces subventions.

Le Ministère poursuit aussi sa contribution au concours *Chapeau, les filles!* en octroyant deux bourses « Intégration au marché du travail » à des lauréates d'exception s'étant démarquées en formation professionnelle et en formation technique.

Par ailleurs, à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi visant principalement à améliorer la flexibilité du régime d'assurance parentale afin de favoriser la conciliation famille-travail, les constats préliminaires faits au cours de l'année 2021-2022 montrent que les engagements du Ministère en matière d'égalité entre les femmes et les hommes dans la sphère familiale ont donné des résultats positifs. En effet, l'une des principales mesures vise à encourager la répartition du congé parental entre les deux parents en versant des semaines de prestations supplémentaires à ceux qui partagent une certaine partie des prestations parentales. Parmi les familles dont l'enfant est né au cours des deux premiers trimestres 2021, 4 543 ont partagé des semaines de prestations parentales en nombre suffisant pour avoir droit aux semaines additionnelles, soit 17,5 % des 21 418 naissances, comparativement à 7,8 % pour la même période en 2020. Avec cette mesure, le Ministère soutient positivement les parents qui font le choix d'une répartition plus égale des prestations partageables et encourage ainsi un meilleur équilibre de l'investissement de chaque parent.

Depuis le 26 septembre 2021, les nouvelles règles relatives à la majoration des prestations du Régime québécois d'assurance parentale contribuent aussi à assurer une meilleure autonomie financière pour quelque 17 000 parents à faible revenu, dont 14 000 mères (82 %). Ces nouvelles règles bénéficieront également à environ 47 % des mères prestataires du Régime ayant le statut de travailleuse autonome (33 % des pères ayant ce même statut).

En vertu de l'article 7 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les actions menées par le Ministère dans le cadre de cette loi « doivent également, dans leur conception et leur mise en œuvre, viser à prendre en compte les réalités propres aux femmes et aux hommes, en appliquant notamment une analyse différenciée selon les sexes ». Ainsi, le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a fait l'objet d'une analyse différenciée selon les sexes de son élaboration à sa mise en œuvre. Avec l'objectif de sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté en améliorant leur revenu disponible, ce plan d'action contribue à renforcer l'autonomie économique des femmes.

Une analyse différenciée selon les sexes est également réalisée dans le cadre des travaux de mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, puisque l'action communautaire est un secteur à prédominance féminine.

Le Ministère collabore également au Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie, lancé le 8 mars 2021 par le Secrétariat à la condition féminine. Deux actions sont sous sa

responsabilité. Ainsi, dans le cadre de la première action, soit soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des femmes en assurant leur participation au Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation, la proportion de femmes participant à ce programme était de 49,6 % en date du 31 mars 2022. Pour la seconde action, soit expérimenter des approches novatrices dans les mesures et services d'emploi, la mesure Subvention salariale jumelée au Programme d'apprentissage en milieu de travail a été créée en mars 2021 et sa mise en œuvre s'est poursuivie en 2021-2022. Cette mesure favorise un continuum de services offerts aux femmes intéressées par les métiers à prédominance masculine. Par ailleurs, dans le contexte de la pandémie, des ajustements ont été faits par les organismes spécialisés en développement de l'employabilité afin de joindre les femmes éloignées et vulnérables. Le Ministère et la Commission des partenaires du marché du travail⁴⁶ participent également à d'autres actions. Le Ministère est aussi coresponsable d'une action visant à adapter et à élaborer des outils d'information et de sensibilisation liés aux réalités vécues par les personnes en situation de prostitution dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Des travaux sont en cours afin de développer notamment une formation et une fiche didactique pour les agents du Ministère.

Le Ministère a collaboré à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental 2021-2026 en réponse aux recommandations de la Commission spéciale sur l'exploitation sexuelle des mineurs : briser le cycle de l'exploitation sexuelle. Il participe aussi au comité interministériel ayant pour mandat de proposer des solutions concrètes pour réduire les obstacles à la sortie de la prostitution.

Le Ministère a contribué à la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021 : les violences sexuelles, c'est non, prolongée jusqu'en 2022. Dans le cadre de cette stratégie, il s'est vu confier le mandat de réaliser un portrait du harcèlement sexuel en milieu de travail au Québec et de documenter l'usage des recours existants en la matière. Les résultats des recherches ont été publiés le 31 mars 2022 dans un rapport intitulé *Harcèlement sexuel dans les milieux de travail québécois : recours, prévalence et enjeux*.

Par ailleurs, à la suite des recommandations du rapport *Rebâtir la confiance : rapport du comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale*, déposé le 15 décembre 2020, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a annoncé, le 1^{er} février 2022, la mise sur pied d'un groupe d'expertes chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions à caractère sexuel. La Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (2021, c. 27), sanctionnée le 6 octobre 2021, prévoit que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection d'un travailleur exposé à une situation de violence sur les lieux du travail. Cette violence peut être physique ou psychologique et inclut la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. Ces éléments répondent respectivement aux recommandations 138 et 139 du rapport.

Le Ministère contribue également à la mise en œuvre de mesures prévues dans le Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023.

46. Pour obtenir plus de détails, il est possible de se référer au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

4.10 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, à l'aide de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence du processus tarifaire et de sa reddition de comptes⁴⁷.

À ce jour, le Ministère compte trois familles de biens et de services tarifés qui sont visées par cette politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée, les services du Directeur de l'état civil et ceux du Registraire des entreprises.

Programmes de qualification professionnelle réglementée

Les personnes qui exercent certaines professions, par exemple les opératrices et opérateurs en eau potable, les mécaniciennes et mécaniciens de machines fixes et les électriciennes et électriciens des secteurs autres que celui de la construction, sont soumises à des exigences gouvernementales. La tarification touche, entre autres, l'inscription à l'apprentissage et la délivrance d'une carte d'apprenti, l'inscription à l'examen de qualification et la délivrance d'un certificat ainsi que le renouvellement d'un certificat ou d'une carte d'apprenti.

Biens et services tarifés en 2021-2022

| Famille de biens et de services tarifés | Programmes de qualification professionnelle réglementée |
|--|---|
| Revenus de tarification perçus en 2021-2022 | 1 947 k\$ |
| Coûts des biens et des services fournis en 2021-2022 | 7 808 k\$ |
| Niveau de financement atteint | 25 % |
| Niveau de financement visé par la tarification | Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 1 105 k\$, soit 14 % du coût des biens et des services fournis |
| Méthode de fixation des tarifs | Selon les coûts de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services |
| Mode d'indexation des tarifs | Au 1 ^{er} janvier, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001) |

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation des services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations. Les certificats de qualification comportent des bénéfices non seulement pour les personnes à qui ils sont délivrés, mais également pour le public, puisqu'ils attestent qu'une travailleuse ou qu'un travailleur a les compétences nécessaires pour exercer son métier dans le respect des techniques et des normes de sécurité qui lui sont propres. Conformément à la Politique de financement des services publics, la tarification des certificats de qualification a été établie en tenant compte de ces bénéfices respectifs.

Différence entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint

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

Dernière révision tarifaire

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

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

Services du Directeur de l'état civil

Les services du Directeur de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements de vie (naissance, mariage, union civile, décès), les demandes de changement de nom et les demandes de changement de la mention du sexe.

Biens et services tarifés en 2021-2022

| Famille de biens et de services tarifés | Certains services du Directeur de l'état civil |
|--|---|
| Revenus de tarification perçus en 2021-2022 | 18 134 k\$ |
| Coûts des biens et services fournis en 2021-2022 | 24 023 k\$ |
| Niveau de financement atteint | 75 % |
| Niveau de financement visé par la tarification | Couvrir le coût total des services du Directeur de l'état civil |
| Méthode de fixation des tarifs | Par décret du gouvernement |
| Mode d'indexation des tarifs | Au 1 ^{er} avril, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001) |

Niveau de financement visé par la tarification

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

Différence entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint

En 2021-2022, les dépenses pour les services de l'état civil ont été supérieures aux revenus. Cette situation s'explique par l'augmentation des effectifs affectés aux opérations des services de l'état civil pour diminuer les délais de traitement.

Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 17 novembre 2010.

Services du Registraire des entreprises

Les services du Registraire des entreprises visés par une tarification comprennent, entre autres, les déclarations et les droits annuels d'immatriculation relativement à la constitution des personnes morales en vertu des lois québécoises, l'immatriculation des entreprises exerçant leurs activités au Québec et les déclarations de mise à jour des renseignements (radiation, dissolution, liquidation, correction, etc.).

Biens et services tarifés en 2021-2022

| Famille de biens et de services tarifés | Certains services du Registraire des entreprises |
|--|---|
| Revenus de tarification perçus en 2021-2022 | 86 032 k\$ |
| Coûts des biens et des services fournis en 2021-2022 | 20 035 k\$ |
| Niveau de financement atteint | 429 % |
| Niveau de financement visé par la tarification | Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1) |
| Méthode de fixation des tarifs | En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises |
| Mode d'indexation des tarifs | Au 1 ^{er} janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises |

Niveau de financement visé par la tarification

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

Différence entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint

Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises étant fixés par la Loi sur la publicité légale des entreprises, la différence entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint n'est donc pas liée aux coûts des biens et des services fournis, mais au respect de cette loi. Le niveau de financement visé n'y est pas défini.

Dernière révision tarifaire

La dernière révision des tarifs a été effectuée le 16 mars 2010.

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

Le Ministère évalue le coût et l'évolution de certains services qu'il rend. Ces coûts⁴⁸ comprennent l'ensemble des dépenses engagées pour fournir et administrer ces services. Ils excluent toutefois les sommes que verse le Ministère dans le cadre des programmes et mesures qu'il administre (par exemple la prestation d'aide financière de dernier recours, le financement des services offerts par les ressources externes, etc.).

Coût par service public d'emploi rendu

| Service | Coût par | 2021-2022 (\$) | 2020-2021 (\$) | Écart (\$) | Variation (%) |
|---------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Services rendus aux individus | Personne aidée | 799 | 874 | (75) | (8,6) |
| Services rendus aux entreprises | Entreprise aidée | 2 698 | 2 481 | 217 | 8,7 |

Les variations des coûts moyens pour les services rendus aux individus et aux entreprises s'observent dans un contexte de grands changements attribuables à la pandémie de COVID-19. La diminution du coût des services rendus aux individus s'explique non seulement par la hausse du nombre de participants aux interventions des services publics d'emploi grâce notamment au Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologie de l'information et des communications, mais aussi par une reprise des activités en 2021-2022.

La hausse du coût unitaire des services rendus aux entreprises est attribuable à la diminution du nombre d'entreprises aidées par rapport à l'année exceptionnelle 2020-2021, caractérisée par la mise en œuvre du Programme d'actions concertées pour le maintien en emploi pour faire face aux enjeux de main-d'œuvre dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Coût par demande pour les services de solidarité sociale

| Service | Coût par | 2021-2022 (\$) | 2020-2021 (\$) | Écart (\$) | Variation (%) |
|-----------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Gestion des dossiers actifs | Dossier actif | 421 | 458 | (37) | (8,1) |
| Attribution initiale | Demande d'aide financière | 394 | 501 | (107) | (21,4) |

Malgré une augmentation du nombre de nouvelles demandes en 2021-2022, le nombre global de dossiers pour la solidarité sociale a légèrement diminué par rapport à l'année 2020-2021. Cette situation s'explique par la bonne performance de l'économie québécoise et, en parallèle, par la hausse des demandes d'aide financière faisant suite à la fin de la Prestation canadienne de la relance économique du gouvernement du Canada. Le vieillissement de la population contribue également à cette baisse de dossiers, alors que les adultes âgés de plus de 64 ans ont accès à la pension de Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti, habituellement plus généreux que l'assistance sociale.

Le coût unitaire de la gestion des dossiers actifs et celui de l'attribution initiale ont respectivement diminué de 8,1 % et de 21,4 % en 2021-2022 comparativement à 2020-2021. Ces diminutions sont notamment attribuables à la remise en vigueur, en cours d'année, de différentes mesures d'assouplissement, permettant de réduire les gestes administratifs posés par le personnel.

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

Coût par dossier finalisé en révision ou après représentation au Tribunal administratif du Québec

| Service | Coût par | 2021-2022 (\$) | 2020-2021 (\$) | Écart (\$) | Variation (%) |
|--|------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Révision | Dossier finalisé | 1 041 | 1 048 | (7) | (0,7) |
| Représentation au Tribunal administratif du Québec | Dossier finalisé | 1 942 | 3 258 | (1 316) | (40,4) |

En matière de révision, le coût par dossier finalisé a connu une légère baisse, soit - 0,7 %, en 2021-2022. Le coût unitaire élevé par dossier finalisé en révision s'explique principalement par une diminution très importante du nombre de demandes de révision reçues depuis la mise en place, en 2020, de mesures d'assouplissement par le Ministère en raison du contexte lié à la pandémie de COVID-19. Par ailleurs, des ressources du secteur de la révision ont été déployées en représentation afin de soutenir l'augmentation des activités dans ce secteur.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, la baisse de 40,4 % du coût par dossier finalisé s'explique par une augmentation significative du nombre de séances de conciliation et d'audition tenues par le Tribunal administratif du Québec en 2021-2022, pour les dossiers du Ministère. Par ailleurs, des ressources additionnelles ont été requises en représentation afin de permettre au Ministère de respecter ses obligations envers le Tribunal administratif du Québec.

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

| Service | Coût par | 2021-2022 (\$) | 2020-2021 (\$) | Écart (\$) | Variation (%) |
|----------|----------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Plaintes | Plainte | 122 | 84 | 38 | 45,2 |

Dans le cadre du traitement des plaintes de Services Québec, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a joué un rôle important pour traiter les demandes de la population, notamment dans le cadre des événements entourant la situation associée à la pandémie. Pour faire face à cette situation, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a embauché deux ressources supplémentaires. La légère baisse du volume des plaintes en 2021-2022 a entraîné une augmentation du coût moyen de traitement d'une plainte.

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

| Service | Coût par | 2021-2022 (\$) | 2020-2021 (\$) | Écart (\$) | Variation (%) |
|---|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Créances du Ministère et de l'assurance parentale | Dollar recouvré | 0,107 | 0,144 | (0,037) | (25,7) |

Le coût par dollar recouvré est moins élevé qu'en 2021-2022. Cette baisse s'explique par l'augmentation des sommes recouvrées (39,0 millions de dollars) attribuable à la levée des mesures d'assouplissement mises en place en raison de la pandémie de COVID-19 et à des résultats supérieurs à la moyenne du recouvrement effectué par le personnel. Ces résultats exceptionnels ont eu pour effet de diminuer le coût par dollar recouvré de 25,7 %. Quant aux coûts de recouvrement, ils sont stables, puisqu'ils ont subi une légère hausse de 0,4 million de dollars.

Coût par personne ayant reçu un versement d'assurance parentale

| Service | Coût par | 2021-2022 (\$) | 2020-2021 (\$) | Écart (\$) | Variation (%) |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Prestations d'assurance parentale | Personne ayant reçu un versement | 140 | 133 | 7 | 5,3 |

L'augmentation du coût unitaire par personne s'explique par la prise en compte de certaines dépenses d'administration qui n'étaient pas considérées dans le calcul des années précédentes. Ces dépenses sont principalement liées aux améliorations technologiques et à la plateforme téléphonique.

4.11 Résultats du plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi

La prestation des services publics d'emploi est offerte dans les bureaux de Services Québec, répartis dans les 17 directions régionales de Services Québec, en ligne et au téléphone, ainsi que par les organismes spécialisés en employabilité avec lesquels sont convenues des ententes de services. Au total, c'est un effectif de 2 433 équivalents temps complet⁴⁹ dans les bureaux de Services Québec et le personnel de plus de 400 organismes communautaires, principalement sans but lucratif, qui y contribuent. En 2021-2022, 39,6 % des nouvelles participations d'individus aux mesures et aux services d'emploi sont attribuables aux services offerts par ces organismes spécialisés en employabilité⁵⁰. Le Ministère collabore aussi avec les établissements d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire afin de soutenir les personnes souhaitant rehausser leurs compétences ou se requalifier pour améliorer leur situation sur le marché du travail.

Le financement des services publics d'emploi provient du Fonds de développement du marché du travail, affecté à la gestion et à la prestation des services d'emploi. Le financement des interventions faites auprès des individus prend la forme d'allocations accordées aux participants et participantes aux mesures d'emploi ainsi que d'ententes de services convenues avec des organismes spécialisés en employabilité, des organismes de développement économique et des établissements de formation. En ce qui concerne le financement des interventions faites auprès des entreprises, des subventions sont offertes afin de soutenir les employeurs dans la mise en place d'activités de formation du personnel ou dans la gestion des ressources humaines, ou encore de faciliter la concertation pour qu'ils puissent faire face aux enjeux de main-d'œuvre. En 2021-2022, le financement de ces diverses interventions a totalisé près de 1,4 milliard de dollars⁵¹.

Le Ministère assure les liens avec le gouvernement fédéral pour la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre. Ces ententes financent une partie des mesures actives d'emploi et certaines activités du Service national de placement.

Investissement en 2021-2022

| Fonds de développement du marché du travail | Montant en millions de \$ |
|---|---------------------------|
| Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et les bonifications | 716,7 |
| Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre et les bonifications | 305,1 |
| Autres sources | 354,8 |
| Total | 1 376,9 |

Le Ministère peut finalement compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail, qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale⁵². Les partenaires du Ministère représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes spécialisés en employabilité, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères touchés par les enjeux d'emploi et de main-d'œuvre. Le Ministère s'appuie également sur des comités

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

50. En 2021-2022, 64,8 % des nouvelles participations aux mesures et aux services d'emploi pour les individus étaient liées aux mesures Services d'aide à l'emploi, Projet de préparation à l'emploi et Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés, toutes mises en œuvre avec la collaboration des organismes spécialisés en employabilité (ce calcul exclut les activités d'aide à l'emploi, réalisées par le personnel de Services Québec).

51. Le Ministère répartit annuellement le budget entre les directions régionales de Services Québec en fonction de données socioéconomiques.

52. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion 2020-2021 de la Commission des partenaires du marché du travail.

consultatifs, qui représentent des groupes sous-représentés sur le marché du travail et formulent des avis afin d'améliorer les services offerts, et sur une concertation liée à la main-d'œuvre dans les principaux secteurs d'activité économiques.

Résultats des indicateurs du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi⁵³

Résultats des interventions faites auprès des individus

Les services destinés aux individus sont des services spécialisés visant notamment le soutien à l'intégration en emploi et le développement des compétences. Les indicateurs de résultat ciblés sur la situation en emploi à la suite d'une intervention visent les personnes qui ont terminé leur participation à une activité ou à une mesure d'emploi au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021. Le résultat de retour en emploi est mesuré environ trois mois, soit à brève échéance, suivant la fin de la participation.

Considérant la diversité des besoins des chercheurs d'emploi, des objectifs spécifiques de résultat ont été déterminés pour l'ensemble de la clientèle, la clientèle de l'assurance-emploi, la clientèle de l'assistance sociale et la clientèle immigrante. Pour chaque groupe, on mesure le nombre de retours en emploi, qui reflète le volume de personnes aidées pour lesquelles un résultat positif a été enregistré, et la proportion de personnes ayant effectué un retour en emploi parmi les personnes ayant terminé leur participation, qui reflète l'efficacité des interventions des services publics d'emploi.

53. Les indicateurs du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi sont en lien avec l'orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle du Plan annuel de gestion des dépenses du Ministère, [Budget de dépenses 2021-2022, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes \(gouv.qc.ca\)](#), p. 263-264.

Indicateurs sur la situation en emploi des individus à la suite d'une intervention des services publics d'emploi

| Indicateur de résultat ciblé | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) |
|--|-----------------|---|
| Ensemble de la clientèle | | |
| 1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 110 000 | 81 473 ^a (non atteinte) |
| 2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 53,5 % | 61,5 % ^a (atteinte) |
| Clientèle de l'assurance-emploi | | |
| 3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 50 600 | 36 678 (non atteinte) |
| 4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 59,0 % | 67,0 % (atteinte) |
| Clientèle de l'assistance sociale | | |
| 5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 23 000 | 14 551 (non atteinte) |
| 6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 41,0 % | 44,0 % (atteinte) |
| Clientèle immigrante | | |
| 7. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 18 000 | 13 949 (non atteinte) |
| 8. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 51,5 % | 60,1 % (atteinte) |

a. De ce nombre de retours en emploi, 40 602 sont effectués par des femmes, soit 49,8 % de l'ensemble des retours en emploi. La proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle) est de 61,6 % pour les femmes. Des informations détaillées sont présentées à la section Analyse différenciée selon le sexe.

Pour chaque clientèle visée, les cibles des indicateurs en nombre de personnes ayant occupé un emploi après avoir terminé leur participation ne sont pas atteintes (indicateurs 1, 3, 5 et 7). Ces résultats s'expliquent principalement par le fait que les cibles ont été établies en février 2021, à la fin de la 2^e vague de COVID-19 et au début de la vaccination de masse de la population québécoise. Ce contexte a mené les économistes prévisionnistes du Canada et du Québec à entrevoir une sortie de crise, une reprise de l'économie et du marché du travail ainsi qu'un retour au niveau prévu d'immigration à partir de l'été 2021. Cependant, malgré la reprise, les vagues subséquentes de la pandémie, la fermeture des frontières et la prolongation des mesures fédérales de soutien du revenu⁵⁴ ont continué d'avoir un effet sur les bassins de clientèle, notamment la clientèle des programmes d'assistance sociale, et sur les activités des services publics d'emploi.

Par ailleurs, les résultats en nombre de personnes ayant effectué un retour en emploi sont influencés par le nombre de nouveaux participants aux interventions, admissibles à l'assurance-emploi ou en bénéficiant, inférieur aux attentes. Cette situation s'explique par l'arrêt de l'utilisation des références⁵⁵ des demandeurs

54. Le 19 février 2021, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il augmentait le nombre de semaines offertes pour les prestations de la relance économique afin de continuer à offrir une stabilité aux travailleurs et aux travailleuses des secteurs durement touchés par la pandémie. Les prestations ont pris fin à l'automne 2021 et ont été remplacées par des mesures de soutien plus ciblées.

55. L'échange d'informations entre le gouvernement fédéral et le Québec a pour objectif de favoriser la participation de la clientèle de l'assurance-emploi aux mesures et aux services d'emploi.

d'assurance-emploi, fournies par le gouvernement fédéral aux bureaux de Services Québec, à partir d'août 2021, à la suite de la détection d'anomalies dans les données transférées au Québec.

À l'inverse, les résultats pour les indicateurs en proportion de personnes ayant occupé un emploi parmi les personnes ayant terminé leur participation surpassent les attentes pour chaque clientèle visée (indicateurs 2, 4, 6 et 8). Ces résultats s'expliquent notamment par la pénurie de main-d'œuvre, qui amène les employeurs à être plus ouverts à l'idée de recruter des candidats présentant des profils différents.

Les résultats reflètent, par ailleurs, le succès des démarches visant le soutien accru au rehaussement des compétences et à la requalification de la main-d'œuvre pour répondre aux besoins du marché du travail, notamment dans le cadre du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation, lancé à l'automne 2020. L'objectif de ce programme, qui était d'accompagner entre 18 000 et 20 000 personnes, a été atteint au cours de l'année 2021-2022.

Voici certaines interventions des services publics d'emploi effectuées en 2021-2022 et ayant influencé les résultats :

- Les efforts du MTESS visant le soutien accru à la formation font en sorte que 31 023 nouvelles participations à la mesure de formation de la main-d'œuvre⁵⁶ ont été enregistrées en 2021-2022, soit un niveau supérieur à celui précédant la pandémie de COVID-19 (25 502 nouvelles participations en 2019-2020). Le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications, lancé à l'été 2021⁵⁷, contribue, entre autres, au succès de cette initiative grâce à une bonification de l'aide financière accordée aux participants en formation.
- Avec l'Opération main-d'œuvre, lancée à l'automne 2021, le gouvernement continue de miser sur la formation en soutenant la diplomation et la persévérance des étudiants ainsi qu'en favorisant l'adaptation des compétences et la requalification des travailleurs grâce notamment au prolongement du Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications.
- La mesure Jeunes en mouvement vers l'emploi s'est poursuivie pour une deuxième année consécutive, grâce au financement reçu du gouvernement fédéral dans le cadre du volet régional de la Stratégie emploi et compétences jeunesse. Les projets issus de l'appel de proposition effectué en février 2020 sur l'ensemble du territoire du Québec ont permis d'investir 25,7 M\$ en 2021-2022, afin de soutenir plus de 130 projets (ententes de service) permettant plus de 1 900 nouvelles participations de jeunes à des activités visant le développement de l'employabilité et l'intégration en emploi.
- Dans le cadre de la deuxième année de mise en œuvre de l'entente Canada-Québec du Fonds d'intégration des personnes handicapées, le partenariat avec l'organisme Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi a été maintenu et a permis de soutenir 305 nouvelles participations pour un investissement de 3,7 M\$.

Résultats des services à la main-d'œuvre

Le Ministère soutient un dispositif de qualification professionnelle volontaire en emploi, régi par le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ce dispositif vise le rehaussement des compétences des travailleurs et des travailleuses en entreprise afin de faciliter leur adaptation aux changements et d'assurer leur maintien en emploi.

56. Ces résultats prennent en compte ceux du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation et du Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications.

57. Au 31 mars 2022, 79,2 % des participations au Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications étaient encore en cours. La contribution aux résultats des retours en emploi pour ce programme sera observée à partir de 2022-2023.

Indicateur portant sur les personnes ayant bénéficié des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

| Indicateur de résultat ciblé | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) |
|---|--------------------|---|
| 9. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre | 4 246 ^a | 4 441 (atteinte) |

a. Cette cible est composée de 3 971 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et de 275 participantes et participants aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cet indicateur englobe les démarches soutenues par le Ministère et par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

En 2021-2022, 4 407 nouveaux participants et nouvelles participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ont été enregistrés, dont 4 301 participant au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Le dépassement de la cible peut s'expliquer par les bénéfices liés à la formation en emploi pour les employeurs, particulièrement dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de crise sanitaire.

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

Les principaux métiers pour lesquels les comités sectoriels de main-d'œuvre ont procédé à une évaluation, dans une perspective de reconnaissance fondée sur la norme professionnelle, sont les suivants : esthéticienne ou esthéticien; coiffeuse ou coiffeur; assembleuse ou assembleur de produits électroniques; soudeuse ou soudeur.

Le Ministère administre les programmes de la qualification obligatoire et assure leur mise en œuvre pour les métiers réglementés et les métiers délégués. En 2021-2022, le personnel du Ministère a fait passer des examens de qualification à 2 021 personnes, a inscrit 3 176 nouveaux apprentis et nouvelles apprenties à ces métiers et a délivré 6 698 nouveaux certificats en lien avec ceux-ci.

Résultats des services aux entreprises

L'indicateur du nombre d'entreprises nouvellement aidées dénombre les interventions structurantes effectuées auprès des employeurs par les conseillers et les conseillères du Ministère, dans le cadre de services-conseils, ainsi que la participation des employeurs aux mesures d'emploi visant la formation de la main-d'œuvre en entreprise, le soutien à la gestion des ressources humaines aux fins notamment de recrutement et l'intégration en emploi de personnes immigrantes ou membres des Premières Nations ou de la nation inuit.

Indicateur portant sur l'aide aux entreprises

| Indicateur de résultat ciblé | Cible 2021-2022 | Résultat 2021-2022 (atteinte de la cible) |
|--|-----------------|---|
| 10. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi | 13 800 | 14 373 (atteinte) |

Compte tenu de l'ampleur des besoins des employeurs qui font face à la rareté de main-d'œuvre, les services publics d'emploi ont nouvellement aidé 14 373 entreprises (employeurs) en 2021-2022. Dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre, qui comprend des mesures ciblées pour le développement des compétences dans certains secteurs prioritaires (construction, technologies de l'information, éducation, génie, santé, services à l'enfance), on recense une proportion de 5,7 % des entreprises nouvellement aidées qui œuvrent dans le secteur de la construction et 6,1 % qui ont réalisé des projets ou œuvrent dans le secteur des technologies de l'information.

En s'appuyant sur un nouveau suivi post-intervention, réalisé en continu auprès des entreprises ayant terminé leur participation, les services publics d'emploi sont désormais en mesure de connaître le degré de satisfaction et les perceptions des employeurs quant aux effets des services sur leur entreprise. En 2021-2022, environ 5 000 entreprises ont complété le questionnaire de suivi. En moyenne, les entreprises ont donné une note de 9,0 sur 10 quant à leur satisfaction envers le service d'emploi reçu et une note de 9,2 sur 10 quant à l'utilité de ce service pour leur entreprise. Par ailleurs, 86,5 % des répondants considèrent que le service d'emploi reçu a contribué à améliorer la productivité de leur entreprise.

Autres résultats

Services universels offerts en ligne

Les personnes qui effectuent des démarches de recherche d'emploi et les entreprises peuvent avoir accès en tout temps aux services universels offerts en ligne. L'information sur le marché du travail, qui a été transférée sur le site Québec.ca en septembre 2021, permet de s'informer sur les perspectives d'emploi par profession, sur les salaires, sur les formations offertes, etc.⁵⁸ La nouvelle plateforme de jumelage entre les chercheurs d'emploi et les employeurs, Québec emploi, lancée en mai 2021⁵⁹, possède de nouvelles fonctionnalités, dont le jumelage et la géolocalisation qui maximisent les recherches des employeurs et des candidats.

Services en ligne

| Site | Indicateur | Résultat 2021-2022 |
|---|--|----------------------|
| Métiers et professions (anciennement Information sur le marché du travail en ligne) | Nombre de visites | 871 815 ^a |
| Québec emploi | Nombre de postes vacants signalés | 385 796 |
| | Nombre de chercheurs d'emploi inscrits sur la plateforme | 60 064 |
| | Nombre de nouveaux employeurs distincts | 24 652 |
| | Nombre d'offres d'emploi | 178 222 |

a. Pour la période du 21 septembre 2021 (date de migration des informations vers le site Québec.ca) au 31 mars 2022.

58. Vous pouvez la consulter à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions>.

59. Le site Web Placement en ligne a migré vers la nouvelle plateforme Québec emploi, en mai 2021.

Analyse différenciée selon le sexe

| Indicateur de résultat ciblé | Résultat Femmes | Résultat Hommes |
|---|-----------------|-----------------|
| Ensemble de la clientèle | | |
| 11. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 40 602 | 40 871 |
| 12. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 61,6 % | 61,5 % |
| Clientèle de l'assurance-emploi | | |
| 13. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | ND | ND |
| 14. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 67,4 % | 66,6 % |
| Clientèle de l'assistance sociale | | |
| 15. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 6 635 | 7 916 |
| 16. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 43,7 % | 44,2 % |
| Clientèle immigrante | | |
| 17. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation | 7 307 | 6 642 |
| 18. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation | 58,5 % | 62,0 % |

Appariement entre les besoins des personnes et ceux des entreprises

Quelque 9 175 entreprises ont embauché des personnes sans emploi par l'entremise des mesures Subvention salariale, Contrat d'intégration au travail et Programme de subventions aux entreprises adaptées. Dans les deux derniers cas, il s'agit de mesures offertes exclusivement aux personnes handicapées.

La plupart de ces entreprises (56,7 %) comptaient entre 6 et 99 employés et employées et les entreprises ayant 0 à 5 employés et employées représentaient 33,8 % des cas.

Principaux résultats du volet Main-d'œuvre et emploi des plans d'action des directions régionales de Services Québec en 2021-2022

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus pour les principaux indicateurs des services publics d'emploi pour l'année 2021-2022, par direction régionale de Services Québec. Le tableau présente également le taux de chômage par région (population active de 15 ans et plus – moyenne annuelle) pour l'année civile 2021.

| Direction régionale de Services Québec | Taux de chômage ^a (population) | Principaux résultats des indicateurs de résultat ciblés | | | |
|--|--|---|---|--|---|
| | | Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle) (nombre) | Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle) (%) | Nombre de nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO ^b (PAMT seulement) (nombre) | Nombre d'entreprises nouvellement aidées ^c (nombre) |
| Abitibi-Témiscamingue | 4,7 | 1 432 | 68,1 | 139 | 445 |
| Bas-Saint-Laurent | 5,0 | 2 242 | 62,9 | 145 | 569 |
| Capitale-Nationale | 4,7 | 6 388 | 58,7 | 378 | 1 225 |
| Centre-du-Québec | 5,3 | 2 626 | 60,6 | 322 | 581 |
| Chaudière-Appalaches | 3,6 | 3 502 | 66,8 | 386 | 721 |
| Côte-Nord | 4,2 | 1 285 | 65,7 | 18 | 298 |
| Estrie | 5,1 | 4 036 | 68,1 | 374 | 671 |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 12,6 | 2 125 | 60,4 | 98 | 498 |
| Île-de-Montréal | 8,3 | 20 647 | 60,1 | 486 | 3 029 |
| Lanaudière | 4,9 | 4 133 | 65,0 | 213 | 814 |
| Laurentides | 5,6 | 5 567 | 64,2 | 263 | 990 |
| Laval | 7,1 | 4 082 | 61,5 | 174 | 509 |
| Mauricie | 5,6 | 3 091 | 53,6 | 168 | 412 |
| Montérégie | 5,5 | 13 306 | 62,8 | 661 | 2 363 |
| Nord-du-Québec | 4,2 | 387 | 59,9 | 19 | 119 |
| Outaouais | 5,6 | 2 873 | 54,4 | 154 | 563 |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean | 5,8 | 3 751 | 62,7 | 291 | 565 |
| Ensemble du Québec | 6,1 | 81 473 | 61,5 | 4 301 | 14 373 |

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

- Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2021, pour les 15 ans et plus; Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la population active*.
- Nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour le volet Programme d'apprentissage en milieu de travail. Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total des directions régionales est inférieur au total pour l'ensemble du Québec.
- Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total des directions régionales est inférieur au total pour l'ensemble du Québec.

4.12 Rapport 2021-2022 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

Contexte légal et administratif

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle⁶⁰ a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit et analyse les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

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

Traitement des commentaires et des plaintes

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

Une plainte est dite fondée lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

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

Constats généraux

- Les plaintes traitées pour l'ensemble du Ministère ont diminué de 7,0 % entre les exercices 2020-2021 et 2021-2022, alors qu'elles avaient augmenté de 45,9 % entre les exercices 2019-2020 et 2020-2021.
- Un peu plus de 90 % des plaintes traitées concernent les volets suivants : Services Québec (47,8 %), l'assistance sociale (18,1 %), la clientèle ayant une conduite déraisonnable (16,2 %)⁶¹, les services publics d'emploi (6,4 %) et le recouvrement (3,8 %).
- Durant l'exercice financier 2021-2022, les plaintes en lien avec le contexte de la pandémie de COVID-19 ont été réparties, à des fins statistiques, dans les différents volets de mission. Considérant qu'elles sont principalement reçues par l'intermédiaire du portail Québec.ca, elles sont en grande partie attribuées au volet Services Québec. C'est ce qui explique la hausse marquée des plaintes associées à Services Québec.
- Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 10,5 % de l'ensemble des plaintes traitées pour le Ministère et ont augmenté de 21,9 %, en passant de 1 045 plaintes en 2020-2021 à 1 274 plaintes en 2021-2022.
- En 2021-2022, sur les 12 140 plaintes reçues, 421 plaintes (3,5 %) sont considérées comme fondées comparativement à 365 plaintes fondées (2,8 %) sur les 13 052 plaintes reçues en 2020-2021. La majorité des volets comportent moins de 10 % de plaintes fondées.

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

61. Ces plaintes rassemblent toutes les plaintes reçues de la clientèle ayant une conduite déraisonnable. Considérant le volume important de plaintes qu'adresse cette clientèle, elles sont regroupées dans ce volet afin de ne pas biaiser les statistiques des autres volets de plaintes.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère en 2021-2022, la variation comparativement à l'année 2020-2021 ainsi que la proportion de plaintes fondées en 2021-2022. Certains volets regroupent un volume plus important de plaintes en raison d'un plus grand volume d'activités ou de clientèle.

Nombre de plaintes traitées par volet

| Volet | 2021-2022 | 2020-2021 | Variation 2021-2022/ 2020-2021 (%) | Proportion de plaintes fondées 2021-2022 (%) |
|---|---------------|---------------|---|---|
| Assistance sociale ^a | 2 201 | 2 478 | -11,2 | 9,0 |
| Services publics d'emploi ^b | 779 | 606 | 28,5 | 6,3 |
| Recouvrement | 467 | 448 | 4,2 | 2,4 |
| Directeur de l'état civil | 377 | 250 | 50,8 | 32,6 |
| Régime québécois d'assurance parentale | 312 | 922 | -66,2 | 2,2 |
| Évaluation médicale de l'aide financière de dernier recours | 72 | 113 | -36,3 | 8,3 |
| Registraire des entreprises | 56 | 31 | 80,6 | 12,5 |
| Secteur du travail | 23 | 13 | 76,9 | 4,3 |
| Révision et recours administratifs | 19 | 50 | -62,0 | 5,3 |
| Événements particuliers ^c | 14 | 23 | -39,1 | 0,0 |
| Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale ^d | 13 | 3 | 333,3 | 0,0 |
| Secrétariat Entraide | 8 | 0 | ND | 0,0 |
| Réexamen administratif | 6 | 126 | -95,2 | 0,0 |
| Informations sur le marché du travail en ligne ^e | 6 | - | ND | 0,0 |
| Services Québec ^f | 5 804 | 209 | 2 677,0 | 0,3 |
| Clientèle ayant une conduite déraisonnable ^g | 1 970 | 1 836 | 7,3 | 0,1 |
| COVID-19 ^h | 0 | 5 926 | -100,0 | 0,0 |
| Autres ⁱ | 13 | 18 | -27,8 | 0,0 |
| TOTAL | 12 140 | 13 052 | -7,0 | 3,5 |

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

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

c. Ce volet concerne les événements particuliers non prévus et qui surviennent en cours d'année (ex. : projet de loi).

d. Ce volet correspond au volet Espace client présenté en 2020-2021.

e. Ce volet a été créé pour comptabiliser les plaintes du nouveau site Web diffusant l'information sur le marché du travail.

f. Pour l'année 2021-2022, ce volet inclut une part importante des plaintes qui étaient auparavant incluses dans le volet COVID-19.

g. Ce volet concerne les plaintes déposées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable.

h. Ce volet a été créé en mars 2020 pour comptabiliser les plaintes reçues en lien avec la pandémie de COVID-19. Pour l'exercice 2021-2022, elles ont été réparties dans les différents volets de mission, dont Services Québec principalement.

i. Cette catégorie regroupe les volets suivants inclus dans les éditions précédentes du rapport : Enquête, Conformité, Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions.

Autres plaintes dans le cadre des partenariats de Services Québec

Dans le cadre des ententes de partenariat conclues par Services Québec, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle occupe une place de plus en plus importante auprès des différentes catégories de clientèle du gouvernement du Québec. La Direction effectue pour le ministère de la Santé et des Services sociaux un service d'accompagnement des personnes qui souhaitent déposer une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. L'entente avec le ministère des Transports prévoit, elle, que la Direction effectue la saisie des plaintes reçues et les transfère vers la direction territoriale concernée. En ce qui concerne les plaintes destinées à d'autres ministères et organismes mais qui sont adressées à la Direction, celle-ci s'assure de rediriger les plaignantes et les plaignants vers les ministères et organismes concernés. Au total, 4 958 plaintes adressées à diverses organisations externes ont été reçues.

| Volet | 2021-2022 | 2020-2021 | Variation (%) |
|---|--------------|--------------|---------------|
| Ministère de la Santé et des Services sociaux | 1 672 | 1 786 | -6,4 |
| Ministère des Transports du Québec ^a | 1 563 | 1 816 | -13,9 |
| Autres ministères et organismes, ou organisations privées | 1 723 | 1 618 | 6,5 |
| TOTAL | 4 958 | 5 220 | -5,0 |

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

Qualité des services

Le suivi de l'évolution des plaintes relatives à la qualité des services est primordial afin que le Ministère puisse respecter ses engagements envers la clientèle.

| Cause | 2021-2022 | 2020-2021 | Variation (%) |
|---|--------------|--------------|---------------|
| Motifs impliquant un engagement sur la qualité des services de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens^a | 1 137 | 919 | 23,7 |
| Accès sites Internet et information à jour ^b | 21 | 37 | -43,2 |
| Accès téléphonique | 43 | 29 | 48,3 |
| Délais pour un appel téléphonique | 153 | 111 | 37,8 |
| Délais pour rendre une décision (attribution initiale) | 142 | 81 | 75,3 |
| Délai pour rendre une décision autre que l'attribution initiale | 150 | 149 | 0,7 |
| Langage clair ^b | 15 | 9 | 66,7 |
| Politique linguistique ministérielle ^b | 18 | 7 | 157,1 |
| Renseignements précis et complets ^b | 130 | 130 | 0,0 |
| Respect et courtoisie | 220 | 198 | 11,1 |
| Traitement équitable et impartial | 177 | 115 | 53,9 |
| Autres motifs | 68 | 53 | 28,3 |
| Autres motifs (hors DSC) | 137 | 126 | 8,7 |
| Estampillage, bris ou perte de documents | 47 | 41 | 14,6 |
| Saisie d'information | 25 | 20 | 25,0 |
| Autres motifs | 65 | 65 | 0,0 |
| Total Qualité des services | 1 274 | 1 045 | 21,9 |

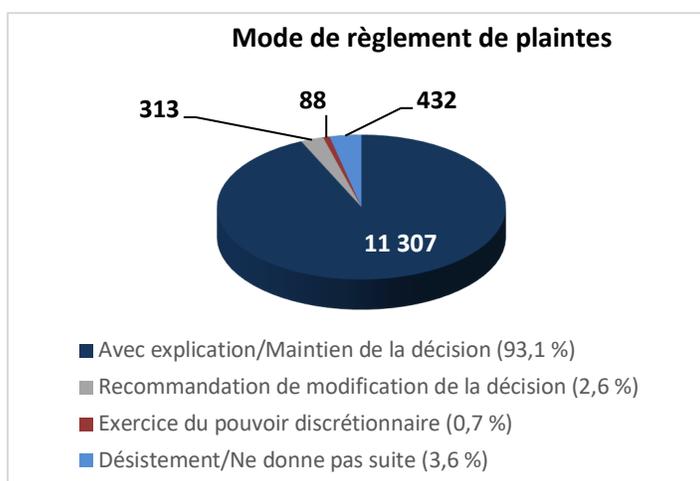
- a. Le Ministère a adopté une nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens en 2021-2022. Le regroupement des motifs par engagement ayant été effectué en cours d'année, les résultats présentés dans la section 2.2 sont partiels et ne sont pas comparables.
- b. Ces causes correspondent aux plaintes sur la qualité de l'information pour l'indicateur 1.2.1 (ratio des plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services) du Plan stratégique 2019-2023.

Pour obtenir plus d'information sur les plaintes relatives aux engagements sur la qualité des services, il faut consulter les résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens à la section 2.2.

Résultats du traitement des plaintes

La plupart des plaintes reçues se règlent grâce aux renseignements et aux explications fournis par l'équipe de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. Lorsqu'une intervention auprès de l'unité administrative décisionnelle est requise, une deuxième équipe vérifie et analyse les motifs de la plainte afin de déterminer les interventions nécessaires pour parvenir à une solution acceptable, tout en respectant le cadre réglementaire applicable.

Ainsi, pour l'année 2021-2022, 11 307 plaintes (93,1 % des plaintes traitées) associées à la mission du Ministère ont été réglées à la suite des renseignements et des explications fournis par le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. Une recommandation de modification de la décision initiale a été émise pour 313 plaintes (2,6 % des plaintes traitées). Il s'avère donc que la majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère sont conformes. Par ailleurs, pour 88 plaintes (0,7 % des plaintes traitées), le dossier du citoyen a été acheminé à l'équipe du pouvoir discrétionnaire du ministre pour analyse. Enfin, 432 plaintes (3,6 % des plaintes traitées) se sont conclues, puisque le plaignant s'est désisté ou n'a pas donné suite.



Satisfaction des plaignants

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

En février 2022, le Ministère a procédé à un sondage pour évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle par rapport à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. L'analyse des résultats sera publiée dans le prochain rapport annuel de gestion.

Pistes d'amélioration

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

Voici les principales pistes d'amélioration mises en application en 2021-2022 :

- Sensibilisation des agents des centres d'appel aux bonnes pratiques lors de tout transfert d'appel vers la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle afin d'annoter le dossier du client et les raisons du transfert.
- Mise en place d'une procédure pour recouvrer le montant net reçu par le débiteur, lorsque celui-ci en fait la demande, dans le cadre d'une réclamation liée aux allocations d'aide à l'emploi.
- Mise en place d'une procédure pour informer le débiteur propriétaire d'une résidence ayant une dette dépassant 5 000 \$ qu'il a l'obligation de rembourser mensuellement un montant suffisant pour s'acquitter de sa dette dans un délai maximum de 36 mois et qu'une procédure d'hypothèque légale peut être entreprise, même s'il y a une entente de remboursement en cours.

4.13 Rapport d'activité 2021-2022 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les activités du Fonds en bref pour 2021-2022

- Soutien ponctuel supplémentaire de plus de 1,5 million de dollars pour les organismes soutenus par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.
- Soutien financier de 200 000 \$, accordé le 16 février 2022, pour poursuivre les travaux de l'Observatoire de l'action communautaire autonome et établir les bases sur lesquelles il reposera de manière pérenne.

Contexte légal et administratif

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

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

Ressources financières

Au cours de l'exercice 2021-2022, le Fonds a reçu du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une contribution de 38,2 millions de dollars ainsi que 3,2 millions de dollars du ministère des Relations internationales et de la Francophonie.

En vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022, le ministère de la Justice s'est également engagé à verser une contribution au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire aux organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Cette contribution s'est élevée à 255 000 \$ en 2021-2022.

Par conséquent, pour 2021-2022, les revenus du Fonds totalisent 41,7 millions de dollars. En 2021-2022, une somme de 1,6 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale. L'excédent cumulé au 31 mars 2022 s'établit à 5,4 millions de dollars, dont 407 472 \$ sont liés aux activités de l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2021-2022

Le Fonds verse des contributions par l'entremise du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole pour les activités d'aide à l'action communautaire autonome. Des contributions sont également versées pour les activités d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales et de la Francophonie. Les sommes attribuées sont présentées ci-après.

Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel sont versées les sommes provenant du Fonds pour les activités relatives à l'action communautaire autonome. Le total des contributions versées dans le cadre de ce programme est passé de 35,7 M\$ en 2020-2021 à 36,7 M\$ en 2021-2022, soit une augmentation de 1 million de dollars. Cette augmentation s'explique principalement par

- l'aide ponctuelle octroyée dans le contexte de la pandémie de COVID-19 aux organismes communautaires soutenus dans la réalisation de leur mission globale par le Fonds. Cette aide est passée de 744 177 \$ en 2020-2021 à 1,5 M\$ en 2021-2022⁶²;
- l'investissement additionnel rendu possible dans le cadre de la mesure 19.2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Cette mesure prévoit un rehaussement graduel, depuis 2018-2019, du soutien financier des organismes soutenus dans la réalisation de leur mission globale par le Ministère avec le Fonds.

Ce programme se décline en cinq 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. Il comprend la promotion des droits à faire reconnaître ainsi que les actions qui favorisent le plein exercice des droits existants. Ces droits recouvrent aussi bien les droits humains de l'ensemble de la population que ceux des segments de la population vivant des situations particulières, notamment des situations d'inégalité, de discrimination, de vulnérabilité, de détresse ou d'exclusion.

En 2021-2022, le Fonds a versé 35,4 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits, dont près de 1,5 million de dollars supplémentaire est destiné à soutenir les organismes communautaires au regard des dépenses liées à la pandémie de COVID-19. Au total, 343⁶³ organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits sont soutenus financièrement en vertu d'un protocole d'entente.

2. Le volet Organismes multisectoriels confié au Ministère vise à soutenir
 - les regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole;
 - les organismes d'action communautaire présentement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela de manière transitoire lorsque c'est possible, jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité.

Au cours de l'année 2021-2022, trois organismes⁶⁴ ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, ont reçu à eux trois une somme de 777 592 \$. Une somme de 133 498 \$ a aussi été versée à sept organismes reconnus comme étant sans port d'attache.

Ces contributions incluent une somme de 35 248 \$ pour les soutenir dans les dépenses supplémentaires liées à la pandémie de COVID-19.

62. Pour 2020-2021, la somme de 744 177 \$ découle du Fonds d'urgence annoncé le 21 septembre 2020 et, pour 2021-2022, le montant de 1,5 M\$ provient d'une annonce du discours sur le budget de mars 2021 afin d'augmenter le soutien financier des organismes communautaires au regard des dépenses liées à la pandémie de COVID-19.

63. Un organisme est soutenu dans le volet, mais n'a pas reçu de soutien financier au cours de l'exercice 2021-2022 en raison de l'application des clauses de la convention de subvention.

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

3. Le volet Soutien financier en subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques⁶⁵ vise
 - à confier à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès du ministre responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole, par subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques, la gestion de mesures visant à structurer son secteur d'activité. Il peut s'agir de la mise en place d'un plan d'action, d'une stratégie gouvernementale, d'une analyse ou de toutes autres mesures prévues par le Ministère;
 - à confier à un organisme communautaire ayant reçu un mandat formel du ministre responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole, par subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques, la gestion de mesures visant à soutenir le développement de l'action communautaire et bénévole. Ces mesures visent le développement d'actions structurantes pour l'action communautaire et l'action bénévole dans son ensemble. Il peut s'agir de mesures favorisant la rétention de la main-d'œuvre, le maintien en emploi, l'amélioration des conditions de travail ou de toutes autres mesures prévues par le Ministère, et ce, dans le respect de leur autonomie.

Au cours de l'année 2021-2022, un dernier versement de 250 000 \$ a été fait au Réseau de l'action bénévole du Québec dans le cadre de l'entente en lien avec la réalisation de la mesure 5 du Plan d'action 2018-2023 : *Un Québec pour tous les âges*.

4. Le volet Recherches et études vise à contribuer à la réalisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole par des études, des recherches et des sondages.

En 2021-2022, une somme de 151 391 \$ a été versée à trois organismes dont l'objectif est d'améliorer les connaissances liées à l'action communautaire et à l'action bénévole afin de contribuer à la réalisation des orientations gouvernementales en la matière.

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

En 2021-2022, une somme de 13 140 \$ a été versée à l'un de ces organismes.

Activités d'aide humanitaire internationale administrées par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie

En 2021-2022, une contribution totale de 3,1 millions de dollars a été versée dans le cadre du Programme québécois de développement international ainsi que dans celui du programme Nouveau Québec sans frontières, qui relèvent tous deux de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

65. Ce nouveau volet était auparavant inclus dans le volet Organismes multisectoriels sous l'appellation « interlocuteurs privilégiés (entente de service) ».

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2022. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse mfess.gouv.qc.ca.

Synthèse des états financiers au 31 mars 2022

Résultats (en milliers de dollars)

| | Aide à l'action communautaire autonome (2021-2022) | Aide humanitaire internationale (2021-2022) | Total (2021-2022) | Total (2020-2021) |
|---|--|---|-------------------|-------------------|
| REVENUS | | | | |
| Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 38 187,0 | – | 38 187,0 | 36 329,7 |
| Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie | – | 3 248,1 | 3 248,1 | 3 248,1 |
| Contribution du ministère de la Justice | 255,0 | – | 255,0 | 255,0 |
| Autres revenus | – | – | – | 42,7 |
| Total des revenus | 38 442,0 | 3 248,1 | 41 690,1 | 39 875,5 |
| CHARGES | | | | |
| Transferts ^a | 36 689,9 | 3 072,0 | 39 761,9 | 38 996,4 |
| Charges d'exploitation et d'administration | 1 499,6 | 108,9 | 1 608,5 | 1 842,2 |
| Total des charges | 38 189,5 | 3 180,9 | 41 370,4 | 40 838,6 |
| EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL | 252,5 | 67,2 | 319,7 | (963,1) |
| EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT | 4 709,6 | 340,2 | 5 049,8 | 6 012,9 |
| EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN | 4 962,1 | 407,4 | 5 369,5 | 5 049,8 |

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

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

Transferts aux organismes communautaires (en milliers de dollars)

| | Aide à l'action communautaire autonome (2021-2022) | Aide humanitaire internationale (2021-2022) | Total (2021-2022) | Total (2020-2021) |
|---|--|---|-------------------|-------------------|
| Promotion des droits | 35 364,3 | – | 35 364,3 | 34 272,1 |
| Organismes multisectoriels : | | | | |
| Organismes sans port d'attache | 133,5 | – | 133,5 | 109,3 |
| Interlocuteurs privilégiés | 777,6 | – | 777,6 | 765,5 |
| Soutien financier en subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques ⁶⁶ | 250,0 | – | 250,0 | 300,0 |
| Recherches et études | 151,4 | – | 151,4 | 230,3 |
| Soutien à la gouvernance | 13,1 | – | 13,1 | – |
| Aide humanitaire internationale | – | 3 072,0 | 3 072,0 | 3 319,2 |
| Total des transferts | 36 689,9 | 3 072,0 | 39 761,9 | 38 996,4 |

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

66. Ce nouveau volet était auparavant inclus dans le volet Organismes multisectoriels sous l'appellation « interlocuteurs privilégiés (entente de service) ».

4.14 Rapport d'activité 2021-2022 du Fonds québécois d'initiatives sociales

Les activités du Fonds en bref pour 2021-2022

- Les Alliances pour la solidarité se poursuivront jusqu'au 31 mars 2023. L'année 2021-2022 marque la mi-parcours de la mise en œuvre des ententes. La mobilisation des partenaires locaux et régionaux se poursuit dans le but de soutenir des projets structurants en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Une contribution de 4 M\$ a été répartie sur trois ans sur le 5,4 M\$ octroyés par le Ministère pour le projet DATAide de Centraide du Grand Montréal qui vise à accompagner et à outiller des organismes communautaires dans la mise en œuvre de leur projet de transformation numérique.
- Un financement de 105 300 \$ a également été accordé pour la deuxième phase du projet Pour continuer de changer le monde, une heure à la fois! initié par le Réseau Accorderie.

Contexte légal et administratif

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

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

La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

Ressources financières

Le Plan économique du Québec de mars 2017 a prévu l'attribution au Fonds d'une somme de 129,5 millions de dollars sur cinq ans, ce qui constitue une bonification du soutien financier accordé. Ce soutien a été de nouveau bonifié dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, portant l'investissement total pour la poursuite des Alliances pour la solidarité à plus de 160,1 millions de dollars d'ici 2023. Deux autres contributions viennent également s'ajouter, soit une somme de 300 000 \$ pour améliorer les connaissances et les pratiques des gestionnaires, du personnel et des bénévoles des organismes communautaires d'aide alimentaire ainsi qu'une somme de 250 000 \$ pour l'évaluation du plan. À cela, s'additionne un réaménagement budgétaire de 1,3 million de dollars pour le financement du projet DATAide de Centraide du Grand Montréal en 2021-2022. Ainsi, la contribution totale du Ministère au Fonds s'élève à 33 millions de dollars pour 2021-2022.

Par ailleurs, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5), les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits excédant les besoins prévus dans la demande de licence. En 2021-2022, le Fonds a enregistré des revenus de 359 837 \$ découlant de ce règlement. Le Fonds a aussi encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, qui représentent une somme de 17 607 \$ pour l'exercice 2021-2022.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2021-2022 totalisent 33,4 millions de dollars. En 2021-2022, une somme de 408 416 \$ a été consacrée à l'administration du Fonds. L'excédent cumulé au 31 mars 2022 s'établit à 1,5 million de dollars.

Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

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

Contributions

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

Les Alliances pour la solidarité constituent des ententes visant à confier aux organismes signataires la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds pour soutenir la mobilisation des acteurs locaux et régionaux et le financement de projets en région. Les mandataires bénéficient d'un montant de 138,8 millions de dollars accordé dans le cadre des Alliances 2018-2023. Au cours de l'exercice financier 2021-2022, 30,7 millions de dollars provenant de ces 138,8 millions ont été versés aux organismes signataires.

Les mandataires régionaux ont procédé, en 2021, à la production de leur bilan pluriannuel. Cette étape, marquant la mi-parcours de la mise en œuvre des Alliances pour la solidarité, visait principalement à faire le point sur les réalisations des partenaires et, si cela était nécessaire, à permettre un repositionnement dans la gouvernance et les actions à prendre, entre autres en ce qui concerne l'investissement de leur enveloppe régionale.

Une somme de 1,5 million de dollars a également été attribuée à quatre projets⁶⁷ pour la réalisation d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Au total, le Fonds a consacré 32,2 millions de dollars aux initiatives en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2021-2022.

67. Les deux phases du projet Pour continuer de changer le monde, une heure à la fois! du Réseau Accorderie sont considérées comme un seul projet.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2022. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère à l'adresse mtess.gouv.qc.ca.

Synthèse des états financiers au 31 mars 2022

Résultats (en milliers de dollars)

| | 2021-2022 | 2020-2021 |
|--|-----------------|-----------------|
| Revenus | | |
| Contribution du gouvernement du Québec | | |
| Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 33 002,3 | 30 699,6 |
| Profits provenant des bingos | 359,8 | 34,3 |
| Autres revenus (y compris les revenus d'intérêts) | 17,6 | 17,5 |
| Total des revenus | 33 379,7 | 30 751,4 |
| Charges | | |
| Transferts | | |
| Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale) | 32 183,9 | 31 121,6 |
| Charges d'exploitation et d'administration | 408,4 | 408,9 |
| Total des charges | 32 592,3 | 31 530,5 |
| Excédent (déficit) annuel | 787,4 | (779,1) |
| Excédent cumulé au début | 700,0 | 1 479,1 |
| Excédent cumulé à la fin | 1 487,4 | 700,0 |

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

4.15 Exercice du pouvoir discrétionnaire

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1) prévoit que le ministre peut accorder une prestation à une personne adulte ou à une famille qui n'est pas admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours pour un motif autre que celui prévu dans le paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à cette prestation s'il estime que, sans cette prestation, cette personne adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. L'article 50 de cette loi précise également que le ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r.1), accorder une prestation à une personne adulte ou à une famille qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2021-2022, les services de solidarité sociale ont reçu au total 250 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre comparativement à 444 demandes en 2020-2021. De ce nombre, 205 demandes ont été acceptées (394 en 2020-2021) et aucune n'a fait l'objet d'un désistement (3 en 2020-2021). L'aide totale accordée a été de 647 530 \$ (1,0 million en 2020-2021). Ce total inclut une aide remboursable de 75 262 \$ (178 308 \$ en 2020-2021). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 3 159 \$ (2 574 \$ en 2020-2021).

Aide accordée en 2021-2022 en vertu du pouvoir discrétionnaire^a

| Motif invoqué pour l'obtention de prestations | Nombre de demandes acceptées | Montant par catégorie (\$) | Montant moyen accordé (\$) |
|---|------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Biens ou avoirs liquides cédés | 19 | 52 352 | 2 755 |
| Composition familiale | 2 | 2 418 | 1 209 |
| Contribution parentale | 0 | 0 | 0 |
| Excédent de biens | 3 | 9 979 | 3 326 |
| Personne tenue de loger | 19 | 23 635 | 1 244 |
| Perte d'argent | 1 | 776 | 776 |
| Prestation spéciale | 12 | 11 440 | 953 |
| Prestation spéciale — Désintoxication | 27 | 41 584 | 1 540 |
| Prévenu tenu de loger | 9 | 12 915 | 1 435 |
| Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.) | 0 | 0 | 0 |
| Sans statut légal | 99 | 366 921 | 3 706 |
| Travailleur autonome | 0 | 0 | 0 |
| Valeur de résidence | 14 | 125 510 | 8 965 |
| TOTAL | 205 | 647 530 | 3 159 |

Source : Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale, en date du 4 avril 2022.

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

4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques

En 2021-2022, un seul programme spécifique, établi en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, était en vigueur. Il s'agit du programme Soutien financier aux mineures enceintes.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

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

En 2021-2022, 19 jeunes femmes ont reçu une aide financière en vertu de ce programme. Cette aide s'est élevée à 56 146 \$ au total.

4.17 ACCES construction

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

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

Le comité regroupe des représentants de l'Autorité des marchés publics; de la Commission de la construction du Québec; de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail; du Directeur des poursuites criminelles et pénales; du ministère des Finances; du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (par l'entremise du secteur du travail et du Registraire des entreprises); de la Régie du bâtiment du Québec et de Revenu Québec.

En tant que membre actif du comité ACCES construction, le Ministère est responsable de coordonner les travaux du comité directeur. À ce titre, il collabore avec les autres ministères et organismes membres d'ACCES construction à l'atteinte des cibles fixées annuellement.

4.18 Application de l'article 79.1 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

Selon l'article 79.1 de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1), le ministre peut renoncer, en tout ou en partie, à un droit, à une pénalité ou à d'autres frais exigibles en vertu de cette loi, ou les annuler lorsqu'il est démontré que l'assujetti a été dans l'impossibilité de se conformer à ses obligations dans le délai imparti en raison d'une situation exceptionnelle hors de son contrôle.

Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations résultant d'actions attribuables au Registraire des entreprises (par exemple une fermeture ou une panne de ses services en ligne qui empêche le dépôt de la déclaration de mise à jour annuelle à temps ou l'absence de transfert de l'information de la production de la déclaration annuelle au moyen de la déclaration de revenus entre les systèmes informatiques de Revenu Québec et du Registraire des entreprises).

Le tableau suivant présente le nombre d'annulations et de renonciations à des droits, à des pénalités ou à d'autres frais exigibles ainsi que leur valeur au cours des deux dernières années financières.

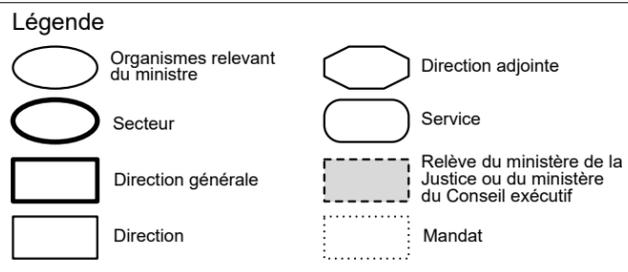
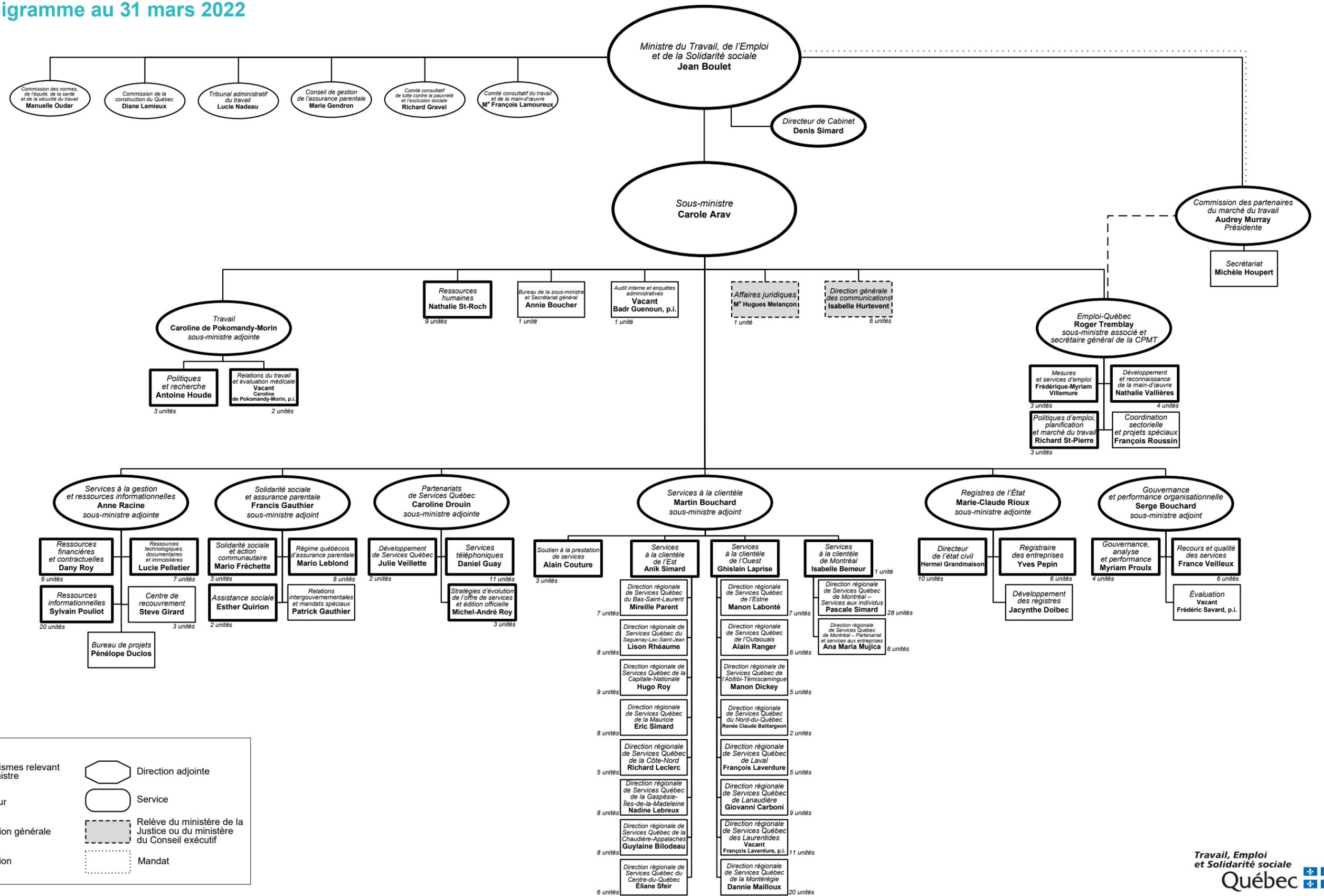
Annulations et renonciations à des droits, pénalités ou autres frais exigibles

| Registraire des entreprises | Nombre de dossiers | | Valeur des annulations et des renonciations (\$) | |
|-----------------------------|--------------------|------------|--|---------------|
| | 2021-2022 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2020-2021 |
| Annulations | 153 | 298 | 4 723 | 8 501 |
| Renonciations | 485 | 421 | 17 615 | 12 576 |
| Total | 638 | 719 | 22 338 | 21 077 |

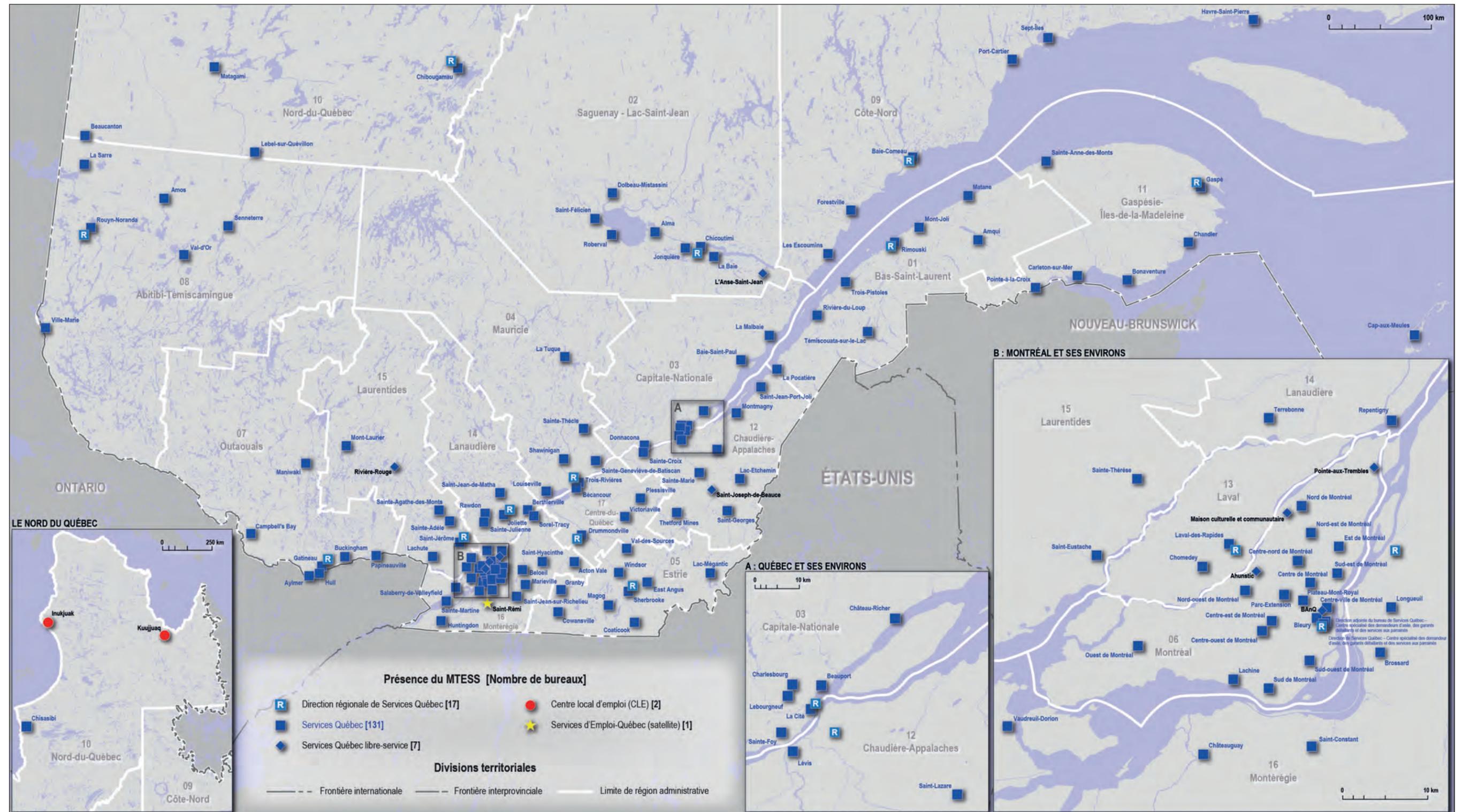
Source : Registraire des entreprises.

La majeure partie des renonciations (87 %) sont dues au report de la date limite de production de la déclaration de mise à jour annuelle du 15 novembre 2021. Les services en ligne du Registraire n'ayant pas été disponibles du 12 novembre au 14 novembre 2021, la date limite a été reportée au 17 novembre 2021.

4.19 Organigramme au 31 mars 2022



4.20 Organisation territoriale au 31 mars 2022



SOURCES
 Direction de l'analyse et de l'information de gestion (MTESS)
 Compilation : Annexe 1 - Déploiement en région MAJ.xlsx (Direction de l'intégration et de l'implantation de la prestation de services)
 Fond de carte : MERN, AQ_Carto, mars 2022. Projection cartographique : NAD83 / MTQ Lambert

© 2022
 Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
 DGGAP / Direction de l'analyse et de l'information de gestion
 Note : Le présent document n'a aucune portée légale

Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec

