

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

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

Ce document est accessible en ligne sur [Québec.ca](https://quebec.ca), dans la section Rapports annuels de gestion.

Si vous éprouvez des difficultés techniques à consulter le document ou si vous souhaitez obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications, à l'adresse suivante : webmestre@mess.gouv.qc.ca.

Pour de l'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, 5^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 418 644-2251
Sans frais : 1 866 644-2251
Courriel : dprc-courriels@servicesquebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Septembre 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2.550-98630-0 (version imprimée)
ISBN 978-2.550-98631.7 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

MESSAGE DES MINISTRES



Photographies : Émilie Nadeau

Madame Nathalie Roy

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

Madame la Présidente,

Nous sommes fières de déposer le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'administration publique ainsi que par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

Vous constaterez, à la lecture de ce rapport, qu'à titre de responsable du guichet multiservice des services gouvernementaux connu sous le nom de Services Québec, le Ministère a déployé des efforts pour améliorer son expérience client.

Le Ministère a également poursuivi ses actions dans le domaine de l'emploi pour répondre au défi de la pénurie de main-d'œuvre en offrant un soutien aux individus et aux entreprises. Par exemple, le soutien financier accordé aux individus participant à l'Offensive de formation en construction visait, entre autres, la formation de plus de 4 000 personnes.

En ce qui concerne la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en 2023, plus de 1,4 milliard de dollars ont été versés en prestations par le truchement du Programme de revenu de base. En décembre 2023, ce sont près de 84 000 adultes prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi et persistantes dans le temps qui ont bénéficié de ce programme, plus généreux et plus souple. En 2023-2024, le Ministère a aussi contribué à la réponse gouvernementale à des situations d'urgence en matière d'aide alimentaire et de soutien aux nouveaux arrivants.

De plus, le Ministère a continué à démontrer son engagement à l'égard du milieu communautaire en poursuivant le déploiement des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 et en mettant en place un allègement administratif touchant un nombre important d'organismes communautaires relativement aux rapports financiers exigés pour ce type d'organismes.

Enfin, nous tenons à remercier l'ensemble des membres du personnel du Ministère pour leur compétence et leur dévouement. Leur travail a permis d'offrir des services de qualité à la population de tout le Québec.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

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

Kateri Champagne Jourdain

Québec, septembre 2024

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

Chantal Rouleau

Québec, septembre 2024

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



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 2023-2024* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2024. Il rend compte des résultats obtenus au terme de la première année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère et des engagements inscrits dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

Il présente aussi maintes réalisations du Ministère et fait état de celles de son personnel, dont la réponse à plus de 2,8 millions de demandes de renseignements généraux ou d'accompagnement concernant les programmes et services du gouvernement du Québec.

Le Ministère a en outre joué un rôle actif auprès des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail pour favoriser leur employabilité et leur intégration en emploi. D'ailleurs, plus de 56 000 d'entre elles étaient en emploi trois mois après avoir terminé leur participation à une mesure des services publics d'emploi. De même, plus de 48 000 personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale ont été dirigées vers un service pouvant les aider à surmonter les obstacles à leur participation sociale. Le Ministère a aussi soutenu la formation et la requalification de dizaines de milliers de personnes ainsi que le rehaussement de leurs compétences.

Par ailleurs, en 2023, près de 210 000 personnes ont été servies par le Régime québécois d'assurance parentale, leur permettant d'être près de leur enfant tout en conservant leur lien d'emploi.

Pour sa part, le Registraire des entreprises a recueilli les informations relatives aux bénéficiaires ultimes de 327 325 entreprises, contribuant ainsi à accroître la transparence de celles-ci.

Fière de tout ce travail accompli, je tiens à remercier tous les membres du personnel du Ministère pour leur engagement dans la réalisation rigoureuse des objectifs de notre organisation.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, Madame la Ministre responsable, l'assurance de ma considération distinguée.

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

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

Annick Laberge

Québec, septembre 2024

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous sommes responsables de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la fiabilité des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. À notre connaissance, l'information contenue dans ce rapport 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 garants d'effectuer le suivi des activités. Le Ministère a aussi mis en place plusieurs moyens pour éviter les situations qui risqueraient d'entraver la réalisation de sa mission ou l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

Nous déclarons que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

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



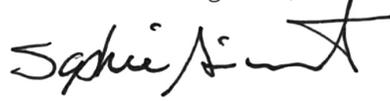
Annick Laberge

La sous-ministre adjointe
aux services à la clientèle,



Isabelle Bemeur

La sous-ministre adjointe
aux services à la gestion,



Sophie Boisvert

La sous-ministre adjointe des
partenariats de Services Québec
et des ressources informationnelles,



Caroline Drouin

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



Francis Gauthier

Le sous-ministre
adjoint aux
registres de l'État,



Yves Pepin

Le sous-ministre associé à l'emploi,



Roger Tremblay

Québec, septembre 2024

RAPPORT DE VALIDATION

Madame Annick Laberge

Sous-ministre

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cet examen a porté sur les résultats liés au Plan stratégique 2023-2027, aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux indicateurs de résultat ciblés pour l'année 2023-2024 en matière de services publics d'emploi.

Le Ministère est responsable de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de l'information présentée ainsi que des explications afférentes. Le travail de l'audit interne revient à examiner cette information pour en évaluer le caractère plausible et la cohérence.

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 ainsi qu'à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le présent rapport nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

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



Robert L'Ecuyer, CPA

Québec, septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	3
1.1 L'organisation en bref	3
1.2 Faits saillants.....	18
2. LES RÉSULTATS	23
2.1 Plan stratégique.....	23
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	42
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	48
3.1 Utilisation des ressources humaines.....	48
3.2 Utilisation des ressources financières	52
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	58
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	60
4.1 Gestion des effectifs	60
4.2 Développement durable.....	63
4.3 Occupation et vitalité des territoires.....	69
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	76
4.5 Accès à l'égalité en emploi	78
4.6 Allègement réglementaire et administratif	83
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels.....	85
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration	87
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	90
4.10 Politique de financement des services publics	92
4.11 Résultats liés au Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi	97
4.12 Rapport 2023-2024 de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.....	106
4.13 Rapport d'activité 2023-2024 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	111
4.14 Rapport d'activité 2023-2024 du Fonds québécois d'initiatives sociales.....	115
4.15 Exercice du pouvoir discrétionnaire.....	118
4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques.....	119
4.17 Application de l'article 79.1 de la Loi sur la publicité légale des entreprises	120
4.18 Organigramme au 31 mars 2024.....	121
4.19 Organisation territoriale au 31 mars 2024	122

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Présentation du Ministère

Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutient la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Il accompagne sa clientèle et en favorise l'autonomie. Il offre un accès simplifié aux services gouvernementaux.

Vision

Aider les gens et cultiver les talents.

Le Ministère aide les personnes, les familles, les organismes communautaires et les entreprises à qui il offre ses services. Il cultive les talents des personnes qui bénéficient des programmes d'assistance sociale et des interventions des services publics d'emploi. Il cultive également les talents des gestionnaires des entreprises, notamment en matière de gestion des ressources humaines. Il les aide aussi à remplir leurs obligations en ce qui concerne la transparence. Enfin, le Ministère cultive les talents de son personnel afin de développer son potentiel, de lui offrir une expérience employé inspirante et de demeurer une organisation performante au service de la population.

Valeurs

Les interventions du Ministère tiennent compte des cinq valeurs de l'administration publique québécoise : compétence, loyauté, respect, intégrité et impartialité.

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

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

Offre de services diversifiée

Le Ministère offre des services relatifs à la main-d'œuvre, à l'emploi, aux programmes d'assistance sociale, à l'assurance parentale, à l'action communautaire et bénévole ainsi qu'aux registres de l'État, dont le registre des entreprises et le registre de l'état civil. Le Ministère agit aussi comme éditeur officiel du gouvernement et, par l'intermédiaire de Services Québec, comme guichet multiservice pour de nombreux services gouvernementaux. Il accompagne une clientèle variée qui comprend des individus, des familles, des travailleuses et des travailleurs. Il rend aussi des services à des entreprises, à des organismes communautaires ainsi qu'à des ministères et des organismes gouvernementaux. Les services du Ministère sont disponibles sur l'ensemble du territoire québécois grâce aux centres de relations avec la clientèle, aux services en ligne et aux bureaux répartis dans les 17 régions administratives. La représentation de l'organisation territoriale au 31 mars 2024 figure à la section 4.19.

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

 <p>Individus</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec■ Aide et soutien lors de certains événements touchant la sécurité civile■ Accès à des services gouvernementaux, accompagnement et aide à la navigation■ Accès 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 liés à l'intégration professionnelle et au maintien en emploi (soutien pour la qualification, notamment)■ Délivrance de documents officiels par le Directeur de l'état civil (actes et certificats de naissance, de mariage, d'union civile et de décès)■ Service québécois de changement d'adresse■ Accès à des produits de nature juridique (lois et règlements présentés dans la Gazette officielle du Québec)
 <p>Entreprises/ travailleuses/ travailleurs</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec■ Accès à des services gouvernementaux (section Entreprises du site Québec.ca et Zone entreprise)■ Attribution d'un numéro d'entreprise du Québec et délivrance de documents officiels par le Registraire des entreprises (exemple : certificat de constitution, de modification ou de fusion)■ Remplacement de revenu lors d'un congé parental (Régime québécois d'assurance parentale)¹■ Service-conseil destiné aux employeurs■ Soutien offert aux entreprises pour la gestion de leurs ressources humaines■ Soutien pour le développement des compétences des travailleuses et des travailleurs en emploi■ Soutien pour le recrutement et la recherche d'emploi à l'aide de la plateforme Québec emploi■ Service d'aide pour le reclassement■ Analyse du marché du travail

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.



**Organismes
communautaires**

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

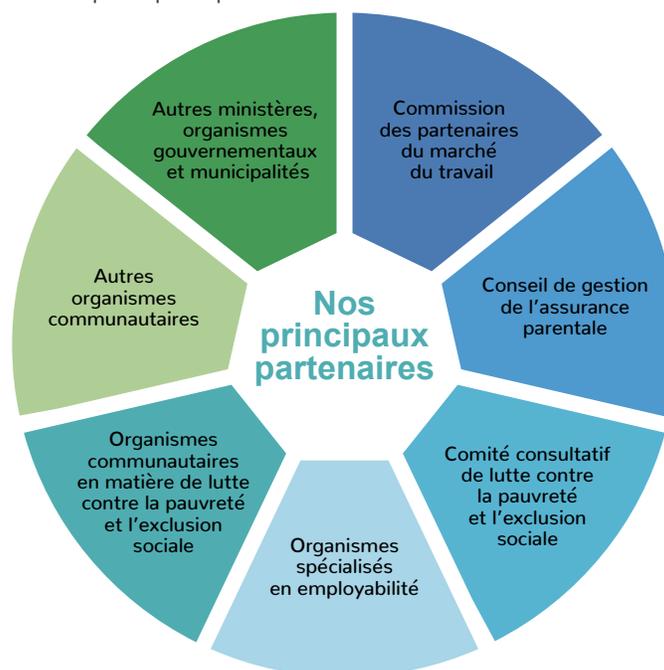


**Autres
ministères et
organismes**

- Les Publications du Québec (éditeur officiel du gouvernement)
- Services de recherche documentaire (bibliothèques gouvernementales)
- Services administratifs fournis à des ministères (exemple : services liés à la cybersécurité fournis au ministère du Travail) et à des organismes gouvernementaux, dont ceux liés au portefeuille Emploi et Solidarité sociale
- Gestion et développement des registres
- Traitement des plaintes pour le compte de ministères et d'organismes ou services offerts à leur clientèle, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux (Guichet d'accès à la première ligne) ainsi que le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (Service d'authentification gouvernementale)

Pour réaliser sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires, dont les organismes gouvernementaux relevant de la ministre de l'Emploi² et de la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire³ et les organismes communautaires avec lesquels il collabore, interagit ou s'associe. Leur contribution permet d'offrir des services répondant aux attentes de la population en plus de simplifier l'accès à ces services pour en assurer la continuité et en améliorer l'efficacité.

La figure ci-dessous présente les principaux partenaires du Ministère.



2. Conseil de gestion de l'assurance parentale, Commission des partenaires du marché du travail (incluant les 17 conseils régionaux des partenaires du marché du travail).
 3. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Contexte

Un ralentissement de l'économie a été constaté pendant la pandémie de COVID-19. La reprise économique amorcée en 2021 a été assez rapide et le nombre d'emplois excède maintenant celui qui avait été observé avant la pandémie. Cependant, en 2022, l'inflation a atteint un sommet qu'elle n'avait pas atteint depuis les années quatre-vingt-dix. La Banque du Canada a haussé le taux directeur à compter de mars 2022 et celui-ci a atteint 5 % en juillet 2023. Ce taux était toujours en vigueur au 31 mars 2024. Les hausses visaient à contrer l'inflation. Les effets de celles-ci se font sentir au Québec depuis 2023. La croissance de l'économie de la province est au ralenti et les conséquences des hausses des taux d'intérêt, liées aux hausses du taux directeur, devraient encore être perceptibles en 2024. L'inflation diminue depuis le sommet atteint en 2022- Les baisses du taux directeur attendues en 2024 devraient permettre le retour à une croissance économique plus soutenue dans les prochaines années.

À l'échelle mondiale, les tensions dans les chaînes d'approvisionnement ont diminué en 2023, mais l'instabilité géopolitique demeure un enjeu important.

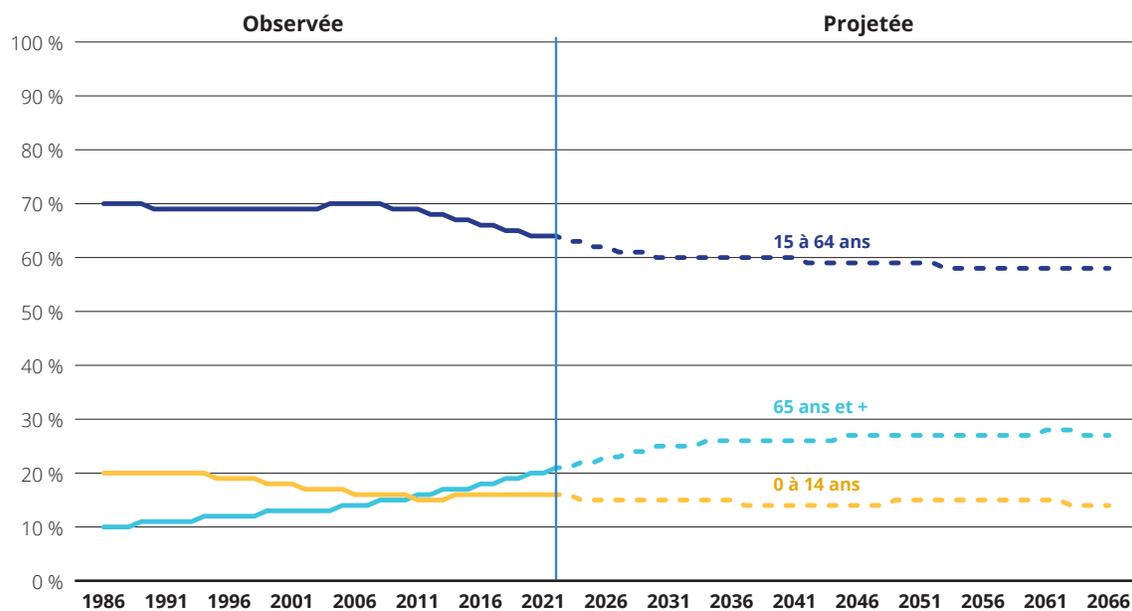
Le Québec n'échappe pas aux répercussions de ces phénomènes. Le contexte inflationniste actuel et la hausse du coût de la vie qui en découle rendent plus précaire la situation des personnes en situation de vulnérabilité. Bon nombre d'entreprises doivent aussi surmonter des obstacles associés à ces enjeux, et ce, dans un contexte où la main-d'œuvre se fait encore rare.

Le grand défi de la pénurie de main-d'œuvre

Une population vieillissante : un facteur qui contribue fortement à la pénurie de main-d'œuvre

Le Québec fait face à un phénomène de vieillissement démographique. Les personnes appartenant à la génération du baby-boom (personnes nées entre 1946 et 1965) continuent de quitter le marché du travail et les jeunes sont moins nombreux pour les remplacer. Le nombre de personnes en âge de travailler (personnes âgées de 15 à 64 ans⁴) connaît une tendance à la baisse qui se poursuivra jusqu'en 2060 comme en atteste la figure 1.

Figure 1 Évolution observée et projetée de la part de la population selon le groupe d'âge, ensemble du Québec, 1986 à 2066



Source : Données provenant de l'Institut de la statistique du Québec, adaptées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (scénario démographique, Référence A2022).

Le vieillissement de la population freinera la croissance de la population active. La croissance démographique du Québec repose aujourd'hui presque entièrement sur l'immigration internationale. Les perspectives démographiques permettent d'anticiper un accroissement naturel négatif (plus de décès que de naissances) à l'approche des années 2030⁵.

4. Les personnes âgées de 65 ans et plus ne sont pas prises en compte puisqu'elles sont généralement qualifiées d'inactives, c'est-à-dire qu'elles n'occupent pas un emploi rémunéré (1,56 million d'entre elles sont inactives et elles sont 1,8 million au total).

5. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Taux d'accroissement de la population*, [En ligne]. [<https://statistique.quebec.ca/fr/produit/publication/indicateurs-progres-taux-accroissement-population>] (Consulté le 12 mars 2024).

Le taux d'emploi atteint un sommet alors que le taux de chômage demeure historiquement bas

Après avoir connu un bref recul en 2020, le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans n'a cessé d'augmenter, pour s'établir à 78,4 % en 2023.

Il s'agit du taux le plus élevé observé depuis 1976. Ce taux est aussi parmi les taux les plus élevés constatés dans les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

Après avoir connu un recul causé par la pandémie en 2020, le taux d'emploi des femmes âgées de 25 à 54 ans ayant des enfants d'âge préscolaire a progressé pour atteindre un sommet historique de 81,8 % en 2023. Cela place le Québec au premier rang des provinces, à égalité avec l'Île-du-Prince-Édouard. À noter qu'un écart important (environ 10 points de pourcentage) existe toujours entre le taux d'emploi des femmes et celui des hommes âgés de 25 à 54 ans ayant des enfants d'âge préscolaire.

La comparaison avec les résultats au Canada montre qu'une amélioration est possible quant à l'intégration des personnes immigrantes ayant récemment accédé au marché du travail au Québec. Alors qu'en 2023 le taux d'emploi des personnes nées au Canada et âgées de 15 à 64 ans était plus élevé au Québec (79,2 %) que dans l'ensemble du pays (75,8 %), celui des personnes immigrantes arrivées depuis cinq ans ou moins était plus faible au Québec (69,1 %) que dans l'ensemble du Canada (73,1 %) ⁶.

En 2019, le taux de chômage des personnes âgées de 15 ans et plus a atteint un niveau plancher, soit 5,1 %, mais il a connu une hausse en 2020 en raison de la crise sanitaire, et ce, dans la quasi-totalité des régions (8,9 % dans l'ensemble du Québec). Il est ensuite descendu à 6,1 % en 2021, puis à 4,3 % en 2022, et a légèrement augmenté en 2023 (4,5 %) ⁷. Les figures 2 et 3 présentent l'évolution mensuelle du taux d'emploi et celle du taux de chômage au Québec depuis 2004.

Figure 2 Évolution mensuelle du taux d'emploi (population âgée de 15 à 64 ans) au Québec, de janvier 2004 à mars 2024

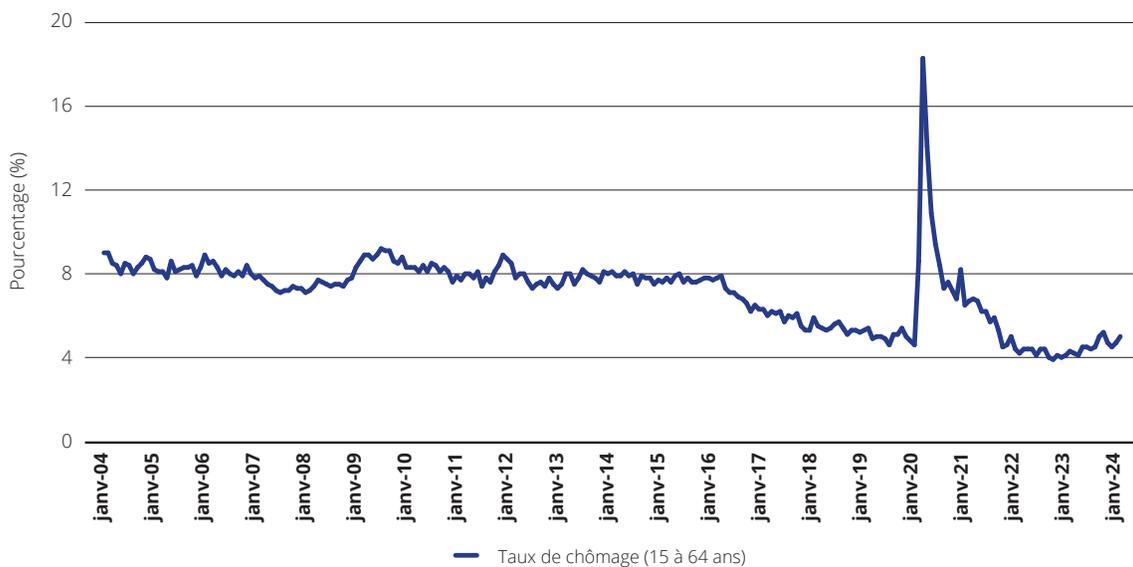


Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, *Tableau 14-10-0287-01*.

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

7. 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 18 avril 2024).

Figure 3 Évolution mensuelle du taux de chômage (population âgée de 15 ans et plus) au Québec, de janvier 2004 à janvier 2024



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, *Tableau 14-10-0287-01*.

Les entreprises connaissent d'importantes difficultés pour l'embauche de la main-d'œuvre nécessaire à leurs activités

Les entreprises font face à des difficultés de recrutement de personnel. Bien que le taux de postes vacants ait grandement diminué en 2023, les tensions sur le marché du travail⁸ demeurent historiquement élevées. Cette situation n'est pas étrangère au fait que le taux d'emploi de la population âgée de 15 à 64 ans atteint un sommet historique et que le taux de chômage est tout près du taux plancher enregistré en 2022. La composition de la main-d'œuvre a changé depuis la pandémie de COVID-19. De nombreux travailleurs se sont déplacés vers les secteurs où les emplois sont mieux rémunérés, ce qui a exacerbé les difficultés de recrutement dans les secteurs où les emplois sont moins bien rémunérés.

Le taux de postes vacants au Québec, qui avait atteint un sommet historique au quatrième trimestre de 2021 (6,3 %), a largement reculé, pour atteindre 4,1 % au quatrième trimestre de 2023. Parmi les provinces canadiennes, le Québec présente le troisième taux de postes vacants le plus élevé, derrière la Saskatchewan (4,6 %) et la Colombie-Britannique (4,4 %). En guise de comparaison, au premier trimestre de 2020, avant la pandémie de COVID-19, le Québec présentait un taux de postes vacants de 3,7 %⁹. Il s'agissait alors d'un sommet pour ce taux dont les données sont publiques depuis 2015. Le taux de postes vacants pourrait diminuer légèrement au cours des prochains trimestres, mais il devrait rester élevé dans les années à venir.

8. Il y a tension lorsque la demande de main-d'œuvre, représentée par la somme du nombre d'emplois et de postes vacants, approche ou dépasse l'offre de main-d'œuvre, mesurée par la population active.

9. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0398-01 : postes vacants, employés salariés et taux de postes vacants selon les régions économiques, données trimestrielles désaisonnalisées](#). (Consulté le 18 avril 2024).

L'allongement de la durée de la période pendant laquelle les postes demeurent vacants est un signe additionnel de resserrement du marché du travail. Ainsi, toujours au quatrième trimestre de 2023, la part de postes vacants qui étaient de longue durée (depuis 90 jours ou plus) s'élevait à 41,1 %. Cette proportion a reculé depuis le quatrième trimestre de 2022 (49,2 %), moment où elle a atteint un sommet. Cependant, elle demeure élevée comparativement à la proportion observée pour la période précédant la pandémie (35,3 % au premier trimestre de 2020)¹⁰.

Il y a une certaine inadéquation entre les compétences demandées pour les postes vacants et le niveau de scolarité général atteint par la population québécoise. Cette inadéquation pose un défi supplémentaire pour les entreprises qui cherchent à pourvoir leurs postes vacants. Ainsi, pour près de la moitié des postes vacants, le niveau de scolarité requis est au plus un diplôme d'études secondaires alors qu'environ 75 % des personnes âgées de 25 à 64 ans détenaient un diplôme d'études postsecondaires en 2023. C'est une hausse importante comparativement à la proportion observée au tournant des années 2000, qui était de moins de 52 %. Au cours de cette même période, la proportion de personnes détenant un diplôme universitaire (baccalauréat ou plus) est passée de 18,6 % à 33,5 %¹¹.

Par ailleurs, pour ce qui est des 516 professions évaluées à l'échelle du Québec en 2023, les prévisions à moyen terme indiquent que 5 présenteront un léger surplus de main-d'œuvre, alors que 260 présenteront un léger déficit ou un déficit¹².

Une économie qui se transforme et qui exige une grande capacité d'adaptation de la part des entreprises et de la main-d'œuvre

Les besoins des entreprises sont en hausse et ils se diversifient. Les aspirations de la main-d'œuvre évoluent également. Depuis les dernières années, 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. Accusant un retard par rapport aux entreprises canadiennes, les entreprises québécoises doivent moderniser davantage leurs infrastructures et leurs processus afin d'accroître leur productivité, de demeurer compétitives, de compenser en partie la pénurie de main-d'œuvre et de repenser la nature des emplois de demain. Ces changements, exacerbés par la pandémie, exercent une forte pression sur les entreprises. Celles-ci doivent adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail ainsi que fidéliser leur personnel et veiller au développement des compétences de celui-ci.

10. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0443.01 : postes vacants, proportion des postes vacants et moyenne du salaire horaire offert selon certaines caractéristiques, données trimestrielles non désaisonnalisées](#). (Consulté le 19 mars 2024).

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

12. Pour chacune des 500 professions de la Classification nationale des professions, le Ministère effectue, en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail, un diagnostic sur l'état d'équilibre actuel et futur entre l'offre (main-d'œuvre disponible) et la demande (besoins de main-d'œuvre des entreprises). MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *État d'équilibre du marché du travail à court et moyen termes*, [En ligne], Québec, 2024, 60 p. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/publications-adm/rapport/RA-diagnostic_professions.pdf] (Consulté le 19 mars 2024).

Les personnes en situation de vulnérabilité dans un contexte économique incertain

La hausse du coût de la vie implique la diminution du pouvoir d'achat des consommateurs, notamment pour les ménages à faible revenu, qui ont déjà du mal à combler leurs besoins de base en matière de logement, d'énergie et de nourriture. Les prix des aliments et les coûts liés au logement ont respectivement augmenté de 3,4 % et 7,2 % de février 2023 à février 2024¹³. En 2022, 15,7 % de la population québécoise vivait en situation d'insécurité alimentaire. Pour une part importante des personnes (10,8 %), l'insécurité était modérée ou grave¹⁴.

Pendant plusieurs années, le taux d'assistance sociale a été en baisse au Québec. En 2000, on comptait 432 867 adultes prestataires. Ce nombre a diminué pour atteindre 377 337 en 2010, puis 279 363 en 2020. Ces diminutions s'expliquent par le contexte de pénurie de main-d'œuvre causé par l'effet combiné de la croissance économique et du vieillissement de la population. Ces baisses sont aussi attribuables aux interventions du gouvernement du Québec dans le domaine de l'emploi ainsi qu'aux résultats liés aux trois plans d'action gouvernementaux qui ont suivi l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale¹⁵ en 2002. Encore en diminution en 2021 et 2022, le nombre de prestataires adultes a toutefois augmenté au cours de la dernière année, pour s'établir, en décembre 2023, à 275 084. Il était de 265 819 en décembre 2022- Cette hausse s'explique principalement par l'arrivée massive de demandeurs d'asile. En outre, les adultes prestataires de l'assistance sociale sont de plus en plus éloignés du marché du travail. En décembre 2023, les prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi représentaient 39,4 % de l'ensemble des adultes prestataires.

L'accroissement du nombre de demandeurs d'asile bénéficiant d'un programme d'assistance sociale

Le nombre de migrants demandeurs d'asile au Canada, déjà en hausse avant la pandémie de COVID-19, connaît une progression fulgurante depuis 2022- Cet afflux migratoire, qui concerne des personnes venant principalement du Mexique, d'Haïti, de l'Inde et de la Colombie¹⁶, entraîne des répercussions sur le Québec. En effet, le Québec a reçu 45,6 % (65 505) des demandes d'asile faites au Canada en 2023¹⁷, malgré la fermeture du chemin Roxham, l'une des principales portes d'entrée irrégulières.

Conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés¹⁸, toute personne qui demande l'asile au Canada est admissible aux programmes d'aide financière de derniers recours. Cette hausse rapide du nombre de demandeurs d'asile met de la pression sur le Ministère, qui doit traiter les demandes d'aide financière de dernier recours, et exerce une pression financière sur les programmes d'assistance sociale. Au total, ce sont 76 351 demandeurs d'asile qui ont bénéficié des programmes d'assistance sociale en 2023-2024, comparativement à 48 648 en 2022-2023, représentant une augmentation de 57,0 %. Au 31 mars 2024, 51 429 demandeurs d'asile adultes bénéficiaient des programmes d'assistance sociale, ce qui correspond à une moyenne mensuelle de 43 704 pour la période allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, alors que la moyenne mensuelle était de 11 329 pour l'année 2020-2021. En trois ans, le nombre mensuel moyen de demandeurs d'asile adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale a donc presque quadruplé. Il en va de même pour les sommes versées aux demandeurs d'asile dans le cadre des programmes d'assistance sociale. Le montant annuel des prestations versées aux demandeurs d'asile est ainsi passé de 97,8 millions de dollars au 31 mars 2021 à 405,8 millions de dollars au 31 mars 2024.

13. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 18-10-0004-01 : [indice des prix à la consommation mensuel, non désaisonnalisé \[statcan.gc.ca\]](#)*. (Consulté le 2 avril 2024).

14. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 13.10-0835-01, Enquête canadienne sur le revenu* (mise à jour effectuée le 26 avril 2024).

15. Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, RLRQ, chapitre L-7.

16. IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA, *Demandeurs d'asile – Mises à jour mensuelles d'IRCC – Canada – Demandeurs d'asile selon les principaux vingt cinq pays de citoyenneté, type du bureau de réception de la demande et le mois à laquelle la demande a été reçue, Portail du gouvernement ouvert*. (Consulté le 17 mai 2024).

17. IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA, *Demandeurs d'asile – Mises à jour mensuelles d'IRCC – Canada – Demandeurs d'asile selon la province / le territoire où la demande a été reçue, l'âge et le mois à laquelle la demande a été reçue, Portail du gouvernement ouvert*. (Consulté le 17 mai 2024).

18. Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, LC, 2001, chapitre 27.

L'action communautaire : une composante essentielle du développement social et économique

Des milliers d'organismes communautaires contribuent au développement et au maintien du tissu social ainsi qu'à la vitalité des régions et à la satisfaction des besoins individuels. De plus, l'environnement dans lequel ils évoluent s'est considérablement transformé. Ils ont dû adapter leur offre de services afin de proposer des activités davantage en phase avec les réalités et les enjeux auxquels est confrontée la population.

Pour 2020-2021 et 2021-2022, l'aide financière accordée à certains organismes communautaires a été majorée de manière ponctuelle afin de leur permettre de maintenir, d'adapter ou d'accroître les services offerts. En mai 2022, le gouvernement du Québec a adopté le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. Tout en tenant compte de l'expérience vécue dans le contexte de la crise sanitaire, ce plan d'action s'inscrit dans les orientations et les principes directeurs énoncés dans la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Fort d'un investissement de 1,1 milliard de dollars réparti sur cinq ans, ce plan vise à contribuer au dynamisme du milieu communautaire et à faire rayonner la contribution de ce milieu au bien-être collectif.

Les organismes communautaires font partie de l'ensemble des institutions sans but lucratif au service des ménages, dont la valeur économique totale s'est chiffrée à près de 8,9 milliards de dollars en 2022¹⁹. Les organismes communautaires représentent également un secteur d'emploi majeur dans l'ensemble des régions du Québec. En 2022, le nombre d'emplois dans les institutions sans but lucratif au service des ménages s'élevait à 157 000²⁰, ce qui représentait 3,6 % de l'emploi total.

La population et les entreprises veulent des échanges efficaces, simples et rapides avec le gouvernement

Plusieurs facteurs contribuent à la satisfaction de la population à l'égard des services publics, notamment la facilité d'accès aux services et la rapidité avec laquelle ils sont rendus, la résolution du problème vécu ainsi que la possibilité d'obtenir un accompagnement adapté en temps opportun.

Les clientèles veulent choisir le mode de prestation de leur choix pour interagir avec le gouvernement (services offerts en personne, au téléphone ou en ligne), et ce, au moment souhaité. Le numérique fait maintenant partie intégrante de notre mode de vie et il transforme nos manières d'interagir en société. Les individus ainsi que les entreprises utilisent de plus en plus les technologies numériques pour accéder à des services. Par le fait même, les usagers attendent du gouvernement une plus grande offre de services numériques, ce qui implique que les organisations publiques repensent les modes de communication qu'elles utilisent. Ils veulent aussi que leurs données soient protégées. Par ailleurs, la majorité des internautes québécois qui effectuent une démarche en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec (59 %) souhaitent pouvoir obtenir de l'aide par téléphone s'ils éprouvent des difficultés²¹.

La simplicité des démarches à réaliser pour obtenir un service auprès du gouvernement est également un facteur qui influence la satisfaction des citoyens²². Ainsi, une réduction du fardeau administratif pour les citoyens contribue à améliorer leur perception de l'appareil gouvernemental en plus d'accroître l'efficacité globale de l'État.

19. STATISTIQUE CANADA, Comptes économiques provinciaux et territoriaux (données adaptées par l'Institut de la statistique du Québec), [En ligne], [[Produit intérieur brut selon les dépenses, Québec, 1981.2022](#)] (Consulté le 11 juillet 2024).

20. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 36-10-0617-01 : emploi dans les institutions sans but lucratif par sous-secteur \(x 1 000\)](#), [En ligne]. (Consulté le 11 juillet 2024).

21. ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE, *Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité*, NETendances, édition 2022, volume 13, numéro 8, p. 18. [<https://transformation-numerique.ulaval.ca/wp-content/uploads/2023/04/netendances-2022-services-gouvernementaux-en-ligne-donnees-citoyennes-cybersecurite.pdf>] (Consulté le 31 juillet 2023).

22. SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle*, 2^e éd., 2008, p. 3. [En ligne]. [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/Outil_quebecois_de_mesure_de_satisfaction_de_la_clientele_-_2008.pdf] (Consulté le 17 avril 2024).

Principaux enjeux rencontrés et défis relevés par le Ministère en 2023-2024

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

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, le Ministère fait face à des enjeux d'attraction et de rétention de personnel compétent et mobilisé. Des stratégies sont donc élaborées afin d'attirer un nombre suffisant de personnes compétentes avec des profils diversifiés pour répondre aux besoins du Ministère. Ce dernier s'applique également à façonner un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement des compétences de son personnel. Il souhaite ainsi demeurer une organisation performante qui est en mesure d'offrir des services de qualité et de répondre aux attentes de la population. Le Ministère participe aussi activement à la mise en œuvre du 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 services à travers la province. Le Ministère a d'ailleurs 137 bureaux de services répartis dans les 17 régions administratives du Québec, ce qui lui permet de contribuer de façon importante à la mise en œuvre de ce plan gouvernemental.

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 main-d'œuvre dans certains domaines prioritaires. Le Ministère a notamment rehaussé le soutien du revenu accordé aux personnes sans emploi suivant une formation qualifiante qui mène à l'exercice d'un métier ou d'une profession. Ce sont 8 792 personnes qui ont bénéficié de l'allocation de 475 \$ par semaine en 2023-2024. Le Ministère a également misé sur la formule de l'alternance travail-études avec le Programme de formations de courte durée privilégiant les stages dans les professions prioritaires par la Commission des partenaires du marché du travail pour soutenir les entreprises qui vivent des difficultés de recrutement de main-d'œuvre.

Enfin, le Ministère collabore avec ses partenaires ministériels afin de soutenir les entreprises dans leurs projets de rehaussement de la productivité. À ce titre, le Parcours productivité main-d'œuvre est en déploiement afin de soutenir les entreprises et de les inciter davantage à faire un virage vers la hausse de productivité comme levier pour pallier le manque de main-d'œuvre.

Le soutien offert par Services Québec aux ministères et organismes

En 2023-2024, le Ministère, par l'intermédiaire de Services Québec, a poursuivi le mandat que lui a confié le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui est de fournir des renseignements généraux et d'accompagner l'ensemble de la population dans la prise de rendez-vous pour la vaccination concernant la COVID-19 et l'influenza. Au plus fort de la campagne automnale concernant les virus respiratoires, soit du 10 octobre (date officielle du début de la campagne) au 31 octobre 2023, Services Québec a reçu 76 593 appels à cet effet. De plus, grâce à son expertise en matière de services de première ligne et à la mise en place d'un formulaire de demande par son partenaire, le Ministère traite de bout en bout les appels associés au Guichet d'accès à la première ligne ne nécessitant pas d'expertise en santé. Ainsi, il décharge le réseau de la santé et des services sociaux de certaines tâches administratives, ce qui permet une utilisation optimale des ressources qualifiées du réseau. L'accessibilité des services téléphoniques du Ministère peut aussi contribuer à réduire le nombre de déplacements non nécessaires de la population vers les services d'urgence. En 2023-2024, Services Québec a reçu près de 1 400 000 appels par l'intermédiaire du 811, option 3, soit l'option réservée aux personnes sans médecin de famille ou sans infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne.

Le Ministère poursuit également sa collaboration avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique pour la mise en œuvre de la phase 1 du Programme Service québécois d'identité numérique, nommée le *Service d'authentification gouvernementale*. En 2023-2024, Services Québec a traité près de 140 000 appels relatifs à des demandes de renseignements et d'accompagnement pour la création ou la gestion du compte du Service d'authentification gouvernementale.

Dans le cadre du Plan national de sécurité civile établi par l'Organisation de la sécurité civile du Québec, sous la coordination du ministère de la Sécurité publique, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de la mission Aide et soutien aux citoyens. L'utilisation du Centre d'appels d'urgence de Services Québec a été nécessaire pour deux événements au cours de l'année 2023-2024. Le pont Touzel, situé en Minganie, dans la région de la Côte-Nord, a dû être fermé du 31 mai au 16 juin 2023. Cette fermeture a nécessité l'accompagnement de la population et la communication d'informations générales sur la situation en cours. Au total, 2 208 appels ont été reçus pour cet événement. Les feux de forêt ayant touché plusieurs régions du Québec du 2 juin au 1^{er} août 2023 ont également soulevé des questions au sein de la population. Le Ministère a été présent pour l'informer sur les feux de forêt en activité au Québec ainsi que sur les mesures applicables. Il a aussi pris en charge les appels de la Société de protection des forêts contre le feu. Pendant cette période, le Ministère a reçu 15 527 appels. Un accompagnement en personne dans les bureaux de Services Québec a également été offert aux citoyens des régions concernées par ces événements ainsi que lors des inondations qui ont touché Baie-Saint-Paul en mai 2023 et les évacuations préventives dans les municipalités de Chute-Saint-Philippe et Lac-des-Écorces lors de l'instabilité de la digue Morier en décembre 2023. Les représentants du ministère de la Sécurité publique ont d'ailleurs utilisé les installations du bureau de Services Québec de Baie-Saint-Paul et de Mont-Laurier afin de rencontrer les sinistrés. Ce sont plusieurs centaines de citoyens qui se sont ainsi présentés dans les bureaux de Services Québec afin d'obtenir du soutien, de l'information sur la situation ou pour rencontrer le ministère de la Sécurité publique.

Des services pour lesquels la demande est forte et une bonification de l'offre de services

En 2023-2024, la hausse importante des demandes relatives aux programmes d'assistance sociale s'est poursuivie (132 998 demandes en 2023-2024 comparativement à 115 334 en 2022-2023 et à 77 163 en 2021-2022). Cette augmentation est liée, entre autres, aux demandes déposées par les demandeurs d'asile et les ressortissants ukrainiens arrivés au Québec. Le Bureau virtuel d'assistance sociale, mis en place en 2022-2023 pour augmenter la capacité de prise en charge des nouvelles demandes lorsque des régions ont une surcharge de dossiers à traiter, a contribué au traitement des demandes dans les délais impartis. De plus, les équipes du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés de Montréal ont bénéficié de l'aide du Bureau virtuel d'assistance sociale, de l'aide de l'équipe du bureau de traitement à distance et de l'aide de ressources d'autres régions ainsi que de l'ajout de personnel pour assurer le traitement des dossiers des demandeurs d'asile et des ressortissants ukrainiens.

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023, le Programme de revenu de base permettait, en décembre 2023, à près de 84 000 prestataires de la solidarité sociale vivant avec des contraintes sévères à l'emploi persistantes de bénéficier d'un meilleur revenu pour répondre adéquatement à leurs besoins. Outre un soutien financier significativement plus élevé, ce programme offre des conditions mieux adaptées aux besoins de ces personnes, qui sont parmi les plus vulnérables de notre société, et facilite leur participation sociale et économique. Le coût du Programme de revenu de base, pour 2023, a été de 1,4 milliard de dollars.

En vertu de l'article 2 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail²³, la ministre de l'Emploi encourage la concertation et le partenariat en ce qui concerne la prestation des services. Le Ministère possède une expertise particulière en gouvernance, en services à la gestion et en ressources informationnelles qui justifie la mise en commun de services. Ainsi, depuis 2023, il fournit des services administratifs courants au ministère du Travail ainsi qu'au ministère de la Langue française.

23. Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, RLRQ, chapitre M-15.001.

Accroissement des demandes faites au Directeur de l'état civil et augmentation de ses responsabilités

L'organisation du Directeur de l'état civil compose avec une pression grandissante sur ses activités depuis les dernières années en raison de l'accroissement du nombre de demandes qu'il reçoit concernant ses divers services et des responsabilités additionnelles qui lui sont confiées au regard de nouvelles exigences légales.

Au cours des dernières années, des facteurs démographiques, comme le vieillissement de la population, à l'origine de l'accroissement du nombre de décès, ainsi que l'augmentation de la population, ont eu une incidence importante sur la charge de travail associée à l'inscription des événements de vie au registre de l'état civil. Ils en auront aussi pour les années à venir.

Des changements législatifs ont aussi contribué à l'accroissement des demandes reçues par le Directeur de l'état civil. Il y a notamment plus de demandes de changement de la mention du sexe, principalement en raison de la gratuité applicable aux premières demandes²⁴. Par ailleurs, l'ajout de la responsabilité de tenir le registre des avis de substitution du prénom usuel ainsi que les mesures favorisant la reconnaissance des parents de minorités sexuelles et des personnes trans ou non binaires (mention du sexe « X ») sont d'autres exemples d'éléments ayant contribué à la hausse de la pression sur le Directeur de l'état civil.

Contribution du Registraire des entreprises à la prévention et à la lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption

En collaboration avec le ministère des Finances, le Ministère a intensifié sa contribution aux actions de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption. Il a aussi renforcé la protection du public en rendant disponibles les informations sur les bénéficiaires ultimes²⁵. Celles-ci figurent au registre des entreprises. Rendre publique l'identité des bénéficiaires ultimes permet aux utilisateurs du registre de connaître les véritables propriétaires des entreprises et, conséquemment, d'améliorer la transparence des entreprises. De plus, les informations collectées par le Registraire des entreprises, en cohérence avec les exigences issues de la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises²⁶, permettent notamment d'améliorer la fiabilité des renseignements figurant au registre des entreprises. Ainsi, ces informations contribuent, entre autres, à la protection du public dans ses relations économiques et à la réalisation des activités d'enquête des ministères et organismes.

24. La première demande de changement de la mention du sexe est gratuite depuis l'entrée en vigueur, le 17 juin 2022, de cette mesure prévue dans la Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil (2022, chapitre 22).

25. Un bénéficiaire ultime est une personne physique qui détient un droit lui permettant de profiter d'une partie des revenus ou des actifs d'une entreprise ou un droit lui permettant de diriger ou d'influencer les activités d'une telle entreprise.

26. Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises (2021, chapitre 19).

Chiffres clés pour 2023-2024

Chiffres clés	Description
7 341	Employées et employés au Ministère ^a au 31 mars 2024
89,4 %	Proportion de l'effectif du Ministère au 31 mars 2024 qui consacre ses efforts aux services directs et indirects à la population ^b
5,2 G\$	Dépenses du Ministère
4 212 892	Appels téléphoniques pris en charge dans les centres de relations avec la clientèle ^c
248 613	Participants et participantes actifs aux mesures d'emploi
11 816	Entreprises et organismes aidés par les services publics d'emploi
275 335	Adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale (moyenne mensuelle)
576	Nombre d'organismes communautaires qui ont bénéficié d'un soutien financier du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales en 2023-2024
209 419	Prestataires servis par le Régime québécois d'assurance parentale en 2023
396 776	Certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil
1 053 902	Entreprises immatriculées auprès du Registraire des entreprises au 31 mars 2024

- a. Effectif régulier (temporaire et permanent) et occasionnel.
- b. Les services directs se caractérisent par des tâches qui amènent le personnel à être en contact avec la population sans intermédiaire. Les services indirects se caractérisent par des tâches qui n'amènent pas le personnel à être en contact avec la population, mais à offrir du soutien relativement à la prestation des services directs.
- c. Sont inclus tous les centres de relations avec la clientèle du Ministère.

1.2 Faits saillants



Emploi	
56 850	personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail ^a occupent un emploi trois mois après avoir terminé leur participation à une mesure des services publics d'emploi
67,4 %	des personnes ayant suivi une formation liée à un des secteurs priorités ^b dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre occupent un emploi trois mois après avoir terminé leur participation
4 850	nouvelles personnes participant aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre
89,4 %	des employeurs soutenus affirment que les compétences de leur personnel se sont améliorées après une intervention des services publics d'emploi

- a. Il s'agit de personnes qui présentent une ou plusieurs caractéristiques susceptibles de les marginaliser sur le marché du travail, soit les personnes handicapées, les travailleuses et travailleurs expérimentés âgés de 55 ans et plus, les personnes immigrantes arrivées au Canada il y a moins de cinq ans, les personnes judiciairisées, les Autochtones, les femmes sous-scolarisées, les jeunes (âgés de 24 ans et moins) et les chefs de famille monoparentale.
- b. Il s'agit des secteurs suivants : santé, éducation, services de garde, technologies de l'information, génie et construction. Les entreprises des filières industrielles, scientifiques et des sciences de la vie sont aussi concernées.



Solidarité sociale et assurance parentale	
48 368	adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel
4,9 %	Taux d'assistance sociale chez la population âgée de 0 à 64 ans en mars 2024
62,4 M\$	investis par le Ministère dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, dont 13,7 M\$ pour le soutien à la mission globale ^a
209 419	prestataires servis par le Régime québécois d'assurance parentale en 2023

- a. Ce mode de soutien financier contribue au fonctionnement et à la pérennité d'un organisme communautaire. Selon la politique gouvernementale en action communautaire, il contribue donc à couvrir des frais liés à l'existence même des organismes.



Aide offerte aux ressortissants ukrainiens et aux demandeurs d'asile	
7 459 adultes et 2 203 enfants	ressortissants ukrainiens ayant bénéficié d'une aide financière
76 351	demandeurs d'asile adultes ayant bénéficié d'un programme d'assistance sociale (augmentation de 57,0 % comparativement à 2022-2023, où le nombre était de 48 648)

Services gouvernementaux



Plus de 2 834 500	renseignements généraux donnés sur les programmes et services du gouvernement du Québec et accompagnements effectués pour ces programmes et services
Près de 675 000	changements d'adresse effectués auprès des ministères et organismes publics par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse
Plus de 146 000	contrats inscrits ou modifiés au Registre de contrats d'arrangements funéraires préalables
Plus de 172 000	inscriptions au registre de l'état civil (naissances, mariages, unions civiles, décès)
Plus de 273 600	armes immatriculées ou dont la propriété a été transférée par l'intermédiaire du Service d'immatriculation des armes à feu
Près de 89 000	nouvelles entreprises immatriculées au registre des entreprises
Plus de 90 000	accès à la Zone entreprise pour accéder à des services en ligne offerts par des ministères et des organismes du gouvernement du Québec
Plus de 700 000	copies vendues par Les Publications du Québec, pour 2 789 titres offerts, dont plus de 1 500 de <i>La Langue par la bande : 28 expressions québécoises en bandes dessinées</i> dans les 10 jours suivant sa sortie (en bonne voie d'être reconnu comme un succès de vente sur le marché québécois)

En action pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre

Le Ministère a poursuivi ses actions pour répondre au défi de la pénurie de main-d'œuvre. L'initiative gouvernementale Opération main-d'œuvre, coordonnée par le Ministère, priorise l'aide aux entreprises de certains secteurs (santé, éducation, services de garde, technologies de l'information, génie et construction) ainsi qu'aux entreprises des filières industrielles, scientifiques et des sciences de la vie. Au cours de l'année 2023-2024, 44,5 % des entreprises ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi appartenaient aux secteurs priorités par le gouvernement. De plus, en appui à l'offensive gouvernementale lancée à l'automne 2023 visant la formation de 4 000 à 5 000 personnes dans le secteur de la construction, le Ministère assure, durant le parcours des apprenants admissibles, le versement du soutien financier de 750 \$ par semaine accordé par le ministère de l'Éducation.

En plus de coordonner cette intervention gouvernementale visant à satisfaire les besoins de main-d'œuvre dans certains secteurs économiques, le Ministère a agi pour soutenir le marché du travail. Ainsi, le Ministère a soutenu le développement des compétences des personnes en emploi, notamment pour accroître la productivité. Il a aussi aidé des entreprises dans le cadre d'activités visant l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines pour favoriser l'intégration professionnelle et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée.

La mise en œuvre du Programme de revenu de base

Le Programme de revenu de base est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Ce programme vise à accorder une aide financière plus élevée, grâce à des règles plus souples, aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi persistantes. Selon les données obtenues en décembre 2023, ce sont 83 959 prestataires adultes, parmi les personnes les plus vulnérables de la société, qui bénéficient de ce programme plus généreux et plus souple. Les bénéficiaires du Programme de revenu de base sont surtout des personnes seules (93,6 %), mais il y a aussi des couples sans enfants (3,6 %), des familles monoparentales (1,9 %) et des couples avec enfants (0,9 %) qui en bénéficient. Au total, une somme de 1,44 milliard de dollars a été versée sous forme de prestations du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

La poursuite de la simplification des démarches administratives liées à un décès

En 2023-2024, ce sont deux mesures supplémentaires du Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès qui ont été mises en œuvre et un total de cinq depuis le lancement du Plan. Ainsi, le Ministère a mis en ligne un aide-mémoire qui permet à une personne d'avoir une liste chronologique des démarches qu'elle doit effectuer. L'outil apporte aussi des précisions selon la situation matrimoniale du défunt. En utilisant cet outil, la personne voit son autonomie améliorée et elle s'évite des démarches inutiles. La deuxième mesure mise en œuvre en 2023-2024 concerne la Loi modifiant la Loi concernant les soins de fin de vie et d'autres dispositions législatives²⁷, sanctionnée le 7 juin 2023. Cette loi modifie le Code civil du Québec²⁸. Elle permet à une infirmière ou un infirmier de dresser le constat de décès et de remplir le bulletin de décès afin d'accélérer la transmission de l'information sur le décès notamment aux proches du défunt.

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027

En 2023-2024, de nouvelles mesures ont été mises en œuvre dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. Ainsi, un premier appel de projets, visant à favoriser la participation et l'inclusion de toutes et tous à la vie associative et démocratique des organismes communautaires, a permis de soutenir 32 projets (investissement de près de 2,8 millions de dollars). De plus, les travaux interministériels ont permis de terminer la première phase de la mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire. Le 5 mars 2024, grâce à la contribution de 13 ministères et au soutien du Secrétariat du Conseil du trésor, une décision au Conseil du trésor a permis de rehausser les seuils déterminant le type de rapports financiers exigés des organismes qui bénéficient de subventions gouvernementales. Cet allègement administratif permet de maintenir une gestion rigoureuse tout en générant des économies importantes pour près de 2 000 organismes.

Le Ministère a également soutenu financièrement des projets liés à des situations d'urgence. Ainsi, 24,0 millions de dollars ont été accordés aux Banques alimentaires du Québec. De ce montant, 4,0 millions de dollars provenaient du budget alloué pour le Plan. De plus, 4,0 millions de dollars ont été accordés par l'entremise de Centraide du Grand Montréal aux organismes communautaires offrant du soutien aux nouveaux arrivants. Une somme de 51 045 \$ a aussi été allouée à la Société de développement social pour aménager une halte chaleur à l'Université du Québec à Montréal.

27. Loi modifiant la Loi concernant les soins de fin de vie et d'autres dispositions législatives (2023, chapitre 15).

28. Code civil du Québec, RLRQ, chapitre CCQ-1991.

La prolongation de la durée d'application du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 et l'élaboration du prochain plan

La durée d'application du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a été prolongée d'un an afin de consulter la population en prévision de l'élaboration du prochain plan d'action. Un soutien financier de près de 69 millions de dollars a permis de maintenir 17 actions en 2023-2024. Une partie de la somme, soit 26,1 millions de dollars, a permis de financer la prolongation de la durée d'application de la mesure relative à la poursuite des Alliances pour la solidarité, qui soutiennent la mobilisation des milieux et les projets locaux et régionaux en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

D'avril à décembre 2023, le Ministère a tenu une vaste consultation publique. Il invitait de nombreux acteurs à se prononcer sur les problèmes actuels et sur les solutions à appliquer dans le cadre du prochain plan d'action autour des thèmes centraux de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Le prochain plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est en cours d'élaboration. Son lancement est prévu au plus tard le 30 juin 2024.

Des modifications législatives liées au Régime québécois d'assurance parentale

La Loi sur l'assurance parentale²⁹ a été modifiée par la Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et visant la protection des enfants nés à la suite d'une agression sexuelle et des personnes victimes de cette agression ainsi que les droits des mères porteuses et des enfants issus d'un projet de grossesse pour autrui³⁰. Cette modification permet aux parents prenant part au projet de grossesse pour autrui de bénéficier d'un même nombre de semaines de prestations que les autres parents du Québec. La nature du lien de filiation (sang, adoption ou projet de grossesse pour autrui) n'importe plus. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux projets de grossesse pour autrui qui sont conformes aux règles du Code civil du Québec et pour lesquels la naissance a lieu le 6 mars 2024 ou après ou, si la naissance est antérieure à cette date, pour lesquels il est démontré que la grossesse a débuté après le 5 juin 2023.

Concertation autour du projet UNIR pour optimiser la gestion des dossiers liés aux programmes d'assistance sociale

L'automne 2023 a permis le lancement d'un important chantier d'optimisation de la prestation de services pour la clientèle des programmes d'assistance sociale : le projet UNIR, dont les travaux se finaliseront en 2024-2025. En s'appuyant sur les trois piliers que sont la numérisation, la gestion électronique des documents et le décroisement des dossiers, cette initiative vise l'amélioration des services rendus à la clientèle dans toutes les régions du Québec, notamment pour le délai de prise en charge des demandes reçues, tout en permettant à la clientèle de recevoir un accompagnement personnalisé dans le bureau de Services Québec de son choix. Le projet UNIR a pour objectif de faciliter et d'améliorer l'accès aux services, d'optimiser la répartition du travail dans l'ensemble des bureaux de Services Québec et de poursuivre la transition vers le numérique.

29. Loi sur l'assurance parentale, RLRQ, chapitre A-29.011.

30. Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et visant la protection des enfants nés à la suite d'une agression sexuelle et des personnes victimes de cette agression ainsi que les droits des mères porteuses et des enfants issus d'un projet de grossesse pour autrui, (2023, chapitre 13).

En action pour accroître la transparence des entreprises

En cohérence avec certaines dispositions de la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises entrées en vigueur le 31 mars 2023, le Registraire des entreprises recueille les informations exigées des entreprises. Ainsi, en 2023-2024, le Registraire des entreprises a recueilli les renseignements sur les bénéficiaires ultimes de 327 325 entreprises, ce qui accroît la transparence des entreprises. Grâce au travail colossal accompli, la clientèle (la population et les entreprises) peut maintenant connaître les véritables propriétaires des entreprises.

Notre Expérience

Le Ministère met en œuvre une démarche organisationnelle qui a pour nom *Notre Expérience*. Celle-ci regroupe deux actions phares, soit l'Expérience client et l'Expérience employé.

Par cette démarche, le Ministère s'assure que tous les gestes sont orientés vers la clientèle afin que son expérience globale avec l'organisation soit plus satisfaisante, et vers le personnel afin qu'il vive une expérience positive et mobilisatrice.

Ainsi, le Ministère a pris l'engagement d'adapter continuellement son offre de services et ses modes de prestation afin de répondre plus précisément aux attentes de la clientèle. Cette démarche amène le Ministère à placer les individus, les entreprises et les partenaires au centre de ses actions et à mettre en œuvre des projets qui permettront d'améliorer significativement leur expérience avec l'organisation. En 2023-2024, la nouvelle équipe spécialisée en matière d'expérience client a soutenu les unités administratives dans leurs projets visant la satisfaction de la clientèle tant externe qu'interne. Plusieurs projets novateurs, tels que celui lié à l'élaboration des parcours clients et de personas³¹ organisationnels, ont été réalisés.

En ce qui concerne l'Expérience employé, des actions structurées sont mises en œuvre avec le concours de tous les secteurs du Ministère. Celles-ci sont liées aux besoins recensés et aux constats faits notamment grâce à des mécanismes de consultation du personnel. Par cette démarche, le Ministère vise à améliorer l'expérience employé et à se démarquer comme un employeur de choix. Ainsi, au Ministère, notamment au sein des unités administratives, de nombreux projets sont réalisés afin de favoriser la santé, la qualité de vie, l'engagement et la mobilisation du personnel.

31. Les personas sont des citoyens fictifs représentant la clientèle. Ils sont élaborés à partir de données principalement qualitatives, basées sur les profils de la clientèle, mais également recueillies lors d'ateliers collaboratifs effectués avec le personnel du Ministère. Ils permettent notamment de rester centré sur la clientèle et de concevoir des services, des solutions ou des programmes qui correspondent à sa réalité, ses besoins et ses attentes.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2027

Cette section présente les résultats de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

En 2023-2024, le Ministère a atteint 12 des 17 cibles fixées relativement à ses engagements et 6 cibles sont largement dépassées³². Il s'agit notamment du nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel, de la proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi et du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec. Pour 2023-2024, deux engagements sont considérés sans cible.

ENJEU 1 : La participation de toutes et tous au développement social et économique

Orientation 1 : Accroître la participation de toutes et tous au développement social et économique

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024 (Atteinte de la cible)	Page
1.1 Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale	1. Nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel ^a (Mesure de départ : 40 981 adultes en 2022-2023)	42 000	48 368 (Atteinte)	26
	2. Nombre d'adultes prestataires du Programme de revenu de base ayant bénéficié d'au moins un paramètre du programme visant à améliorer leur situation socioéconomique ^{a, b}	1 250	2 541 (Atteinte)	27
	3. Taux d'augmentation du nombre de personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale soutenues par des projets financés par le Fonds québécois d'initiatives sociales	Établissement d'une mesure de départ	Mesure initiale établie à 1 081 943	28

32. Une cible est dite largement dépassée lorsque le résultat obtenu lui est supérieur de 10 % ou plus.

1.2 Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi	4. Proportion de la clientèle de l'assistance sociale ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois (Mesure de départ : 42,6 % en 2020-2021)	43,0 %	41,0 % (Non atteinte)	29
	5. Proportion de l'ensemble de la clientèle ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois (Mesure de départ : 54,4 % en 2020-2021)	56,5 %	53,9 % (Non atteinte)	29
1.3 Accroître la proportion des prestataires des programmes d'assistance sociale qui se maintiennent en emploi après avoir participé aux interventions des services publics d'emploi	6. Proportion de participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes d'assistance sociale, s'étant maintenus en emploi pour une période d'au moins six mois suivant un retour en emploi (Mesure de départ : 74,3 % en 2020-2021)	75,0 %	74,1 % (Non atteinte)	30
1.4 Augmenter le nombre d'organismes communautaires financés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)	7. Nombre d'organismes communautaires ayant bénéficié d'un soutien financier (Mesure de départ provisoire : 542 ^c organismes communautaires en 2022-2023)	550	576 (Atteinte)	31
	8. Taux d'augmentation de la participation des organismes communautaires aux mesures en matière de main-d'œuvre et de gouvernance (Mesure de départ provisoire : 1 761 ^d organismes en 2022-2023)	+5 % (Par rapport à 2022-2023)	+74,3 % Total de 3 069 organismes (Atteinte)	31
1.5 Aider les entreprises à adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail	9. Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi	80,0 %	89,4 % (Atteinte)	32
	10. Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leur personnel après une intervention des services publics d'emploi	85,0 %	89,4 % (Atteinte)	33

- a. Un adulte est une personne âgée de 18 ans ou plus.
- b. Les données portent sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre.
- c. À titre informatif, la mesure de départ définitive est de 541.
- d. À titre informatif, la mesure de départ définitive est de 2 071.

Enjeu 2 : Une expérience employé inspirante

Orientation 2 : Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024 (Atteinte de la cible)	Page
2.1 Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice	11. Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	7,4/10	7,3/10 (Non atteinte)	33
2.2 Cultiver notre expertise et notre potentiel	12. Indice d'appréciation de la contribution et de développement du personnel	6,5/10	7,9/10 (Atteinte)	34

Enjeu 3 : Des services de qualité, simples, intégrés et accessibles

Orientation 3 : Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024 (Atteinte de la cible)	Page
3.1 Améliorer les services selon les attentes des clients	13. Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des démarches pour obtenir les services	7,8/10	8,1/10 (Atteinte)	35
	14. Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des communications administratives révisées	7,8/10	8,0/10 (Atteinte)	36
3.2 Faciliter l'accès aux services gouvernementaux	15. Nombre de nouveaux services gouvernementaux accessibles par Services Québec (Mesure de départ : s. o./40 en 2022-2023)	7	7 (Atteinte)	37
	16. Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec	8,0/10	8,8/10 (Atteinte)	37
3.3 Faciliter l'utilisation de Mon dossier	17. Degré de satisfaction de la clientèle quant à l'utilisation de Mon dossier (Mesure de départ : 8,2/10 en 2021-2022)	8,2/10	7,9/10 (Non atteinte)	39
3.4 Assurer une meilleure protection du public par l'optimisation des registres de l'État	18. Nombre de projets d'optimisation des registres livrés (programme Assise numérique commune des registres de l'État) (Mesure de départ : 0/4 en 2022-2023)	0	Sans objet	40
	19. Taux d'avancement des améliorations apportées au registre des entreprises pour accroître la transparence corporative (Mesure de départ : 0 % en 2022-2023)	40,0 %	41,8 % (Atteinte)	41

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

Enjeu 1 : La participation de toutes et tous au développement social et économique

Orientation 1 : Accroître la participation de toutes et tous au développement social et économique

Objectif 1.1 : Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Contexte lié à l'objectif : Afin d'accompagner les prestataires de l'assistance sociale, le Ministère agit sur les problématiques faisant obstacle à leur progression et à leur participation sociale avant d'envisager une intégration au marché du travail. Une personne qui communique avec le Ministère peut donc, selon ses particularités, être dirigée vers les services offerts par des organismes du réseau de la santé ou du milieu communautaire ou encore vers des mesures de préemployabilité ou d'employabilité.

De plus, le 1^{er} janvier 2023, le Programme de revenu de base est entré en vigueur. Ce programme vise à sortir durablement de la pauvreté les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi. Il s'agit d'une mesure phare du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté. Ce programme est plus souple et il facilite la participation sociale et économique des prestataires.

Par ailleurs, le Fonds québécois d'initiatives sociales, qui a été institué en 2002 à la suite de l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, permet de soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions pouvant agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Indicateur 1 : Nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel^a (Mesure de départ : 40 981 adultes en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	42 000	42 000	42 000	42 000
Résultat	48 368 (Cible atteinte)			

a. Un adulte est une personne âgée de 18 ans ou plus.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel. En 2023-2024, 48 368 individus distincts ont été rencontrés afin de déterminer leurs besoins socioéconomiques ou professionnels et ont été dirigés vers le service approprié. Ce résultat dépasse la cible de 6 368 (+15,2 %). La sensibilisation du personnel à l'importance d'offrir à la clientèle un accompagnement personnalisé et la diffusion d'outils pour soutenir les interventions auprès de la clientèle pourraient expliquer le dépassement de la cible.

Indicateur 2 : Nombre d'adultes prestataires du Programme de revenu de base ayant bénéficié d'au moins un paramètre du programme visant à améliorer leur situation socioéconomique^a (Mesure de départ : ND)

	2023-2024 ^b	2024-2025 ^b	2025-2026 ^b	2026-2027 ^b
Cible	1 250	1 500	1 750	2 000
Résultat	2 541 (Cible atteinte)			

a. Un adulte est une personne âgée de 18 ans ou plus.

b. Les données portent sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La flexibilité des paramètres du Programme de revenu de base permet aux personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi persistantes dans le temps de participer de façon plus importante au marché du travail, tout en tenant compte de leurs capacités. En effet, en plus de voir leurs prestations augmenter, les adultes bénéficiant du Programme peuvent travailler davantage (jusqu'à un montant annuel de 14 532 \$ en 2023), sans qu'il y ait de répercussions sur leurs prestations. Les paramètres du Programme de revenu de base permettent aussi de réduire l'effet des revenus de la conjointe ou du conjoint sur la prestation, lorsqu'un prestataire vit en couple avec une personne qui ne bénéficie d'aucun des programmes d'assistance sociale. Ces deux paramètres du Programme de revenu de base sont au cœur de ce que visait le Ministère par la mise œuvre du Programme en janvier 2023. Ils sont donc ciblés au présent indicateur.

Au 31 décembre 2023, ce sont 83 959 prestataires adultes qui bénéficiaient de ce programme. En ce qui concerne le paramètre relatif aux revenus de la conjointe ou du conjoint, 451 prestataires adultes vivaient maritalement avec une personne qui n'est pas prestataire d'un programme d'assistance sociale en 2023. En outre, 2 090 prestataires du Programme de revenu de base ont un revenu de travail annuel de plus de 2 400 \$ en 2023. Au total, 2 541 adultes prestataires ont bénéficié d'au moins un des deux paramètres du programme visant à améliorer leur condition socioéconomique, favorisant ainsi leur participation sociale. La cible de 1 250 est dépassée.

Les paramètres du Programme de revenu de base s'éloignent de ceux des programmes d'aide financière de dernier recours et il n'y a pas de bases comparables avec les années précédentes. Conséquemment, les cibles établies sont conservatrices. L'évolution des résultats fera l'objet d'un suivi rigoureux.

Indicateur 3 : Taux d'augmentation du nombre de personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale soutenues par des projets financés par le Fonds québécois d'initiatives sociales (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Établissement d'une mesure de départ	+3 % (Par rapport à 2023-2024)	+3 % (Par rapport à 2024-2025)	+3 % (Par rapport à 2025-2026)
Résultat	Mesure initiale établie à 1 081 943			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère veut accroître le nombre de personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale soutenues par des projets financés par le Fonds québécois d'initiatives sociales. La mesure des Alliances pour la solidarité³³, financée par le Fonds québécois d'initiatives sociales, constitue le véhicule de concertation privilégié par le Ministère pour développer une dynamique de participation des communautés à l'élaboration de projets structurants en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Bien que ce fonds soit en vigueur depuis 2002, le nombre de personnes concernées globalement par les investissements n'a pas été compilé précédemment. L'année 2023-2024 permet donc d'établir une mesure de départ pour cet indicateur.

Le recensement effectué en 2023-2024 auprès des mandataires des Alliances pour la solidarité a permis de savoir qu'il y a 1 081 943 personnes soutenues par les initiatives financées par ce fonds, ce qui montre le rayonnement de celui-ci. La mise en application de ce nouvel indicateur a demandé une période d'adaptation pour les mandataires des Alliances pour la solidarité et pour les partenaires qui sont responsables de la gestion des sommes, en provenance du Fonds, allouées pour soutenir la mobilisation des intervenants et la réalisation des projets en région. Un accompagnement à cet effet leur a d'ailleurs été offert pour faciliter la transition. De plus, les mandataires des Alliances pour la solidarité ont dû s'adapter à la nouveauté dans un contexte de changement, alors que la prochaine édition des Alliances s'incarnera dans le Plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2024-2029. Plus d'informations sur le Fonds sont présentées à la section 4.14.

Objectif 1.2 : Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi

Contexte lié à l'objectif : Les divers services publics d'emploi offerts permettent de soutenir les individus en les aidant à améliorer ou à développer leurs compétences afin de leur permettre d'occuper un emploi dans un secteur offrant de bonnes perspectives de carrière. Ils proposent également aux individus des services universels d'accueil et d'information sur le marché du travail ainsi que de l'aide pour la recherche d'emploi, le placement et le maintien en emploi.

Les personnes qui font face à des obstacles ou qui ont des problèmes complexifiant leur intégration socioprofessionnelle peuvent bénéficier de services spécialisés. Une démarche structurée et un accompagnement personnalisé leur est proposé. Au terme de la démarche, les personnes ayant bénéficié des services publics d'emploi ont développé leur autonomie et sont mieux outillées pour intégrer un emploi et se maintenir en emploi.

33. Les Alliances pour la solidarité correspondent à des ententes territoriales visant à confier à des organismes mandataires, désignés par les élus en région, la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds québécois d'initiatives sociales.

**Indicateur 4 : Proportion de la clientèle de l'assistance sociale ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois
(Mesure de départ : 42,6 % en 2020-2021)**

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	43,0 %	44,0 %	45,0 %	46,0 %
Résultat	41,0 % (Cible non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure la proportion de la clientèle de l'assistance sociale ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois suivant la fin de la période où l'aide a été reçue. Les personnes concernées sont susceptibles de rencontrer plus d'obstacles dans leur parcours vers l'emploi.

Pour 2023-2024, la proportion de la clientèle de l'assistance sociale de retour sur le marché du travail dans le trimestre suivant la fin de la participation à une mesure d'emploi se rapproche de la cible sans toutefois l'atteindre. Le résultat est influencé par la hausse du nombre d'individus ayant terminé leur intervention au cours de la période de référence, alors que le nombre de retours en emploi est resté relativement stable. En parallèle, le recours aux mesures d'emploi ayant les effets les plus structurants sur la démarche vers l'emploi est moins important pour 2023-2024 que pour 2022-2023 (-50 %).

Le Ministère continue d'offrir plusieurs services et mesures visant à favoriser l'intégration professionnelle et le maintien en emploi de la clientèle de l'assistance sociale. Il peut s'agir, par exemple, de subventions salariales ou de mesures permettant l'amélioration des compétences, d'activités de préparation à l'emploi.

Plus de précisions et d'autres résultats liés à la prestation des services publics d'emploi sont présentés à la section 4.11.

**Indicateur 5 : Proportion de l'ensemble de la clientèle ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois
(Mesure de départ : 54,4 % en 2020-2021)**

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	56,5 %	57,0 %	58,5 %	60,0 %
Résultat	53,9 % (Cible non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Pour 2023-2024, la proportion de l'ensemble de la clientèle ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois suivant la fin de la période où l'aide a été reçue se rapproche de la cible sans toutefois l'atteindre.

La décroissance du recours aux mesures d'emploi ayant les effets les plus structurants sur la démarche vers l'emploi a généré une proportion de retours en emploi inférieurs à la cible établie pour 2023-2024. Les sessions d'information portant sur le marché du travail et l'offre de services d'emploi, qui sont destinées aux prestataires de l'assurance-emploi aiguillés par le gouvernement fédéral, sont considérées comme des mesures de faible intensité. Les sessions d'information ont progressivement repris au cours de la dernière année après une interruption temporaire. Cela influence négativement la proportion de personnes aidées ayant effectué un retour en emploi.

Plus de précisions et d'autres résultats liés à la prestation des services publics d'emploi sont présentés à la section 4.11.

Objectif 1.3 : Accroître la proportion des prestataires des programmes d'assistance sociale qui se maintiennent en emploi après avoir participé aux interventions des services publics d'emploi

Contexte lié à l'objectif : La difficulté de certains individus à conserver un emploi est susceptible d'avoir de nombreux effets indésirables. À titre d'exemple, on peut penser à l'isolement, à la marginalisation, à l'appauvrissement, ou encore à la diminution de l'estime de soi et de la confiance en sa capacité à intégrer un emploi de façon durable. De plus, certains individus enchaînent les emplois sans développer les compétences essentielles permettant de surmonter les difficultés inhérentes au marché du travail. Ces compétences leur permettraient d'accroître leur potentiel d'employabilité, de progresser dans une entreprise ou d'accéder à de meilleures conditions salariales. Malheureusement, parfois, une personne qui ne peut pas conserver un emploi doit de nouveau bénéficier d'un programme d'assistance sociale.

Les services publics d'emploi proposent une démarche structurée permettant aux individus d'être mieux outillés pour intégrer un emploi de façon durable. Cette démarche contribue donc à l'amélioration de la situation socioéconomique des personnes, particulièrement celles qui vivent en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Indicateur 6 : Proportion de participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes d'assistance sociale, s'étant maintenus en emploi pour une période d'au moins six mois suivant un retour en emploi

(Mesure de départ : 74,3 % en 2020-2021)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	75,0 %	76,0 %	77,0 %	78,0 %
Résultat	74,1 % (Cible non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure la proportion d'individus s'étant maintenus en emploi parmi ceux pour lesquels un résultat correspondant à un retour en emploi a été enregistré pour l'année 2022-2023. Le résultat présenté expose donc la durabilité des intégrations professionnelles des années antérieures. La progression visée peut ne pas avoir été atteinte en raison de l'implantation graduelle, à partir de 2022-2023, de la nouvelle offre de services liés au maintien en emploi. Cela crée un décalage d'un an avec le résultat souhaité pour la cohorte examinée en 2023-2024.

Pour favoriser l'intégration durable au marché du travail de la clientèle des programmes d'assistance sociale, les services publics d'emploi du Ministère proposent un ensemble de mesures qui visent le développement de l'employabilité. Des interventions aux effets structurants sur la démarche d'intégration professionnelle durable sont notamment réalisées auprès des personnes les plus vulnérables. Dans certaines situations, un accompagnement durant la phase d'intégration et de consolidation permet de surmonter les difficultés et favorise le maintien en emploi.

Objectif 1.4 : Augmenter le nombre d'organismes communautaires financés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

Contexte lié à l'objectif : Par l'intermédiaire du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, le Ministère vise à assurer une plus grande reconnaissance et un meilleur soutien à l'action communautaire. Le financement lié à la mission globale est prévisible et permet de financer le fonctionnement général des organismes communautaires.

**Indicateur 7 : Nombre d'organismes communautaires ayant bénéficié d'un soutien financier
(Mesure de départ provisoire : 542^a organismes communautaires en 2022-2023)**

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	550	555	565	570
Résultat	576 (Cible atteinte)			

a. À titre informatif, la mesure de départ définitive est de 541.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur 7 mesure le nombre d'organismes communautaires ayant bénéficié d'un financement accordé par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, que ce soit pour le soutien à leur mission globale ou pour la mise en œuvre de projets structurants.

Ce sont 576 organismes communautaires qui ont bénéficié d'un soutien financier en 2023-2024 par l'intermédiaire des programmes administrés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Cela inclut des organismes soutenus relativement à la mission globale et des organismes bénéficiant d'un soutien ponctuel. La cible pour 2023-2024 est donc atteinte.

Plusieurs nouveaux organismes ont eu droit à un soutien à la mission globale, notamment

- quatre organismes dont la mission est liée à la promotion des droits;
- quatre organismes ayant une mission à vocation multisectorielle;
- une nouvelle corporation de développement communautaire.

Un appel de projets, pour le volet Participation et inclusion, a permis de financer 32 organismes communautaires dans le cadre du Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires.

**Indicateur 8 : Taux d'augmentation de la participation des organismes communautaires aux mesures en matière de main-d'œuvre et de gouvernance
(Mesure de départ provisoire : 1 761^a organismes en 2022-2023)**

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	+5 % (Par rapport à 2022-2023)	+10 % (Par rapport à 2022-2023)	+15 % (Par rapport à 2022-2023)	+20 % (Par rapport à 2022-2023)
Résultat	+74,3 % Total de 3 069 organismes (Cible atteinte)			

a. À titre informatif, la mesure de départ définitive est de 2 071.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère souhaite augmenter la participation des organismes communautaires aux mesures visant à les soutenir en matière de main-d'œuvre et de gouvernance. Le présent indicateur mesure le taux d'augmentation de la participation des organismes communautaires à celles-ci. Ces mesures, issues du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, sont administrées par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Pour l'année 2023-2024, le taux d'augmentation de la participation des organismes communautaires aux mesures en matière de main-d'œuvre et de gouvernance est de 74,3 % (3 069 organismes). Ce taux d'augmentation est calculé à partir de la mesure de départ provisoire calculée en 2022-2023 qui était de 1 761. Cela confirme l'atteinte de la cible. Il est à noter que la mesure de départ provisoire a été déterminée lorsque la majorité des mesures étaient encore en démarrage auprès des organismes (engager de nouvelles ressources, développer et implanter ces mesures). Le résultat obtenu montre que les besoins des organismes communautaires sont en hausse et que le Ministère a été en mesure d'y répondre.

Objectif 1.5 : Aider les entreprises à adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail

Contexte lié à l'objectif : Les services publics d'emploi proposent aux entreprises un accompagnement visant à améliorer leur gestion des ressources humaines et à développer les compétences de leur personnel afin qu'elles évoluent efficacement dans un marché du travail en constante évolution.

Les entreprises peuvent obtenir un soutien des services publics d'emploi afin de recourir à un consultant spécialisé en gestion des ressources humaines pouvant les aider à améliorer leurs pratiques en la matière (recrutement, rétention, planification des besoins de main-d'œuvre, ouverture à la diversité, réorganisation du travail, etc.). De plus, les services publics d'emploi accordent aux entreprises un soutien leur permettant de couvrir une partie des coûts engendrés par la formation du personnel et le développement de ses compétences. La formation continue et l'amélioration des compétences contribuent à accroître la productivité et la compétitivité des entreprises dans un contexte de mondialisation des marchés.

Indicateur 9 : Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	80,0 %	81,0 %	83,0 %	85,0 %
Résultat	89,4 % (Cible atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure la proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi.

Un sondage post-intervention est réalisé en continu auprès des entreprises aidées par les services publics d'emploi. Il permet de connaître la perception des employeurs quant à l'amélioration de leur gestion des ressources humaines à la suite d'une intervention. Pour l'année 2023-2024, le résultat dépasse largement la cible.

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

Indicateur 10 : Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leur personnel après une intervention des services publics d'emploi (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	85,0 %	86,0 %	87,0 %	88,0 %
Résultat	89,4 % (Cible atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur concerne l'amélioration des compétences du personnel à la suite d'une intervention des services publics d'emploi.

Un sondage est réalisé auprès des employeurs qui ont bénéficié d'un soutien pour le développement des compétences de leur personnel. Le résultat dépasse la cible.

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

Enjeu 2 : Une expérience employé inspirante

Orientation 2 : Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel

Objectif 2.1 : Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice

Contexte lié à l'objectif : L'expérience employé, c'est le fait de poser des gestes qui contribuent au développement et au maintien d'une expérience positive et mobilisatrice pour le personnel. C'est une responsabilité que toutes et tous partagent (agir ensemble). L'expérience employé est bâtie en concertation avec le personnel, qui est appelé à communiquer son opinion, puis à participer à la mise en œuvre de divers projets et diverses initiatives. Un sondage annuel (coup de sonde) permet de produire un indice de satisfaction quant à l'expérience employé.

Indicateur 11 : Indice de satisfaction quant à l'expérience employé (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	7,4/10	7,5/10	7,6/10	7,7/10
Résultat	7,3/10 (Cible non atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure la satisfaction du personnel quant à l'expérience employé. En effet, dans le cadre du sondage annuel (coup de sonde) réalisé en février 2024, 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. Le degré de satisfaction de 7,3/10 obtenu lors du coup de sonde est légèrement inférieur à la cible.

Le Ministère entend continuer à prendre les moyens pour maintenir la mobilisation de son personnel. En 2024-2025, plusieurs actions sont déjà prévues. Ces dernières s'inscrivent dans le Plan directeur en gestion des ressources humaines 2023-2025, sous le thème *Agir ensemble, pour une expérience employé inspirante!*

Objectif 2.2 : Cultiver notre expertise et notre potentiel

Contexte lié à l'objectif : Pour que son expérience employé soit inspirante et mobilisatrice, le personnel doit avoir une vision claire de ce que l'organisation attend de lui. Il doit aussi sentir que le Ministère reconnaît son expertise, qu'il cultive son potentiel et qu'il voit à son développement professionnel. C'est l'engagement que le Ministère a pris à l'égard de son personnel.

Le Ministère veut ancrer l'utilisation du cycle complet de gestion des contributions dans ses pratiques de gestion des ressources humaines. Il s'agit d'un moyen pour cultiver l'expertise et le potentiel du personnel. Ce cycle débute par la signification des attentes à chaque personne afin de lui permettre de bien comprendre son rôle et la prestation de travail qui est attendue d'elle. Une évaluation du rendement lui est transmise annuellement. Ceci permet de reconnaître ses forces et sa contribution, en plus de présenter les éléments à améliorer. Enfin, des pistes et des moyens relatifs au développement des compétences et de la carrière sont proposés dans le cadre d'échanges ou de discussions entre le gestionnaire et chaque membre du personnel afin de le soutenir dans son développement professionnel.

Indicateur 12 : Indice d'appréciation de la contribution et de développement du personnel (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	6,5/10	6,8/10	7,1/10	7,4/10
Résultat	7,9/10 (Cible atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère accorde une très grande importance à la gestion des contributions du personnel. L'indice d'appréciation de la contribution et de développement du personnel, mesuré par le présent indicateur, est basé sur le cycle complet de gestion des contributions. Il est composé de trois éléments : le taux de membres du personnel à qui des attentes ont été signifiées, le taux de membres du personnel qui ont obtenu une évaluation du rendement et le taux de membres du personnel qui ont eu des échanges ou des discussions avec leur gestionnaire concernant des pistes ou des moyens relatifs au développement de leurs compétences et de leur carrière.

Au cours de l'année 2023-2024, plusieurs actions ont pu contribuer au dépassement de la cible établie. Un outil informatique qui facilite la mise en œuvre du processus complet de gestion des contributions, Apprecio, a été mis en place en 2022- Plusieurs améliorations y ont été apportées en 2023 afin d'en faciliter l'utilisation par l'ensemble du personnel du Ministère. Par conséquent, la documentation en appui au processus de gestion des contributions a été mise à jour. Au surplus, des séances d'information ont eu lieu et des communications ont été transmises relativement à l'utilisation de l'application Apprecio. Un suivi de l'avancée des résultats a aussi été effectué en cours d'année afin de s'assurer de l'atteinte des cibles.

Enjeu 3 : Des services de qualité, simples, intégrés et accessibles

Orientation 3 : Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle

Objectif 3.1 : Améliorer les services selon les attentes des clients

Contexte lié à l'objectif : Pour s'inscrire à certains programmes ou recevoir certains services, la clientèle peut devoir entreprendre de nombreuses démarches. Ainsi, le Ministère souhaite réduire les efforts que doivent déployer les individus et les entreprises pour obtenir les services dont ils ont besoin. Afin d'y parvenir, il veut faciliter les démarches administratives nécessaires pour obtenir des services, peu importe le mode de communication utilisé pour interagir avec le Ministère (en personne, par téléphone ou en ligne).

Au cours des prochaines années, le Ministère vise à simplifier les communications administratives transmises dans le cadre des mesures et des programmes offerts. Les communications administratives sont personnalisées et s'adressent directement à la clientèle. Elles permettent de transmettre ou de demander des renseignements nécessaires pour traiter une demande ou pour s'assurer de sa conformité. Les lettres personnalisées et les avis de décision sont deux exemples de communications administratives. La complexité d'un formulaire ou le langage utilisé dans une lettre ou un avis de décision peuvent nuire à l'expérience des personnes qui communiquent avec le Ministère. Simplifier la documentation en adoptant des termes clairs rendra les informations plus accessibles et compréhensibles.

Indicateur 13 : Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des démarches pour obtenir les services (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	7,8/10	7,8/10	7,9/10	8,0/10
Résultat	8,1/10 ^a (Cible atteinte)			

a. La marge d'erreur est de 0,1, 19 fois sur 20, pour les individus et de 0,2, 19 fois sur 20, pour les entreprises.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des démarches pour obtenir des services.

Le résultat de 8,1/10 rend compte de la satisfaction globale des individus et des entreprises. Pour les individus, les résultats tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 9 993 clients. Ces derniers ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ou par l'intermédiaire des services téléphoniques de plusieurs des centres de relations avec la clientèle du Ministère, soit celui 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, de Québec emploi et de Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Les résultats pour les entreprises tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 5 536 entreprises. Ces dernières ont reçu des services dans un bureau de Services Québec ou par l'intermédiaire des services téléphoniques du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et du Centre de relations avec la clientèle du Registraire des entreprises. Ils incluent aussi la clientèle utilisant les services en ligne de Québec Emploi, de la Zone entreprise et du Registraire des entreprises.

Bien que le résultat de 8,1/10 dépasse la cible visée, des travaux effectués en 2023-2024 ont permis de cibler des pistes d'amélioration, notamment pour les modes de prestation de services présentant un résultat de satisfaction plus faible. À titre d'exemple, des parcours clients ont été réalisés concernant l'aide financière de dernier recours et le Régime québécois d'assurance parentale afin de cibler les irritants vécus par la clientèle.

De plus, divers outils et moyens de communication ont été diffusés pour sensibiliser l'ensemble du personnel aux principes de l'expérience client et pour contribuer à l'adoption d'une culture centrée sur le client.

Indicateur 14 : Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des communications administratives révisées
(Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	7,8/10	7,8/10	7,9/10	8,0/10
Résultat	8,0/10 ^a (Cible atteinte)			

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

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le degré de satisfaction à l'égard de la simplicité des communications administratives. Le Ministère veut que l'information transmise soit claire, complète, précise et utile.

Les communications administratives sont transmises à la clientèle dans le cadre des programmes, des mesures et des services offerts par le Ministère. Ces communications peuvent se présenter sous la forme d'un document électronique ou d'une prestation de services en ligne ou être disponibles en version papier. Les communications administratives sont personnalisées et s'adressent directement à la clientèle.

Le résultat de 8,0/10 tient compte des notes de satisfaction attribuées par 562 clients ayant reçu la communication administrative *Déclaration complète* par l'intermédiaire du portail Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Un grand nombre de clients bénéficiant d'une aide financière de dernier recours reçoivent annuellement cette communication, en ligne ou par la poste. Celle-ci leur transmet les informations liées à leur dossier et leur demande de les mettre à jour s'il y a lieu. Des travaux sont en cours afin de réviser cette communication administrative pour en améliorer la clarté et la simplifier. Le résultat présenté constitue donc une mesure de départ qui permettra de mesurer l'effet des ajustements apportés à cette communication sur la satisfaction de la clientèle.

La simplification des communications administratives est une priorité du Ministère. Des efforts importants sont investis afin de les adapter aux attentes des différentes clientèles. D'autres communications administratives nécessitant une simplification seront incluses dans les résultats des prochaines années.

Objectif 3.2 : Faciliter l'accès aux services gouvernementaux

Contexte lié à l'objectif : En matière de services à la population et aux entreprises, le Ministère, par l'intermédiaire de Services Québec, a pour mission d'offrir, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice permettant un accès simplifié à des services publics. Services Québec souhaite faciliter l'accès à une plus grande diversité de services publics, tout en simplifiant les démarches nécessaires pour les obtenir. Il souhaite également offrir un accompagnement permettant de répondre efficacement aux attentes de la population concernant l'obtention des services publics auxquels elle a droit.

Les individus et les entreprises s'attendent à être accompagnés, au besoin, lorsqu'ils font appel aux services gouvernementaux. L'accompagnement correspond à l'ensemble des mesures de soutien et de suivi ayant pour but de guider la clientèle dans ses démarches pour obtenir un service. De plus, dans le contexte de la transformation numérique gouvernementale, le Ministère souhaite adapter ses services d'accompagnement pour qu'ils continuent de répondre aux attentes de la clientèle, qui évoluent dans le temps.

Indicateur 15 : Nombre de nouveaux services gouvernementaux accessibles par Services Québec (Mesure de départ : S. O.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	7	16	27	40
Résultat	7 (Cible atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le nombre de nouveaux services accessibles par l'intermédiaire de Services Québec (services destinés aux individus et aux entreprises).

En 2023-2024, sept services gouvernementaux supplémentaires ont été rendus accessibles par l'intermédiaire de Services Québec, ce qui permet d'atteindre la cible fixée. Ces services sont offerts en personne, au téléphone ou en ligne. Ainsi, il est désormais possible de louer une salle de rencontre dans les bureaux de Services Québec pour offrir un lieu impartial et de proximité aux élèves recourant au Protecteur national de l'élève³⁴. Les nouveaux services téléphoniques de Services Québec permettent notamment aux travailleurs d'obtenir de l'information sur une certification liée au programme de qualification en matière de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé spécifique aux systèmes de remontées mécaniques de surface. De plus, cinq nouveaux services en ligne ont été ajoutés à la Zone entreprise.

Indicateur 16 : Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec (Mesure de départ : ND)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	8,0/10	8,0/10	8,1/10	8,3/10
Résultat	8,8/10 ^a (Cible atteinte)			

a. La marge d'erreur est de 0,1, 19 fois sur 20, pour les individus et de 0,2, 19 fois sur 20, pour les entreprises.

34. Le Protecteur national de l'élève est responsable du mécanisme de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire québécois. Il protège les droits des élèves et de leurs parents en leur permettant d'exprimer leurs insatisfactions concernant les services scolaires qu'ils reçoivent de la part de leur école publique ou privée, de leur centre de services scolaire ou de leur commission scolaire. Il chapeaute une équipe de protecteurs régionaux qui sont indépendants des écoles, des centres de services scolaires et des commissions scolaires.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec.

Cet indicateur permet d'évaluer l'adéquation entre l'évolution de la qualité de l'accompagnement offert par Services Québec pour les trois modes de prestation de services (en personne, au téléphone et en ligne) et les attentes de la clientèle. L'accompagnement correspond à l'aide apportée aux individus et aux entreprises dans le cadre de leurs démarches en vue d'obtenir un service de première ligne³⁵.

La cible annuelle de 8,0/10 a été dépassée, avec une note globale de 8,8/10 pour le total de la clientèle (individus et entreprises).

Les résultats pour les individus tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 2 701 clients. Ces derniers ont reçu un service dans un des bureaux de Services Québec ou par l'intermédiaire du Centre de relations avec la clientèle pour des renseignements généraux. Le degré de satisfaction moyen des individus à l'égard de l'accompagnement reçu par Services Québec est de 8,9/10 et dépasse la cible, établie à 8,0/10.

Les résultats pour les entreprises tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 2 909 entreprises. Ces dernières ont reçu un service dans un des bureaux de Services Québec ou par l'intermédiaire du Centre de relations avec la clientèle pour des renseignements généraux. Elles incluent aussi les entreprises utilisant les services en ligne de la Zone entreprise. Le degré de satisfaction moyen des entreprises à l'égard de l'accompagnement reçu par Services Québec est de 8,5/10 et dépasse la cible, établie à 8,0/10. Malgré ce très bon résultat pour l'ensemble des modes de prestation de services, des améliorations seront apportées aux services en ligne pour lesquels le degré de satisfaction est plus faible.

Objectif 3.3 : Faciliter l'utilisation de Mon dossier

Contexte lié à l'objectif : Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale est un portail ministériel unique dans lequel sont proposés des services en ligne. Il permet à la clientèle des services publics d'emploi et des programmes d'assistance sociale de soumettre une demande d'aide financière ou d'aide à l'emploi, de consulter les communications numériques provenant du Ministère, de transmettre des documents en ligne, d'être informée sur ses versements et de recevoir des alertes pour une nouvelle communication ou une date importante. Il peut être utilisé avec tous les types d'appareils électroniques (ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents). Il est accessible sur le site Québec.ca.

35. Les services de première ligne correspondent aux renseignements généraux donnés aux citoyens et aux entreprises pour répondre à leurs besoins. C'est ainsi qu'en fonction de leur réalité ou de l'acquisition d'une certaine autonomie, ils peuvent souhaiter se voir offrir et recevoir un accompagnement personnalisé. Par exemple, la transformation numérique des services renforce la demande d'aide à la navigation numérique.

Indicateur 17 : Degré de satisfaction de la clientèle quant à l'utilisation de Mon dossier (Mesure de départ : 8,2/10 en 2021-2022)^a

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	8,2/10	8,2/10	8,3/10	8,5/10
Résultat	7,9/10 ^b (Cible non atteinte)			

- a. En raison de changements méthodologiques, les résultats obtenus pour cet indicateur ne peuvent pas être comparés avec cette mesure de départ.
- b. La marge d'erreur du sondage est de 0,2, 19 fois sur 20.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services numériques offerts par l'intermédiaire de Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Il permet de comprendre les besoins de la clientèle et d'entrevoir les possibilités d'amélioration. Des services adaptés et de qualité augmentent les chances que Mon dossier soit utilisé à son plein potentiel par la clientèle.

Le résultat tient compte des notes de satisfaction attribuées par 1 821 clients utilisant le portail Mon dossier. Selon les résultats du sondage, la non-atteinte de la cible s'explique notamment par les difficultés qu'éprouvent certaines personnes qui accèdent à Mon Dossier à y accomplir toutes les démarches souhaitées. Le Ministère entend améliorer le degré de satisfaction de la clientèle quant à l'utilisation du portail Mon dossier en modernisant celui-ci, en élaborant des outils de référence et en simplifiant les formulaires Web.

Diverses actions seront mises en place en 2024-2025 pour bonifier le soutien aux agents afin qu'ils puissent mieux accompagner la clientèle et, ainsi, améliorer l'expérience client. Il s'agit notamment de la mise à jour de la foire aux questions, de la page intranet et de la procédure à suivre pour la première connexion ainsi que la réalisation d'une stratégie de communication pour promouvoir l'utilisation de Mon Dossier auprès de la clientèle.

Il est également souhaité de bonifier les services offerts par l'intermédiaire du portail Mon Dossier, entre autres en offrant à la clientèle des services d'aide à l'emploi la possibilité de prendre un rendez-vous en ligne et en facilitant la transmission de documents.

Objectif 3.4 : Assurer une meilleure protection du public par l'optimisation des registres de l'État

Contexte lié à l'objectif : Au 31 décembre 2023, le Ministère assurait la gestion de 11 registres au sein du pôle d'expertise des registres de l'État. Le regroupement des registres vise à offrir aux individus et aux entreprises un accès simplifié aux registres de l'État, à promouvoir leur utilisation et à favoriser la mise en valeur des données des registres publics. Pour ce faire, le Ministère met en place les assises nécessaires afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et la pérennité des registres, et ce, dans une perspective de protection du public.

Pour être à même de réaliser pleinement sa mission et de poursuivre le regroupement des registres de l'État, le Ministère s'est engagé dans un vaste projet de transformation numérique qui passe par la mise en œuvre du programme Assise numérique commune des registres de l'État. Ce programme comprend des projets qui permettront d'optimiser les registres sous la responsabilité du Ministère et, éventuellement, d'offrir une solution optimale pour la création de nouveaux registres, inspirée des meilleures pratiques en la matière.

De plus, depuis 2017, le gouvernement du Québec a mis en place différentes mesures en matière de transparence des entreprises afin d'accroître la protection de la population québécoise. Le Registraire des entreprises, en collaboration avec le ministère des Finances, a réalisé divers travaux pour y contribuer. Ces travaux se poursuivent.

Indicateur 18 : Nombre de projets d'optimisation des registres livrés (programme Assise numérique commune des registres de l'État) (Mesure de départ : 0/4 en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	0	2	1	1
Résultat	S. O.			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le nombre de projets d'optimisation des registres réalisés dans le cadre du programme Assise numérique commune des registres de l'État ou conçus de manière à pouvoir y être intégrés.

Les travaux entourant un projet d'optimisation de registre, dont la livraison était prévue en 2024-2025, ont été terminés à l'avance au cours de la période couverte par la présente reddition de comptes. Il s'agit des travaux afférents à la mise en place du registre des apostilles, dont l'implantation était requise après l'adhésion du Canada à la Convention supprimant l'exigence de la légalisation des actes publics étrangers, conclue à La Haye le 5 octobre 1961.

**Indicateur 19 : Taux d'avancement des améliorations apportées au registre des entreprises pour accroître la transparence corporative
(Mesure de départ : 0 % en 2022-2023)**

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	40,0 %	55,0 %	75,0 %	90,0 %
Résultat	41,8 % (Cible atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur mesure le taux d'avancement des améliorations apportées au registre des entreprises pour accroître la transparence corporative. Cet indicateur est lié à sept mesures visant à renforcer la protection du public ou à faire évoluer les services offerts par le Registraire des entreprises, en cohérence avec les attentes de la clientèle. Ces mesures portent sur les bénéficiaires ultimes³⁶, les copies de pièces d'identité, la recherche par nom et prénom, le remplacement du système de classification des activités économiques, le fichier des autorités publiques, les activités d'assurance qualité et le développement de collaborations permettant d'optimiser la fiabilité des informations inscrites au registre.

En 2023-2024, plusieurs actions ont été réalisées en vue d'accroître la transparence des entreprises par l'intermédiaire du registre des entreprises. La cible annuelle a été atteinte grâce à l'avancement des travaux liés à chacune des sept mesures liées à l'indicateur.

Au 31 mars 2024 :

- 35,1 % des entreprises (327 325 sur 931 860³⁷) avaient déclaré un ou des bénéficiaires ultimes;
- le Registraire des entreprises avait mis en œuvre un processus de traitement permettant la validation des copies de pièces d'identité;
- l'élaboration de l'outil permettant la recherche par nom et prénom progressait bien (la livraison de celui-ci est prévue à l'été 2024);
- l'analyse préliminaire visant à reconnaître le Fichier des autorités publiques comme registre et comme une source de données officielles était terminée;
- les travaux se poursuivaient pour finaliser le dossier d'opportunité et le dossier d'affaires concernant le remplacement du système de classification par code d'activité économique actuellement utilisé par le Registraire des entreprises par le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord;
- des activités d'assurance qualité visant à améliorer la fiabilité des informations contenues dans le registre des entreprises avaient été réalisées (une communication avait été transmise à 750 entreprises ayant déclaré de manière erronée être dispensées de déclarer leurs bénéficiaires ultimes en mai 2023 afin que celles-ci se conforment à leur obligation);
- le Registraire des entreprises poursuivait ses travaux relatifs au développement de collaborations pour améliorer la fiabilité des informations inscrites au registre, notamment avec le Bureau du surintendant des faillites, Corporations Canada et Revenu Québec.

36. Un bénéficiaire ultime est une personne physique qui détient un droit lui permettant de profiter d'une partie des revenus ou des actifs d'une entreprise ou un droit lui permettant de diriger ou d'influencer les activités d'une telle entreprise.

37. Nombre d'entreprises devant déclarer un ou des bénéficiaires ultimes.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

En 2023-2024, le Ministère a publié une nouvelle déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Cela était nécessaire en raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en octobre 2022. La plupart des engagements sur la qualité des services figurant dans la précédente déclaration de services (celle du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale) ont été conservés. De légers changements ont été apportés à deux engagements (celui relatif aux services simplifiés et faciles d'accès ainsi que celui relatif à la protection des renseignements personnels).

Pour ce qui est des modifications aux engagements portant sur des normes de service, celle concernant le délai pour l'engagement relatif au Programme objectif emploi permet de tenir compte des résultats obtenus au cours des dernières années et de la capacité organisationnelle. Quant aux engagements relatifs à la réponse par courriel et à la prise en charge d'appels téléphoniques, l'ajout de centres de relations avec la clientèle au calcul du résultat permet de mieux représenter la performance du Ministère dans sa réponse aux demandes de renseignements en couvrant un plus grand bassin de clientèle.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Le Ministère tient à offrir des services de qualité à la population. Les engagements sur la qualité des services inclus dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens témoignent de la volonté du Ministère de répondre adéquatement aux divers besoins de sa clientèle, et ce, à chaque étape de ses services. 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 de la population.

Engagement ^a	Indicateur	Résultat 2022-2023 (Proportion)	Résultat 2023-2024 (Proportion) ^b
Vous servir avec respect	Nombre de plaintes traitées	243 (17,4 %)	338 (17,6 %)
	Degré de satisfaction	9,4/10	9,4/10
Vous garantir un service fiable	Nombre de plaintes traitées	671 (48,1 %)	988 (51,5 %)
	Degré de satisfaction	8,7/10	8,5/10
Vous offrir des services simplifiés et faciles d'accès	Nombre de plaintes traitées	102 (7,3 %)	93 (4,9 %) ^c
	Degré de satisfaction	7,7/10	8,1/10
Vous offrir des services adaptés à vos besoins	Nombre de plaintes traitées	122 (8,8 %)	185 (9,7 %)
	Degré de satisfaction	8,4/10	8,6/10
Traiter votre demande de façon équitable	Nombre de plaintes traitées	237 (17,0 %)	287 (15,0 %)
	Degré de satisfaction	8,8/10	8,6/10
Protéger vos renseignements personnels	Nombre de plaintes traitées	19 (1,4 %)	26 (1,4 %)
	Degré de satisfaction	9,0/10	8,6/10
Total pour les engagements	Nombre de plaintes traitées	1 394 (100 %)	1 917 (100 %)^d
	Indice unifié du degré de satisfaction	8,6/10	8,6/10

- a. Chaque engagement est lié à plusieurs motifs de plaintes. Les motifs de plaintes sont détaillés dans la section 4.12.
- b. Les résultats relatifs à la satisfaction ne sont pas comparables à ceux de 2022-2023 en raison de changements méthodologiques importants. La marge d'erreur est de 0,3, 19 fois sur 20.
- c. La donnée n'est pas comparable avec celle de l'année antérieure en raison de changements méthodologiques.
- d. En raison de l'arrondissement des données, le total ne correspond pas à la somme des parties.

Explication des résultats obtenus

En 2023-2024, 1 917 plaintes ont été traitées relativement aux engagements sur la qualité des services, dont 387 plaintes fondées. Les plaintes fondées concernent plus particulièrement les engagements sur la fiabilité des services (55,3 %) et le respect envers la clientèle (21,7 %). D'autres résultats liés aux plaintes sont présentés à la section 4.12.

En 2023-2024, l'indice unifié de satisfaction par rapport aux six engagements sur la qualité des services est de 8,6/10, ce qui correspond à un très bon degré de satisfaction des clientèles. Les résultats obtenus tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 15 529 individus et entreprises. L'engagement « Vous servir avec respect » obtient un degré de satisfaction qualifié d'excellent de la part de l'ensemble de la clientèle sondée. Toutefois, des améliorations sont possibles pour les engagements « Vous garantir un service fiable » et « Vous offrir des services adaptés à vos besoins », particulièrement pour la clientèle des entreprises. Des améliorations sont aussi possibles pour les engagements « Traiter votre demande de façon équitable » et « Protéger vos renseignements personnels ». Pour l'engagement « Vous offrir des services simplifiés et faciles d'accès », le degré de satisfaction est bon, mais une amélioration est souhaitable, car le taux d'insatisfaction des répondants (individus et entreprises) est de 17,3 %. Le Ministère, dans le Plan stratégique 2023-2027, indique qu'il souhaite d'ailleurs simplifier les démarches que doivent effectuer les individus et les entreprises pour obtenir les services dont ils ont besoin.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Date d'entrée en vigueur : 14 décembre 2023, rétroactive au 1^{er} avril 2023³⁸.

Engagement	Résultat 2022-2023 (Délai moyen ^a)	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Délai moyen ^a 2023-2024
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	96,5 % (0,8 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 80 % des courriels	93,2 % (Cible atteinte)	1 jour ouvrable
Un agent ou une agente prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins ^c	67,1 % (3 minutes 58 secondes) ^d (Cible non atteinte)	Pour 80 % des appels	71,7 % (Cible non atteinte)	3 minutes 20 secondes
Services aux individus				
Lorsque vous effectuez une demande d'aide financière de dernier recours				
Une décision est rendue concernant votre demande dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	90,0 % (2,0 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 85 % des demandes	85,9 % (Cible atteinte)	2,5 jours ouvrables
Un agent ou une agente d'aide à l'emploi vous rencontre pour une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi dans un délai de 8 jours ouvrables suivant le dépôt de votre demande, si vous êtes tenu de participer au Programme objectif emploi	S. O. ^e (10,2 jours ouvrables)	Pour 75 % des demandes	73,6 % (Cible non atteinte)	9,9 jours ouvrables
Lorsque vous effectuez une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale				
Une décision est rendue concernant votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables si l'ensemble des documents requis sont reçus à l'intérieur de ce délai ^f	98,0 % (3,9 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 95 % des demandes	97,7 % (Cible atteinte)	3,8 jours ouvrables
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)	86,9 % (5,1 jours ouvrables) (Cible non atteinte)	Pour 90 % des demandes	94,9 % (Cible atteinte)	3,3 jours ouvrables

38. Bien que la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens soit entrée en vigueur en décembre 2023, les résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service couvrent toute l'année 2023-2024.

Engagement	Résultat 2022-2023 (Délai moyen ^a)	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Délai moyen ^a 2023-2024
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)	98,9 % (0,6 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 90 % des demandes	99,3 % (Cible atteinte)	0,9 jour ouvrable
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	90,8 % (73 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 75 % des demandes	82,8 % (Cible atteinte)	77 jours ouvrables
Services aux entreprises				
Lorsque vous effectuez une demande auprès du Registraire des entreprises				
Nous traitons votre demande relative au démarrage d'une entreprise (constitution d'une société par actions ou immatriculation d'une entreprise), produite en ligne, dans un délai de 2 jours ouvrables	97,4 % (0,2 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 90 % des demandes	96,4 % (Cible atteinte)	0,5 jour ouvrable
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	98,1 % (0,8 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 90 % des demandes	97,8 % (Cible atteinte)	0,7 jour ouvrable
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	97,6 % (0,5 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 95 % des plaintes	97,8 % (Cible atteinte)	0,5 jour ouvrable
Votre plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables ^g	97,2 % (3,4 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 95 % des plaintes	97,6 % (Cible atteinte)	3,2 jours ouvrables

- Il s'agit d'une moyenne correspondant au 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, au Centre de communication avec la clientèle, au Centre d'assistance au placement ou au Centre de relations avec la clientèle – Registraire des entreprises. Les deux derniers centres ont été ajoutés pour le résultat lié à l'engagement en 2023-2024. Par conséquent, le résultat n'est pas comparable avec celui de 2022-2023.
- 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, au Centre de recouvrement, au Centre d'assistance au placement, au Centre de relations avec la clientèle – Registraire des entreprises ou au Centre administratif de la qualification professionnelle. Les trois derniers centres ont été ajoutés pour le résultat lié à l'engagement en 2023-2024. Par conséquent, le résultat n'est pas comparable avec celui de 2022-2023.
- Le délai moyen exclut les données d'avril à septembre 2022 pour l'un des centres d'appels en raison d'un changement de plateforme qui rend cette information indisponible pour cette période.
- Une comparaison avec la proportion de rencontres effectuées en huit jours ouvrables pour 2022-2023 n'est pas possible puisque le délai visé pour cet engagement a été modifié pour 2023-2024, passant de quatre à huit jours ouvrables.
- Les données portent sur l'année civile.
- Il s'agit des plaintes reçues par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à 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 service, le Ministère a composé avec des défis ayant des effets sur sa performance. Les résultats montrent que la cible a été atteinte pour 10 des 12 engagements. Parmi eux, 6 obtiennent un résultat supérieur à 95 %.

Des défis ayant des effets sur la performance du Ministère

La prise en charge des appels téléphoniques

En 2023-2024, les centres de relations avec la clientèle du Ministère concernés par la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens ont répondu à 4 101 095 appels. Certains centres de relations avec la clientèle du Ministère ont rencontré des défis liés notamment à un manque de personnel en raison de postes vacants et à des problèmes techniques ayant des répercussions sur la prise en charge des appels.

En réponse à ces défis, le Ministère a formé de nouvelles ressources et a fait des interventions afin de résoudre les problèmes techniques. De plus, diverses stratégies ont été établies pour augmenter la capacité de prise en charge des appels ou réduire le volume d'appels entrants. L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action par l'un des centres de relations avec la clientèle a d'ailleurs permis de réduire de 36,7 % son délai de prise en charge comparativement à 2022-2023.

L'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 adultes³⁹ effectuant une première demande d'aide sociale. L'ajout des demandes de services effectuées en ligne et le télétravail ont transformé les pratiques. Les agents d'aide à l'emploi ont dû s'adapter rapidement aux nouveaux modes d'interaction avec la clientèle et aux modalités de traitement des demandes de services effectuées en ligne. Conséquemment, ces changements ont eu un effet significatif sur les délais de réalisation de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi avec les personnes admissibles au Programme objectif emploi. Le délai pour obtenir cette entrevue a d'ailleurs été augmenté à huit jours ouvrables pour tenir compte de cette réalité tout en maintenant l'ambition d'une prise en charge rapide des primo-demandeurs⁴⁰ concernant le Programme. De plus, le nombre de participants admis au Programme objectif emploi a augmenté de 14,9 % en 2023-2024 comparativement à 2022-2023.

Plusieurs travaux ont été réalisés pour réduire le délai d'accompagnement et de prise en charge de la clientèle. Un rapport d'analyse sommaire a été produit en 2023-2024 à partir du diagnostic de la procédure utilisée pour le traitement des demandes d'aide financière en ligne et des demandes en présentiel effectué en 2022-2023. Ce rapport présente la trajectoire des demandes d'aide financière des primo-demandeurs ainsi que les obstacles et les enjeux liés à la tenue d'une rencontre d'évaluation avec les personnes dans le délai visé. Il présente aussi des bonnes pratiques ainsi que des pistes d'amélioration à mettre en place dans l'avenir. Les tableaux de bord et les outils de suivi pour la province et les régions, qui permettent mensuellement l'analyse de la situation par région et par bureau de Services Québec, ont été modifiés notamment pour tenir compte du nouveau délai visé et pour raffiner les informations sur la présence des participants à un premier rendez-vous. Bien que la cible de 75 % ne soit pas atteinte, le délai moyen pour obtenir une entrevue a diminué de 0,3 jour ouvrable comparativement à 2022-2023. De plus, dans la majorité des régions, l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi a été réalisée dans un délai de huit jours ouvrables dans au moins 75 % des cas et, pour six d'entre elles, la cible a été dépassée de 10 % ou plus.

39. 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.

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

Des défis relevés avec succès

Le traitement des demandes d'aide financière de dernier recours (Programme d'aide sociale et Programme de solidarité sociale)

Le volume de demandes d'aide financière ou de solidarité sociale a continué à progresser durant l'année 2023-2024. Globalement, une hausse de 15,3 % du nombre de nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours a été constatée comparativement à 2022-2023, les augmentations allant de 4,6 % à 38,3 % mensuellement.

Malgré cet accroissement, l'entraide entre les régions et le maintien du Bureau virtuel d'assistance sociale, mis en place en janvier 2023, ont grandement contribué à l'atteinte du résultat de 85,9 %. Ce bureau permet le traitement des demandes d'aide financière par l'ensemble du personnel du réseau, sans égard à la région où elles sont déposées.

La prise en charge et le traitement des plaintes

En 2023-2024, le Ministère a traité 19,5 % plus de plaintes qu'en 2022-2023 (10 525 plaintes traitées en 2023-2024 comparativement à 8 811 en 2022-2023) pour les engagements sur la prise en charge et le traitement des plaintes figurant dans sa déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Cela s'explique principalement par une augmentation importante des plaintes liées à la clientèle ayant une conduite déraisonnable (+538, soit +139,7 %) et aux programmes d'assistance sociale (+946, soit +37,4 %). Il y a aussi eu une hausse de 24,9 % (+1 533) des plaintes traitées pour d'autres ministères ou organismes, notamment dans le cadre des partenariats de Services Québec. Bien que ces plaintes ne soient pas prises en compte en ce qui concerne les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, leur augmentation représente tout de même un défi pour la performance des unités administratives affectées au traitement des plaintes.

Malgré ces hausses importantes, le Ministère a maintenu une performance semblable à celle pour l'année 2022-2023 pour ses engagements relatifs à la prise en charge et au traitement des plaintes reçues. Cela a été possible notamment grâce à la mise en place de gabarits pour la rédaction et le traitement des plaintes. Ceux-ci ont permis de structurer les informations à recueillir par les agentes et les agents afin que les communications relatives au traitement d'une plainte soient plus fluides et plus efficaces. De plus, l'instauration de la procédure pour le traitement des plaintes liées au respect et à la courtoisie a permis d'automatiser, à l'aide de l'Outil de traitement des plaintes, l'envoi de ce type de plainte vers les unités administratives concernées. Cette automatisation élimine des étapes sans valeur ajoutée pour le traitement de ce type de plainte en plus d'uniformiser et de centraliser l'information liée à l'analyse d'une plainte. Ces optimisations des façons de faire du Ministère ont notamment permis au personnel de régler davantage de plaintes par des explications données au client.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Globalement, l'effectif régulier (temporaire et permanent) et occasionnel du Ministère a connu une hausse de 3,5 % (+248) de 2022-2023 à 2023-2024.

Cet accroissement s'explique notamment par l'embauche de ressources additionnelles, principalement au Secteur des partenariats de Services Québec et des ressources informationnelles, pour assister le personnel offrant les services téléphoniques associés au Guichet d'accès à la première ligne pour les activités confiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que pour soutenir la clientèle relativement à l'utilisation du Service d'authentification gouvernementale, découlant du programme Service québécois d'identité numérique. Le Ministère a aussi embauché de nouvelles ressources dédiées à l'inscription des événements de vie au registre de l'état civil, qui relève du Secteur des registres de l'État.

En 2023-2024, le Ministère a apporté quelques changements à sa structure organisationnelle. La Direction générale des ressources informationnelles et de la transformation numérique ainsi que la Direction du bureau de projets, auparavant incluses dans le Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles, font maintenant partie du Secteur des partenariats de Services Québec. Ces secteurs ont donc été renommés respectivement Secteur des services à la gestion et Secteur des partenariats de Services Québec et des ressources informationnelles. Le Secteur Emploi-Québec a aussi été renommé, devenant le Secteur de l'emploi. Le Secteur de la main-d'œuvre a été aboli et ses unités administratives relèvent désormais du Secteur de l'emploi.

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

Secteur d'activité ^b	2022-2023	2023-2024	Écart
Bureau de la sous-ministre (y compris les unités relevant directement de la sous-ministre ^c)	329	344	15
Commission des partenaires du marché du travail	17	22	5
Secteur de l'emploi	0	209	209 ^d
Secteur Emploi-Québec	124	0	-124 ^d
Secteur de la main-d'œuvre	84	0	-84 ^d
Secteur de la solidarité sociale et de l'assurance parentale	328	344	16
Secteur des partenariats de Services Québec et des ressources informationnelles	0	1 355	1 355 ^e
Secteur des partenariats de Services Québec	878	0	-878 ^e
Secteur des registres de l'État	469	494	25
Secteur des services à la gestion	0	535	535 ^e
Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles	808	0	-808 ^e
Secteur des services à la clientèle	4 056	4 038	-18
Total	7 093	7 341	248

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 le personnel 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 en vigueur pour chaque année.
- Inclut également le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- L'écart s'explique par le changement d'appellation du Secteur Emploi-Québec, qui est désormais le Secteur de l'emploi, ainsi que par l'intégration des unités administratives du Secteur de la main-d'œuvre à celui-ci.
- L'écart s'explique principalement par le transfert de la Direction générale des ressources informationnelles et de la transformation numérique ainsi que de la Direction du bureau de projets, relevant auparavant du Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles, au Secteur des partenariats de Services Québec. Ces secteurs ont donc été renommés respectivement Secteur des services à la gestion et Secteur des partenariats de Services Québec et des ressources informationnelles.

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre⁴¹. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022 ^a	2023
Proportion de la masse salariale (%)	2,3	1,9

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

- En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, la donnée présentée pour 2022 concerne le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque cette donnée n'est pas disponible distinctement pour cette année.

41. Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, RLRQ, chapitre D-8.3.

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022 ^a	2023
Cadre	1,9	1,8
Professionnel	2,1	1,4
Fonctionnaire	6,5	5,5
Étudiant et stagiaire ^b	1,2	S. O.
Total^c	5,0	4,2

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

- En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, les données présentées pour 2022 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque ces données ne sont pas disponibles distinctement pour cette année.
- À compter de 2023, les étudiants et les stagiaires sont inclus dans la catégorie d'emploi qu'ils occupent (personnel professionnel ou fonctionnaire).
- Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit pour le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

Somme allouée par personne

	2022 ^a	2023
Somme allouée par personne ^b	1 394,86 \$	1 202,37 \$

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

- En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, la donnée présentée pour 2022 concerne le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque cette donnée n'est pas disponible distinctement pour cette année.
- Somme moyenne allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit pour le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

Taux de départ volontaire 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 et n'est donc pas comparable avec le taux de départ volontaire de la fonction publique.

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

Taux de départ volontaire du personnel régulier^a

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	14,6	14,4	12,6

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

- Les données présentées pour 2021-2022 et pour 2022-2023 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail puisque, en raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le taux de départ volontaire n'est pas disponible distinctement pour ces années.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employées et d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	253	242	211

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

a. Les données présentées pour 2021-2022 et pour 2022-2023 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail puisque, en raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le nombre de départs à la retraite n'est pas disponible distinctement pour ces années.

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, qui s'étale sur une dizaine d'années, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2024

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 2024
325	412

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

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Pour l'exercice financier 2023-2024, le Secrétariat du Conseil du trésor a attribué un budget de dépenses de 4 719,4 millions de dollars au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Une somme de 53,5 millions de dollars s'est ajoutée à ce budget pour les mesures prévues dans le discours sur le budget 2023-2024, portant à 4 772,9 millions de dollars les sommes allouées. Les dépenses réelles de l'exercice financier totalisent 5 238,4 millions de dollars, ce qui correspond à 465,5 millions de dollars de plus que le budget de dépenses 2023-2024. Cet écart s'explique principalement par une hausse du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale en raison de l'augmentation des demandeurs d'asile.

Les dépenses réelles de l'exercice financier 2023-2024 ont été supérieures à celles de l'exercice financier 2022-2023 (219,4 millions de dollars de plus).

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ^a (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ^b (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ^{c, d} (000 \$) (4)
Gouvernance, administration et services à la clientèle	541 544	564 513	22 969	584 103
Solidarité sociale et Action communautaire	3 183 254	3 646 542	463 288	3 240 396
Emploi	994 619	1 027 319	32 700	1 194 491
Sous-total	4 719 417	5 238 374	518 957	5 018 989
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	53 500	S. O. ^e	(53 500)	S. O.
Total	4 772 917	5 238 374	465 457	5 018 989

- Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du *Budget de dépenses 2023-2024*.
- Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.
- Comptes publics 2022-2023 du portefeuille Travail, Emploi et Solidarité sociale.
- En raison de l'arrondissement des données, il est possible que le total ne corresponde pas à la somme des parties.
- Les dépenses prévues au 31 mars 2024 associées aux mesures du Budget 2023-2024 sont incluses dans tous les secteurs d'activité.

Gouvernance, administration et services à la clientèle

En 2023-2024, le budget destiné au secteur d'activité « Gouvernance, administration et services à la clientèle » était de 541,5 millions de dollars, alors que les dépenses ont été de 564,5 millions de dollars. L'écart de 23,0 millions de dollars s'explique principalement par le budget additionnel provenant de la provision pour des initiatives concernant les revenus et les fraudes envers l'État du ministère des Finances, des mesures présentées dans le discours sur le budget de 2023-2024 et de la provision pour la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation des immigrants du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

La diminution de 19,6 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2023-2024 et 2022-2023 s'explique par la scission des budgets du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui a eu lieu le 1^{er} avril 2023. En excluant les dépenses réelles du volet Travail en 2022-2023, une augmentation des dépenses globales de 21,2 millions de dollars est constatée par rapport à l'année financière précédente. Cette augmentation s'explique par la hausse des dépenses de rémunération notamment liée à l'indexation salariale.

Solidarité sociale et Action communautaire

Le budget de dépenses 2023-2024 pour le secteur d'activité « Solidarité sociale et Action communautaire » était de 3 183,3 millions de dollars, alors que les dépenses réelles au 31 mars 2024 ont été de 3 646,5 millions de dollars, ce qui correspond à 463,3 millions de dollars de plus que le budget prévu. Ce dépassement s'explique principalement par l'augmentation du nombre moyen de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale, en raison de l'afflux massif de demandeurs d'asile.

De 2022-2023 à 2023-2024, les dépenses relatives à la solidarité sociale et à l'action communautaire ont augmenté de 406,1 millions de dollars. Cette augmentation s'explique également par l'augmentation du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale, mais aussi par l'indexation des prestations.

Parmi les dépenses pour 2023-2024, 3 489,3 millions de dollars ont été consacrés aux programmes d'aide aux personnes et aux familles, ce qui a permis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. Cette somme inclut un montant de 57,5 millions de dollars pour le Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir des actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a aussi alloué une somme de 52,4 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, 40,7 millions de dollars ont été versés par l'intermédiaire du Programme de soutien financier des carrefours jeunesse-emploi, 13,7 millions de dollars ont été versés par le truchement du Programme de soutien financier aux corporations de développement communautaire et 2,1 millions de dollars ont été octroyés par l'intermédiaire du Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires. De plus, une somme de 22,3 millions de dollars a été versée pour le programme Soutien à l'action bénévole.

Finalement, 26,0 millions de dollars ont été accordés à l'Office de la sécurité économique des chasseurs cris.

Emploi

Alors que le budget de dépenses pour 2023-2024 pour le secteur d'activité « Emploi » s'élevait à 994,6 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 1 027,3 millions de dollars. L'écart de 32,7 millions de dollars s'explique par un transfert de 27,2 millions de dollars au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale issus de la provision du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. De plus, 5,5 millions ont été versés dans le cadre des mesures annoncées lors du discours sur le budget 2023-2024. La dépense réelle pour 2023-2024 est inférieure de 167,2 millions de dollars à celle pour 2022-2023. Cette diminution s'explique principalement par l'arrêt ou la diminution des sommes versées dans le cadre des mesures annoncées lors des discours sur le budget antérieurs totalisant 173,2 millions de dollars, dont 100 millions de dollars versés au 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 liés à 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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été plus élevés en 2023-2024 qu'en 2022-2023. Les augmentations s'expliquent principalement par les sommes annoncées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027.

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

	Prévisions 2023-2024 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2024 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelle 2022-2023 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	50 299	55 943	52 444	3 499
Dépenses	51 057	51 859	47 176	4 683
Excédent ou (déficit)	(758)	4 084	5 268	(1 184)

- a. Données provenant du *Budget de dépenses 2023-2024*, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
- b. Données provenant des états financiers 2023-2024.
- c. Données provenant des Comptes publics 2022-2023.

Fonds de développement du marché du travail

Le Fonds de développement du marché du travail est destiné au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et des programmes relevant de la ministre de l'Emploi dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi que de la prestation des services publics d'emploi. Les résultats indiquent un surplus d'exercice de 98,2 millions de dollars pour 2023-2024. Comparativement à l'exercice financier 2022-2023, les dépenses ont diminué de 341,9 millions de dollars. Cette variation s'explique principalement par la diminution du nombre de personnes soutenues dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Individus et de la mesure Subvention salariale et du nombre d'entreprises aidées dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Employeur.

Revenus et dépenses du Fonds de développement du marché du travail

	Prévisions 2023-2024 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2024 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2022-2023 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	1 355 977	1 378 363	1 452 185	(73 822)
Dépenses	1 483 083	1 280 180	1 622 089	(341 909)
Excédent ou (déficit)	(127 106)	98 183	(169 904)	268 087

- a. Données provenant du *Budget de dépenses 2023-2024*, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
- b. Données provenant des états financiers 2023-2024.
- c. Données provenant des Comptes publics 2022-2023.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est consacré au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2023-2024, la contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au Fonds a été de 57,5 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 0,8 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 57,2 millions. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été plus élevés en 2023-2024 qu'en 2022-2023. Ces augmentations s'expliquent principalement par les annonces du gouvernement relatives aux Banques alimentaires du Québec.

Revenus et dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales

	Prévisions 2023-2024 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2024 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2022-2023 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	12 038	58 344	23 965	34 379
Dépenses	13 563	57 245	22 260	34 985
Excédent ou (déficit)	(1 525)	1 099	1 706^d	(606)

- a. Données provenant du *Budget de dépenses 2023-2024*, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
- b. Données provenant des états financiers 2023-2024.
- c. Données provenant des Comptes publics 2022-2023.
- d. En raison de l'arrondissement des données, il est possible que le total ne corresponde pas à la somme des parties.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées notamment dans le cadre de projets d'investissement en technologies de l'information. Les 12,9 millions de dollars de dépenses de ce fonds sont composées principalement de 11,9 millions de dollars en dépenses liées à l'amortissement et de 0,7 million de dollars en frais d'intérêts et de gestion. De plus, en 2023-2024, le Fonds a rendu possible un investissement total de 26,0 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 présente annuellement un solde équilibré.

Revenus et dépenses du Fonds des technologies de l'information

	Prévisions 2023-2024 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2024 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2022-2023 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	18 098	12 920	12 450	470
Dépenses	18 098	12 920	12 450	470
Excédent ou (déficit)	0	0	0	0

- a. Données provenant du *Budget de dépenses 2023-2024*, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
- b. Données provenant des états financiers 2023-2024.
- c. Données provenant des Comptes publics 2022-2023.

Fonds des biens et des services

Le Fonds des biens et des services est consacré au financement d'activités liées à la réalisation de la mission confiée à la ministre de l'Emploi, mission qui consiste à offrir à la population ainsi qu'aux entreprises, sur l'ensemble du 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 activités du Directeur de l'état civil et à celles du Registraire des entreprises ainsi que les services offerts à des ministères et à des organismes.

En 2023-2024, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé 86,5 millions de dollars à ce Fonds. Les revenus se composent aussi de 81,9 millions de dollars provenant d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement et de 24,3 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, d'individus ainsi que d'entreprises privées.

Le Fonds présente des dépenses de 203,1 millions de dollars en 2023-2024 (127,8 millions de dollars liés à la rémunération et 75,3 millions de dollars liés au fonctionnement). Les résultats indiquent un déficit de 10,5 millions de dollars en date du 31 mars 2024. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été plus élevés en 2023-2024 qu'en 2022-2023. Les augmentations s'expliquent notamment par une hausse des honoraires perçus et des dépenses dans le cadre des ententes de partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique ainsi que dans le cadre des ententes de services avec le ministère du Travail, le ministère de l'Éducation et le ministère de la Langue française.

Revenus et dépenses du Fonds des biens et des services

	Prévisions 2023-2024 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2024 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2022-2023 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	169 753	192 670	145 696	46 974
Dépenses	184 603	203 121	151 712	51 409
Excédent ou (déficit)	(14 850)	(10 451)	(6 015)^d	(4 436)

- a. Données provenant du *Budget de dépenses 2023-2024*, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
- b. Données provenant des états financiers 2023-2024.
- c. Données provenant des Comptes publics 2022-2023.
- d. En raison de l'arrondissement des données, il est possible que le total ne corresponde pas à la somme des parties.

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. La ministre de l'Emploi est responsable de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'utilisation (article 29 de la Loi). Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom de la ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. Le rapport d'activité 2023-2024⁴² du Fonds permet d'obtenir plus d'information.

42. 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

Le plan de transformation numérique 2023-2027 du Ministère contribue directement à la mise en œuvre du plan stratégique de celui-ci. Il permet l'accroissement et l'amélioration de l'offre de services numériques offerts à la population. Le Ministère réalise ses initiatives numériques en évaluant rigoureusement leurs bénéfices, qu'ils soient d'ordre quantitatif ou qualitatif. Il accorde également une importance aux risques susceptibles d'avoir une incidence sur les résultats attendus des projets. En utilisant une approche proactive de prévention et en instaurant des mesures d'atténuation, le Ministère réduit la probabilité de matérialisation de ces risques et il s'assure ainsi de minimiser les effets de ceux-ci sur les services numériques développés.

En 2023-2024, le Ministère a mis en ligne des services numériques et transactionnels au profit de sa clientèle, de son personnel et d'autres ministères. Il a notamment réalisé les initiatives suivantes :

- À la suite de l'adhésion du Canada à la Convention supprimant l'exigence de la légalisation des actes publics étrangers, conclue à La Haye le 5 octobre 1961, le ministère de la Justice a sollicité le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de mettre en place le registre des apostilles du Québec. Ce registre, élaboré en cohérence avec les exigences de la Convention et les assises légales du Québec, a été mis en ligne le 11 janvier 2024. La livraison de ce registre était initialement prévue en 2024-2025.
- Dans le cadre de la mesure « Simplifier les demandes de financement et la reddition de comptes pour les organismes communautaires soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales » du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, une nouvelle solution a été mise en ligne en mars 2024. Celle-ci permet aux organismes communautaires de déposer leur demande de soutien financier par l'intermédiaire de la Zone entreprise. En parallèle, un nouveau système de gestion des demandes a été élaboré à l'interne pour traiter ces demandes.
- Le projet UNIR vise à maintenir un service à la clientèle de qualité et d'améliorer les délais de prise en charge des demandes de soutien financier faites par la clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours, du Programme objectif emploi et du Programme de revenu de base. Avec la livraison de la première phase, le Secteur des services à la clientèle dispose désormais d'un système de numérisation et de gestion électronique des documents entrants. Deux phases subséquentes permettront, au cours de l'année 2024, de numériser massivement une partie des dossiers actifs liés aux programmes d'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi (volet de l'aide financière) et au Programme de revenu de base. Cette numérisation massive contribuera à optimiser la répartition du travail et le traitement de tâches des agents selon une priorité prédéterminée afin de respecter les engagements inclus dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère.
- Le projet Adaptation des pratiques de sécurité a permis de mettre en œuvre de meilleures pratiques de sécurité, ce qui contribue directement à diminuer l'exposition aux risques en matière de sécurité de l'information pour le Ministère et sa clientèle. Les travaux ont touché divers domaines, soit la gestion de l'information, les relations avec les partenaires et fournisseurs, la gestion des accès privilégiés, la sécurité dans les solutions d'affaires, la reprise informatique et la conformité.

Les initiatives en ressources informationnelles du Ministère assurent la protection de ses infrastructures ainsi que la sécurité des données des citoyens. Elles contribuent à la création de valeur en répondant aux besoins évolutifs de la clientèle. Elles permettent l'amélioration de l'expérience client et employé, en plus d'améliorer la transparence, la performance et l'efficacité du Ministère.

Comme le préconise son plan de transformation numérique, le Ministère participe à la mutualisation de ressources pour répondre à des besoins communs en offrant depuis 2023 des services en ressources informationnelles au ministère de la Langue française et au ministère du Travail.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2023-2024

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets ^a	15 598,1	2 820,5
Activités ^b	10 377,6	116 965,8
Total^c	25 975,7	119 786,3

- 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 gouvernement⁴³.
- 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.

43. Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, RLRQ, chapitre G-1.03.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

Heures rémunérées au 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 publique⁴⁴. Cette cible est établie en heures rémunérées, laquelle est transposée en équivalents temps complet (ETC)⁴⁵.

Le Conseil du trésor a fixé pour le Ministère une cible de 12 161 259 heures rémunérées pour 2023-2024, ce qui correspond à 6 659 ETC. Pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, 12 604 420 heures rémunérées ont été utilisées, ce qui correspond à 6 902 ETC, soit à un dépassement de 443 161 heures (243 ETC sur une base annuelle). Ces résultats sont pris en compte dans l'indice de performance de l'administration publique, qui mesure le respect de la cible établie uniquement pour l'entité correspondant au Ministère. Ce dépassement représente 3,6 % de la cible d'effectifs.

Le dépassement de 443 161 heures (243 ETC sur une base annuelle) s'explique notamment par la hausse du nombre de demandes reçues par le Directeur de l'état civil. Ceci explique aussi l'augmentation, par rapport à l'année 2022-2023, de la consommation des ETC pour la catégorie d'emploi cinq (personnel de bureau, techniciens et assimilés) dans le tableau ci-dessous. De plus, les données présentées pour 2022-2023 englobent celles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et celles du ministère du Travail. En effet, bien que la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ait eu lieu en octobre 2022, ces deux ministères ont des cibles d'heures rémunérées distinctes depuis le 1^{er} avril 2023.

44. Loi sur la fonction publique, RLRQ, chapitre F-3.1.1.

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

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés,
du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Catégories ^a	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées ^b [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés ^c [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5] ^d	Évolution [6] = [4] - [5]	Nombre d'employés et d'employées 2023-2024
1. Personnel d'encadrement	594 702	1 019	595 721	326	317	9	332
2. Personnel professionnel	3 413 970	40 843	3 454 813	1 892	1 891	1	2 012
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	8 409 483	138 573	8 548 056	4 681	4 348	333	4 994
6. Agents de la paix	0	0	0	0	0	0	0
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	5 742	88	5 830	3	2	1	3
Total	12 423 897	180 523	12 604 420	6 902	6 558	344	7 341

Source : Les données reflètent la situation à la dernière paie. Elles sont extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel pour le nombre d'employées et d'employés et du Système d'information et de gestion budgétaire du Secrétariat du Conseil du trésor pour les heures rémunérées.

- Les données sur les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires ne sont pas prises en compte pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique. Les données sur le personnel des cabinets sont également exclues.
- En 2023-2024, le Secrétariat du Conseil du trésor a ajouté 48 293 heures rémunérées, convertissant ainsi les données sur une base de 261 jours plutôt que 260 pour qu'elles soient comparables avec celles pour 2022-2023. Conséquemment, cet ajustement a été réparti dans les heures rémunérées au Ministère au prorata des heures travaillées dans chacune des catégories.
- Le total transposé en ETC correspond au nombre total d'heures rémunérées converties en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.
- En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en octobre 2022, les données présentées pour 2022-2023 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque ces données ne sont pas disponibles distinctement pour cette année.

Heures rémunérées liées au portefeuille Emploi et Solidarité sociale

Le Conseil du trésor a fixé pour le portefeuille Emploi et Solidarité sociale une cible totale de 12 188 654 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 674 ETC. En plus du Ministère, ce portefeuille inclut le Conseil de gestion de l'assurance parentale. Pour la période allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, 12 629 843 heures rémunérées ont été utilisées, ce qui correspond à 6 916 ETC. Pour le portefeuille ministériel, la cible d'heures rémunérées est ainsi dépassée. L'année financière se termine avec un dépassement de 441 189 heures, soit l'équivalent de 242 ETC sur une base annuelle. Le dépassement lié à l'entité correspondant au Ministère est expliqué précédemment sous le titre « Heures rémunérées au Ministère ».

Répartition de la cible et de la consommation réelle des heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Entité et organisme	Cibles		Consommation réelle	
	Heures rémunérées	ETC	Heures rémunérées	ETC
Ministère ^a	12 161 259	6 659	12 604 420	6 902
Conseil de gestion de l'assurance parentale	27 395	15	25 423	14
Total 2023-2024	12 188 654	6 674	12 629 843	6 916

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

a. L'entité Ministère inclut le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les Fonds spéciaux assujettis à la Loi sur la fonction publique et la Commission des partenaires du marché du travail.

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service conclus avec une personne physique (en affaires ou non)	5	264 314 \$
Contrats de service conclus avec un contractant autre qu'une personne physique ^a	60	24 102 757 \$
Total des contrats de service	65	24 367 071 \$

Source : Secteur des services à la gestion.

a. Un contractant autre qu'une personne physique peut être une personne morale de droit privé ou une société en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.2 Développement durable

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en œuvre un plan d'action de développement durable pour 2023-2028. La présente section traite des efforts investis par le Ministère en 2023-2024 pour respecter ses engagements et présente les résultats qu'il a obtenus, de manière à souligner sa contribution à l'atteinte des objectifs gouvernementaux liés à la Stratégie.

Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
1.2.1 Assurer le développement des compétences vertes	1. Financer des projets visant le développement des compétences liées à la transition verte	1.1 Montants versés annuellement dans des projets visant le développement des compétences liées à la transition verte (0 \$ en 2022-2023)	250 000 \$	150 000 \$ (Cible non atteinte)

Synthèse des activités :

Le 26 avril 2023, le Ministère signait une entente de 500 000 \$ avec Envirocompétences, le comité sectoriel de main-d'œuvre en environnement. Le premier versement, de 150 000 \$, a été effectué le 27 avril 2023. Un deuxième versement de 300 000 \$ a été planifié pour avril 2024 et un dernier versement de 50 000 \$ devrait être fait en 2025-2026, conformément aux modalités de versement liées aux projets financés par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Bien que la répartition des versements ne permette pas d'atteindre la cible de 2023-2024, le versement prévu en 2024 permettra de dépasser la cible établie pour 2024-2025.

Le financement accordé pour 2023-2024 a notamment permis la réalisation d'une enquête visant à évaluer les besoins des entreprises en ce qui concerne les compétences vertes et la formation afin de pouvoir éventuellement financer des projets de formation favorisant la transition verte.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
3.1.2 Soutenir les groupes communautaires et les entreprises d'économie sociale	2. Soutenir financièrement de nouveaux organismes communautaires	2.1 Nombre d'organismes communautaires ayant bénéficié d'un soutien financier au cours de l'année par l'entremise des programmes du SACAIS ^a (541 organismes en 2022-2023)	550	576 (Cible atteinte)
		2.2 Soutien financier octroyé annuellement aux organismes communautaires par le SACAIS ^a (96,3 M\$ octroyés en 2022-2023)	98 M\$	124,4 M\$ (Cible atteinte)

a. Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Synthèse des activités :

En 2023-2024, le Ministère a soutenu financièrement 35 organismes communautaires de plus par l'intermédiaire des programmes administrés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Différentes initiatives ont été mises en œuvre, notamment les suivantes :

- Un appel de projets a été lancé dans le cadre du Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires sur le thème « participation et inclusion ». Il a permis de financer 32 projets.
- Un financement lié à la mission globale a été accordé à huit nouveaux organismes par l'intermédiaire du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole (quatre pour le volet de la promotion des droits et quatre pour le volet des organismes multisectoriels, confié au Ministère).

Ainsi, de nouveaux organismes ont pu obtenir une aide en 2023-2024 dans le cadre des programmes offerts par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Par ailleurs, des hausses annuelles sont prévues pour les organismes soutenus quant à la mission globale.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
3.2.3 Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de tous au marché du travail	3. Accompagner les personnes les plus vulnérables afin qu'elles intègrent le marché du travail de façon durable	3.1 Proportion de participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes d'assistance sociale, s'étant maintenus en emploi pour une période d'au moins six mois suivant un retour en emploi (70,7 % en 2021-2022)	75 %	74,1 % ^a (Cible non atteinte)

a. Les individus visés sont ceux pour lesquels un résultat lié à un retour en emploi a été enregistré pour l'année 2022-2023. L'indicateur concerne la situation des individus de cette cohorte six mois après qu'un résultat lié à une insertion professionnelle ait été inscrit à leur dossier.

Synthèse des activités :

Pour favoriser l'intégration durable au marché du travail des personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale, les services publics d'emploi du Ministère proposent un ensemble de mesures qui visent le développement de l'employabilité. Des interventions aux effets structurants sur la démarche d'intégration professionnelle durable sont notamment réalisées auprès des personnes les plus vulnérables. Dans certaines situations, un accompagnement durant la phase d'intégration et de consolidation permet de surmonter les difficultés rencontrées et favorise ainsi le maintien en emploi.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
4.3.1 Appuyer le développement régional durable	4. Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi	4.1 Proportion de l'ensemble de la clientèle ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui a occupé un emploi dans un délai de trois mois (53,8 % en 2021-2022)	56,5 %	53,9 % (Cible non atteinte)

Synthèse des activités :

La décroissance du recours aux mesures d'emploi ayant les effets les plus structurants sur la démarche d'emploi génère un résultat inférieur à la cible établie pour 2023-2024. Les sessions d'information portant sur le marché du travail et l'offre de services d'emploi, qui sont destinées aux prestataires de l'assurance-emploi aiguillés par le gouvernement fédéral, sont considérées comme des mesures de faible intensité. Les sessions d'information ont repris progressivement au cours de la dernière année après une interruption temporaire. Cela influence négativement le résultat correspondant à la proportion d'individus aidés ayant effectué un retour en emploi.

Par ailleurs, les services publics d'emploi ont permis à un bon nombre de personnes participantes d'obtenir de l'information sur le marché du travail, d'améliorer leurs compétences et de recevoir un accompagnement personnalisé favorisant leur intégration professionnelle.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	5. Évaluer la durabilité des interventions ministérielles	5.1 Proportion des interventions ministérielles ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (66,6 % en 2022-2023)	70 %	100 % (7 interventions sur 7) (Cible atteinte)

Synthèse des activités :

En 2023-2024, le Ministère a recensé les interventions structurantes devant faire l'objet d'une évaluation de la durabilité lors de leur élaboration ou de leur révision, en fonction des critères établis et des exigences du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. L'ensemble des interventions ciblées ont été évaluées, dont l'une avec la collaboration de la Commission des partenaires du marché du travail. De plus, une révision des outils d'évaluation de la durabilité a permis d'y intégrer les dernières bonifications apportées par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, d'y préciser certains critères et d'y apporter des modifications pour en faciliter l'utilisation.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.3.4 Accroître la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	6. Soutenir l'intégration de critères de durabilité dans les programmes de soutien financier normés	6.1 Proportion de programmes de soutien financier durable (0 % en 2022-2023)	12 %	12,5 % (1 programme sur 8) (Cible atteinte)

Synthèse des activités :

Le Ministère s'est engagé à intégrer, au cours des cinq années visées par son plan d'action de développement durable pour 2023-2028, des critères de durabilité dans au moins deux de ses programmes de soutien financier normés. Pour ce faire, le Ministère a ciblé les programmes les plus propices à l'intégration de critères de durabilité. Il ciblait particulièrement l'ajout de critères de nature environnementale puisque ses programmes incluent déjà des critères de nature sociale et économique. Par conséquent, lors de la révision du cadre normatif du Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires, un critère de durabilité a été ajouté. Celui-ci prévoit que les organismes soutenus doivent prendre en compte les principes de développement durable dans leurs activités, dont la dimension environnementale.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	7. Accroître la part des acquisitions responsables liées à un contrat	7.1 Proportion des acquisitions responsables liées à un contrat (14,4 % en 2022-2023)	20 % du nombre d'acquisitions	32,9 % du nombre d'acquisitions (25 acquisitions sur 76) (Cible atteinte)

Synthèse des activités :

En 2023-2024, le Ministère a ajouté à son processus d'acquisition une étape pour valider les critères responsables intégrés par les acheteurs qui font des acquisitions liées à un contrat. Il a aussi produit une capsule informative, ajoutée dans son site intranet, synthétisant les modalités d'application de ces critères, ainsi qu'un guide décrivant chacun des indicateurs d'acquisition responsable. Enfin, le Ministère a entamé l'élaboration d'une présentation narrée qui permettra d'informer les acheteurs sur les acquisitions responsables et de les sensibiliser.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	8. Améliorer la maturité numérique responsable	8.1 Indice de maturité numérique responsable (38,6 % niveau modéré en 2021-2022)	40 % (Niveau intermédiaire)	58,3 % (Niveau intermédiaire) (Cible atteinte)

Synthèse des activités :

L'amélioration de l'indice de maturité numérique responsable résulte en partie de la vérification des pratiques d'acquisition afin que les équipements acquis soient conformes à la norme EPEAT⁴⁶ lorsqu'applicable et détiennent des écoétiquettes du répertoire gouvernemental⁴⁷. De plus, les travaux entourant l'adoption de l'infonuagique au Ministère orientent la sélection des fournisseurs de ce type de produit dans le but de consolider et d'optimiser l'utilisation des ressources associées à la gestion du traitement et de l'entreposage. Par ailleurs, des travaux sont en cours pour cibler d'autres exigences en matière de développement durable qui pourraient être prises en considération lors de l'acquisition de nouvelles solutions numériques.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières	9. Soutenir les travaux de la Société québécoise des infrastructures menant à l'obtention d'attestations ICI on recycle +	9.1 Nombre de bureaux du Ministère ayant obtenu une attestation ICI on recycle + (0 bureau en 2022-2023)	0	0 (Non applicable)

Synthèse des activités :

Pour 2023-2024, le Ministère avait pour objectif de prendre connaissance des différents documents et de cibler les mesures à mettre en place pour répondre aux critères du programme ICI on recycle +. Cette prise de connaissance permettra de soutenir les travaux que devront réaliser la Société québécoise des infrastructures et les directions générales de Services Québec du Ministère qui sont présentes dans l'ensemble des régions administratives du Québec. D'ailleurs, les travaux liés à l'obtention d'une attestation ICI on recycle + pour deux bureaux d'ici le 31 mars 2025 ont déjà débuté.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	10. Optimiser les installations favorisant le transport actif lors de projets immobiliers	10.1 Proportion des bureaux dont les installations favorisant le transport actif ont été optimisées lors de projets immobiliers (0 % en 2022-2023)	3 %	3,8 % (5 bureaux sur 131) (Cible atteinte)

46. La certification EPEAT (*Electronic Product Environmental Assessment Tool*) vise à promouvoir des produits électroniques durables. Les critères portent, entre autres choses, sur l'approvisionnement éthique en matières premières, la gestion de l'environnement et la responsabilité sociale.

47. Le Répertoire des écoétiquettes est accessible sur le site Web du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, à l'adresse <https://www.environnement.gouv.qc.ca>.

Synthèse des activités :

En 2023-2024, le Ministère a élaboré le *Guide des critères à considérer lors de l'optimisation des installations favorisant le transport actif*. Cet ouvrage définit les installations ainsi que les critères à respecter pour que les installations d'un bureau soient considérées comme étant optimisées. Conséquemment, en 2023-2024, le Ministère a optimisé les installations de 5 bureaux sur les 131⁴⁸ dans le cadre de ses projets immobiliers réalisés selon le concept du milieu de travail axé sur les activités.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	11. Favoriser le transport actif, le transport collectif et les solutions de rechange à l'auto solo	11.1 Proportion du personnel qui utilise régulièrement un mode de transport actif, collectif ou une solution de rechange à l'auto solo (Pas de mesure de départ)	15 %	28,3 % (Cible atteinte)

Synthèse des activités :

En 2023-2024, un recensement des services offerts en matière de mobilité durable a été effectué pour chacune des régions du Québec (transport en commun, covoiturage, autopartage, pistes cyclables aménagées, etc.). De cette action a découlé la publication sur le site intranet ministériel de l'outil « Alternative à l'auto solo ». Ce dernier présente au personnel du Ministère les services offerts dans leur région en matière de mobilité durable et vise l'adoption de modes de transport durable. En février 2024, un sondage comportant des questions sur la mobilité durable a été publié et le résultat montre que 28,3 % des membres du personnel du Ministère effectuent au moins 50 % de leurs déplacements pour se rendre au travail en recourant à un mode de transport actif ou collectif ou à une solution de rechange à l'auto solo (covoiturage ou autopartage).

48. Le Ministère occupe 173 bureaux sur le territoire du Québec. En cohérence avec le *Guide des critères à considérer lors de l'optimisation des installations favorisant le transport actif*, sont exclus du calcul les entrepôts et les petits bureaux occupés par 10 employés et moins.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La durée d'application de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 a été prolongée pour une période pouvant aller jusqu'au 31 décembre 2024. La durée d'application du plan d'action 2020-2022 du Ministère, qui découle de la Stratégie, a donc elle aussi été prolongée pour cette même période. Au 31 mars 2024, 13,3 % (8/60) des actions ciblées étaient en cours, 81,7 % (49/60) ont été réalisées et une action a été abandonnée.

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</i> pour l'emploi 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	Abandonnée en 2022-2023
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	Réalisée
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	Réalisée
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 cours

Action/Réponse	État de réalisation
Mauricie	
Priorité 2 : Accompagner les citoyens sur le plan socioprofessionnel	
1. Offrir cinq formations destinées au rehaussement des compétences des autochtones de la région	Réalisée
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	Réalisée
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	Réalisée
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	Réalisée
2. Diffuser des portraits territoriaux des entreprises de l'Estrie afin de mieux connaître leurs caractéristiques et leurs besoins, en collaboration avec les partenaires du milieu	Abandonnée ^a
3. Collaborer à l'identification des causes et des solutions liées aux difficultés de recrutement pour les professions prioritaires 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	Réalisée
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

Action/Réponse	État de réalisation
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	Réalisée
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
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

Action/Réponse	État de réalisation
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	Abandonnée en 2022-2023
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 de 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	Réalisée
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

Action/Réponse	État de réalisation
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 éducateurs et éducatrices à la petite enfance (profession en déficit de main-d'œuvre dans la région) et appuyer les efforts du comité régional sur les services de garde visant à améliorer l'offre de services à la petite enfance, reconnue comme un incontournable pour l'amélioration des milieux de vie en Jamésie	Réalisée
5. Contribuer au financement du projet <i>Dénoncer un étudiant</i> , qui consiste à recenser les étudiants qui quittent la région du Nord-du-Québec afin de poursuivre leurs études. L'objectif de ce projet est de les inciter à revenir s'établir dans la région, que ce soit dans le cadre d'un stage, d'un emploi étudiant ou d'un travail à la fin de leurs études	Réalisée
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	Réalisée
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	Réalisée
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
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	Réalisée
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	Réalisée

Action/Réponse	État de réalisation
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 cours
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	Réalisée
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	Réalisée
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	Réalisée
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

Action/Réponse	État de réalisation
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 <i>l'Entente sectorielle de développement pour l'économie et la main-d'œuvre en Montérégie 2020-2023</i>	Réalisée
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 <i>l'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	Réalisée
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	Réalisée
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	Réalisée

- a. Cette initiative a été abandonnée puisqu'elle nécessitait la consultation des entreprises pour alimenter le projet. Il a été jugé que le contexte économique n'était pas favorable à cette sollicitation.

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

Depuis le 1^{er} mai 2017, le Ministère applique la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics⁴⁹. 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 faire 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 2023-2024, une divulgation alléguant un motif a été reçue par le responsable du suivi des divulgations. Cette divulgation s'est avérée non fondée.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2023-2024	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ^a	1
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ^b	1
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	1
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ^c	0

- Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.
- 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.
- Les transferts de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi, sont répertoriés à ce point.

49. Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, RLRQ, chapitre D-11.1.

Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible^a

Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Nombre de motifs fondés
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	0	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	0	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0	0
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	0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	0	0
Total	0	0

- a. Les motifs non fondés pour lesquels le traitement a pris fin en application au paragraphe 3 de l'article 22 ne sont pas inclus au tableau.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024^a

Nombre de personnes occupant un poste régulier
6 751

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 ne tiennent pas compte du personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale ni de 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 2023-2024

Régulier ^a	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
839	527	206	31

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

- a. Le nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques 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 ^a	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier ^b	839	228	14	4	15	257	30,6
Occasionnel	527	75	2	6	6	88	16,7
Étudiant	206	54	3	3	0	59	28,6
Stagiaire	31	7	0	0	0	7	22,6

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

- a. Une personne peut être membre de plus d'un groupe. Il peut donc y avoir un écart entre ce nombre et la somme des parties.
 b. Le nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Statut d'emploi	2021-2022 (%)	2022-2023 (%)	2023-2024 (%)
Régulier ^b	31,3	30,1	30,6
Occasionnel	19,1	19,1	16,7
Étudiant	20,3	26,6	28,6
Stagiaire	8,9	35,9	22,6

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

- a. Les données présentées pour 2021-2022 et pour 2022-2023 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail. En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le taux d'embauche n'est pas disponible distinctement pour ces années.
- b. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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 (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^a

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	69	1,3	77	1,2	87	1,3
Autochtones	37	0,7	38	0,6	34	0,5
Personnes handicapées	134	2,5	147	2,3	155	2,3

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

- a. En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données présentées concernent uniquement le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à compter de l'année financière 2022-2023.

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 au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^{a, b}

Groupe cible MVE par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	637	42,7	810	48,5	903	49,4
MVE Outaouais/Montérégie	150	20,2	177	22,8	192	25,1
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	70	9,8	94	11,8	108	13,1
MVE Capitale-Nationale	218	10,2	266	12,6	305	14,3
MVE Autres régions	59	3,7	70	4,0	83	4,7

Source : Données au 31 mars 2024, compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a. Les données ne tiennent pas compte des titulaires d'emplois supérieurs.

b. En raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données présentées concernent uniquement le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à compter de l'année financière 2022-2023.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel, atteindre 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 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (Nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	27	8,3

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 au sein de l'effectif régulier et occasionnel, atteindre la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier ^a	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	839	527	206	31	1 603
Nombre de femmes embauchées	631	417	139	16	1 203
Taux d'embauche des femmes (%)	75,2	79,1	67,5	51,6	75,0

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

a. Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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 2024

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)	332	1 945	3 157	1 316	0	1	6 751
Nombre total de femmes	222	1 300	2 507	1 064	0	0	5 093
Taux de représentativité des femmes (%)	66,9	66,8	79,4	80,9	S. O. ^a	0,0	75,4

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

a. Le Ministère n'a pas d'agentes et agents de la paix dans son effectif régulier.

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 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées ^b
Publication, sur les réseaux sociaux du Ministère, de messages liés à la campagne de promotion de la fonction publique visant les membres des minorités visibles et ethniques.	Minorités visibles et ethniques	ND
Transmission à l'ensemble du personnel de la communication « Ambassadeur recherché pour une campagne promotionnelle de la fonction publique destinée aux personnes handicapées ».	Personnes handicapées	ND
Planification d'activités spéciales dans le cadre du chantier Équité, Diversité et Inclusion, notamment pour la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, dont l'objectif est de mettre en valeur la contribution importante des Québécoises et des Québécois de toutes origines à la prospérité du Québec.	Tous les groupes	ND
Diffusion d'un communiqué s'adressant à l'ensemble des gestionnaires et proposant des formations et des outils sur divers sujets, tels que <ul style="list-style-type: none"> le webinaire Favoriser une communication inclusive au travail, offert par le Conseil du patronat du Québec; la conférence Et si la diversité, l'équité et l'inclusion étaient vos plus grands atouts. 	Tous les groupes	ND
Publication d'une actualité intranet afin de souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et de faire la promotion de la formation Je suis une personne (handicapée), élaborée par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec.	Tous les groupes	ND
Création d'une page intranet consacrée à l'équité, la diversité et l'inclusion regroupant, entre autres, des outils et des formations.	Tous les groupes	ND

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

- Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.
- La mention « ND » a été utilisée, car les mesures et actions avaient une portée provinciale ou ministérielle. Le spectre était donc trop large pour établir une cible de personnes visées.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les lois et les règlements sous la responsabilité du Ministère ont une incidence sur les entreprises québécoises. Le Ministère met en application les fondements, les principes et les clauses de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret 1668-2022) lors de l'élaboration ou de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire.

Application de la règle du « un pour un »

Le Ministère est assujéti à la règle du « un pour un » de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif et doit présenter les résultats atteints en ce qui a trait à cette exigence gouvernementale. Cette règle indique que, lorsque le Ministère introduit toute nouvelle formalité administrative, il doit, au même moment, proposer l'abolition d'une formalité administrative existante dont le coût pour les entreprises est équivalent.

Réalisations et résultats

Le Ministère contribue à maintenir un environnement d'affaires favorable au développement des entreprises en participant assidûment à la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif ainsi qu'à la mise en œuvre des mesures des plans d'action gouvernementaux en matière d'allègement réglementaire et administratif.

Allègement réglementaire

Le Ministère a contribué à l'allègement réglementaire par l'entrée en vigueur, en 2023-2024, de quatre nouvelles mesures. Trois d'entre elles portent sur les formalités du Registraire des entreprises et une porte sur une formalité de la Commission des partenaires du marché du travail.

Lorsqu'un nom est réservé par une entreprise, le Registraire des entreprises ne vérifie plus une seconde fois si le nom est identique à un nom déjà utilisé au moment d'établir son certificat de constitution. Cette disposition constitue un allègement, car les entreprises n'ont plus à trouver un nouveau nom constitutif d'entreprise, à effectuer une nouvelle réservation de nom (facultatif) et à remplir les formalités pour constituer leur entreprise. Cet allègement est conforme à la Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif⁵⁰, sanctionnée le 27 octobre 2023.

Cette loi a aussi amené le Ministère à éliminer une formalité pour les personnes morales sans but lucratif québécoises. En effet, comme les entreprises d'autres formes juridiques⁵¹, elles n'ont plus à joindre un rapport de recherche des noms utilisés et déclarés au registre des entreprises ni à demander au Registraire des entreprises d'établir un tel rapport dans un contexte de transmission du nom constitutif d'une nouvelle entreprise ou de changement de nom pour une entreprise existante.

Le Ministère permet dorénavant aux entreprises ayant été radiées d'office, en raison d'un nom non conforme, de demander la révocation de leur radiation lorsqu'elles déclarent un nouveau nom conforme. Cette mesure permet de remédier à l'absence de processus permettant aux entreprises de demander l'annulation d'une radiation effectuée en vertu de l'article 20 de la Loi sur la publicité légale des entreprises⁵².

50. Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif (2023, chapitre 24).

51. Il s'agit des personnes physiques exploitant une entreprise individuelle, des sociétés de personnes, des associations et des autres regroupements.

52. Loi sur la publicité légale des entreprises, RLRQ, chapitre P-44.1.

Le 27 octobre 2023, le service de déclaration des activités de formation de la Commission des partenaires du marché du travail a été aboli à la suite de la sanction de la Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif. Cela fait suite à l'abrogation de l'article 3 du Règlement sur les dépenses de formation admissibles⁵³, qui a entraîné la suppression de l'obligation pour les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre de remplir la *Déclaration des activités de formation* à compter du 1^{er} janvier 2024. Ces employeurs sont désormais tenus de soumettre uniquement la déclaration annuelle relative à la masse salariale de l'entreprise et à ses dépenses de formation admissibles à Revenu Québec. La *Déclaration des activités de formation* a été retirée de l'inventaire tenu par le Bureau de la gouvernance et de la coopération réglementaires du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, qui calcule annuellement le coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

Allègement administratif

Le Ministère est responsable de 6 des 47 mesures présentées dans le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, visant à simplifier les obligations des entreprises et à augmenter leur marge de manœuvre face aux défis qu'elles doivent relever. Le Ministère a poursuivi ses efforts afin de mettre en œuvre ces mesures d'ici la fin de la période couverte par le Plan d'action. De façon plus concrète, ces mesures consistent notamment en une mise en place de services et de partenariats avec d'autres ministères et organismes.

Publication en matière d'allègement réglementaire

Le Ministère a collaboré à l'analyse d'impact réglementaire, publiée en novembre 2023 par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, portant sur le projet de loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif. Elle est disponible sur [Québec.ca](https://www.quebec.ca). Les analyses d'impact réglementaire effectuées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont disponibles sur [Québec.ca](https://www.quebec.ca), dans la section Analyses.

En 2023-2024, le Ministère n'a pas élaboré de nouveau formulaire s'adressant aux entreprises. Il n'a donc pas effectué de publication préalable de projet de formulaire, une exigence provenant de l'article 22 de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

53. Règlement sur les dépenses de formation admissibles, RLRQ, chapitre D-8.3, r. 3.

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

Le Ministère présente sur le site Web du gouvernement du Québec, [Québec.ca](https://www.quebec.ca), les documents et les renseignements prévus à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels⁵⁴. Un soutien-conseil a été offert aux différents secteurs du Ministère afin de s'assurer de la conformité des renseignements présentés.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

La plupart des dispositions de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels⁵⁵ sont entrées en vigueur le 22 septembre 2023. Le Ministère a donc poursuivi, en 2023-2024, ses travaux visant à assurer la conformité de ses actions et de ses processus aux nouvelles dispositions législatives.

Les travaux et les activités ont porté notamment sur les points suivants :

- l'élaboration de règles de gouvernance en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour les projets d'acquisition ainsi que pour les projets de développement et de refonte de systèmes d'information ou de prestations électroniques de services;
- la sensibilisation et l'information sur des nouveaux concepts introduits par la Loi;
- les paramètres entourant la communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
- la révision, lors de leur renouvellement, des ententes d'échanges de renseignements personnels nécessitant une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée;
- la création du Registre de refus de communication de ses renseignements personnels à ses proches en processus de deuil.

Pour assurer le respect des obligations légales et pour mettre en œuvre ces changements, le Ministère s'appuie notamment sur le Réseau des répondants en protection des renseignements personnels ainsi que sur le Réseau des répondants en accès à l'information, qui représentent l'ensemble des secteurs du Ministère.

Des ateliers de sensibilisation et un soutien-conseil en continu ont été offerts aux membres de ces réseaux, ainsi qu'à certaines directions agissant comme parties prenantes dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Des formations sont également mises à la disposition des répondants afin qu'ils poursuivent le développement de leurs compétences dans ces champs d'expertise. Par conséquent, ils sont en mesure de s'assurer de la conformité des actions menées dans leur secteur et de soutenir leurs équipes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Nombre total de demandes d'accès à l'information reçues et traitées en 2023-2024

Nombre total de demandes reçues	397
Nombre total de demandes traitées^a	320

a. Il s'agit des demandes dont le traitement a été terminé au cours de l'année financière. La date de réception pourrait donc être antérieure à l'année financière visée par cette reddition de comptes. Ainsi, le nombre de demandes reçues dans l'année et le nombre de celles qui ont été traitées pourraient différer.

54. Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2.

55. Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (2021, chapitre 25).

Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en 2023-2024, 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	Total
0 à 20 jours	97	31	3	131
21 à 30 jours	47	31	0	78
31 jours et plus	49	62	0	111
Total	193	124	3	320

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

Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en 2023-2024, 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 ^a invoquées
Demande entièrement acceptée	28	18	0	S. O.
Demande partiellement acceptée	28	80	1	1, 2, 9, 13, 14, 15, 17-1, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 28-3, 30, 30.1, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 42, 48, 53, 54, 56, 59, 67, 88, 89
Demande entièrement refusée	8	0	1	1, 9, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 34, 37, 39, 48, 89, 137.1
Autres ^b	129	26	1	1, 2, 13, 32, 34, 42, 48, 53, 54, 55, 59, 87, 88
Total	193	124	3	S. O.

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

- a. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels⁵⁶.
- b. Le calcul tient compte des demandes refusées en totalité parce qu'elles sont irrecevables, inapplicables ou redirigées vers un ou d'autres organismes publics, des décisions selon lesquelles aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que des cas de désistement de la part de la demandeuse ou du demandeur.

Mesures d'accommodement et avis de révision en 2023-2024

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	16

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

56. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1.

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ^a ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	7
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Oui <ul style="list-style-type: none"> • Création d'une section consacrée à la Politique linguistique de l'État dans l'intranet, dans laquelle est présenté le nom de l'émissaire. • Désignation d'une répondante ministérielle pour répondre à toutes les questions du personnel. • Envoi d'un courriel par la sous-ministre à l'ensemble des employés, lequel était accompagné d'une présentation incluant notamment le nom de l'émissaire et celui de la répondante ministérielle.

a. À titre informatif, le mandataire porte le titre d'émissaire depuis le 1^{er} juin 2023.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non ^a
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle? 	S. O.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ^b	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions ^c :	1 Le Ministère utilise la disposition de temporisation dans les communications liées aux programmes d'assistance sociale et à l'emploi pour éviter des répercussions financières pour les clientèles vulnérables.
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ^d	100 %

- Au 31 mars 2024, un projet de directive était en cours de rédaction. D'ici son approbation, la Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'administration s'applique.
- Dans certaines circonstances, lorsqu'aucune exception n'est prévue, le recours aux dispositions de temporisation est possible, sous certaines conditions : si l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission d'une organisation, si tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris. Le recours à ces dispositions est exceptionnel. Ces dispositions de temporisation sont prévues par le *Règlement sur la langue de l'Administration*⁵⁷ (art. 2, par. 8 et art. 6, par. 10) et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*⁵⁸ (art. 1, par. 14 et art. 2, par. 7). Elles cesseront d'avoir effet le 1^{er} juin 2025.
- Le passage « situations, cas, circonstances ou fins » correspond au descriptif général des situations où les dispositions de temporisation sont utilisées avec les particularités les accompagnant.
- Cette proportion exclut les étudiants et les stagiaires.

57. Règlement sur la langue de l'Administration, RLRQ, chapitre C-11, r. 8.1.

58. Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche, RLRQ, chapitre C-11, r 5.1.

Politique linguistique de l'État

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?</p>	<p>Oui</p>
<p>Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une structure de gouvernance au sein du Ministère qui regroupe des représentants de tous les secteurs et qui se consacre à la Politique linguistique de l'État et aux obligations liées à la modification de la Charte. • Envoi d'un courriel par la sous-ministre à l'ensemble du personnel, lequel était accompagné d'une présentation portant notamment sur la Politique linguistique de l'État. • Présentation de la Politique à l'ensemble des gestionnaires afin de la faire connaître et de la faire appliquer rigoureusement. • Création d'une section dans l'intranet présentant la Politique linguistique de l'État ainsi que les outils élaborés par le ministère de la Langue française. • Envoi à l'ensemble des directions régionales d'un courriel incluant la présentation de la Politique linguistique de l'État ainsi que les outils élaborés par le ministère de la Langue française pour assurer la mise en œuvre des règles au sein des bureaux de Services Québec et des unités offrant des services à la clientèle.
<p>L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.</p> <p>Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français :</p> <ul style="list-style-type: none"> • est exigé? • est souhaitable? 	<ul style="list-style-type: none"> • 229 • Aucun

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

En 2023-2024, le Ministère a participé à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027, coordonnée par le Secrétariat à la condition féminine, en réalisant des actions relatives aux mesures sous sa responsabilité. Dans le cadre de la première stratégie (2017-2021), le Ministère 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 au marché du travail et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine. Dans le cadre de la stratégie renouvelée, le Ministère a reconduit ses engagements à l'égard de la main-d'œuvre féminine et s'est également engagé à réaliser un portrait socioéconomique des femmes seules et des hommes seuls en situation de pauvreté au Québec. De plus, le Ministère participe à une concertation interministérielle en vue d'améliorer l'accès aux produits menstruels jetables ou réutilisables.

En novembre 2023, le Ministère a publié le *Document introductif au plan de mise en œuvre des engagements du Secteur de l'emploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027*. Ce document vise à concrétiser les engagements du Ministère auprès de la main-d'œuvre féminine. Différentes équipes du Ministère et le Comité consultatif Femmes en développement de la main-d'œuvre ont collaboré à son élaboration. Ce plan inclut un portrait de la main-d'œuvre féminine sur le marché du travail et dans les services publics d'emploi.

Le Ministère met d'ailleurs à jour annuellement les portraits statistiques régionaux de la situation des femmes sur le marché du travail ainsi qu'une liste des professions à prédominance masculine et une liste des professions à prédominance féminine pour lesquelles les perspectives d'intégration au marché du travail sont bonnes. Ces documents sont envoyés au personnel des directions générales de Services Québec et aux partenaires du Ministère en matière d'emploi. Le Ministère produit également le prospectus *Trouvez votre voie vers le succès!*, qui a pour objectif de faire mieux connaître les services publics d'emploi aux femmes. Par ailleurs, pour la période 2023-2024, plus de 90 ententes visant exclusivement les femmes étaient en vigueur. Il s'agit d'ententes entre le Ministère et ses partenaires du réseau scolaire ainsi que les organismes spécialisés en développement de l'employabilité.

Le Ministère fait également la promotion de la diversification des choix professionnels et s'assure de la prise en compte des problématiques liées à l'intégration professionnelle et au maintien en emploi des femmes en ce qui concerne les métiers traditionnellement masculins, dont ceux de la construction, en raison des 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 du Plan d'action pour le secteur de la construction, coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor, et de l'Opération main-d'œuvre, le Ministère a favorisé le recours aux subventions salariales visant l'insertion à l'emploi des personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ce sont, entre autres, 242 femmes qui ont bénéficié de ces subventions, qui ont favorisé leur insertion à l'emploi dans le secteur de la construction.

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

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 doivent, 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 Ministère tient compte de cette obligation légale dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Il se fixe, dans ce plan d'action, l'objectif de sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté en améliorant leur revenu disponible, ce qui contribuera à renforcer l'autonomie économique des femmes. La durée d'application du Plan d'action a été prolongée d'une année, permettant ainsi la tenue d'une consultation publique en vue de l'élaboration du quatrième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le Ministère collabore au plan d'action gouvernemental 2021-2026 en réponse aux recommandations de la Commission spéciale sur l'exploitation sexuelle des mineurs intitulé 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 participe au Chantier interministériel de formation en violence conjugale et violence sexuelle, coordonné par le Secrétariat à la condition féminine, dans le cadre de la Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et Rebâtir la confiance 2022-2027.

Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de deux mesures inscrites dans le Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023. Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure 22, un outil de dépistage des situations de violence conjugale ou sexuelle destiné aux agentes et aux agents du Ministère travaillant avec la clientèle a été élaboré. Il a été ajouté en 2023-2024 au matériel de formation mis à la disposition du personnel participant à la formation « Dépistage des situations de violence conjugale ». Il est aussi disponible sur la page Dépistage de situations de violence conjugale du site intranet du Ministère.

4.10 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, à l'aide des 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 la reddition de comptes⁵⁹.

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, telles que 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 choses, l'inscription au programme d'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.

Programmes de qualification professionnelle réglementée tarifés en 2023-2024

Renseignements requis	État de situation en 2023-2024
Revenus de tarification perçus en 2023-2024	1 774 K\$
Coûts des biens et des services fournis en 2023-2024	7 555 K\$
Niveau de financement atteint	23 %
Niveau de financement visé par la tarification	La tarification doit couvrir les coûts liés à la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 2 591 k\$, soit 34 % 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	Les tarifs sont indexés au 1 ^{er} janvier, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière ⁶⁰

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.

59. 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.

60. Loi sur l'administration financière, RLRQ, chapitre A-6.001.

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.

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.

Services du Directeur de l'état civil tarifés en 2023-2024

Renseignements requis	État de situation en 2023-2024
Revenus de tarification perçus en 2023-2024	19 436 K\$
Coûts des biens et services fournis en 2023-2024	26 042 K\$
Niveau de financement atteint	75 %
Niveau de financement visé par la tarification	La tarification doit 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	Les tarifs sont indexés au 1 ^{er} avril, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière

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 2023-2024, les dépenses pour les services du Directeur de l'état civil dépassent les revenus de tarification perçus. Ce déficit s'explique principalement par les échanges électroniques de données puisque leur tarif n'est pas indexé. Cette situation s'explique aussi par l'application de l'article 1 de la Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux⁶¹. Celui-ci prévoit que le taux d'indexation annuelle déterminé en application d'une disposition d'une loi ou d'un règlement applicable à un tarif correspond au moindre du taux d'indexation déterminé en application des modalités de cette disposition (article 83.3 de la Loi sur l'administration financière) ou d'un taux de 3 %.

Dernière révision tarifaire

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

61. Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux, RLRQ, chapitre I-7.1.

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.).

Services du Registraire des entreprises tarifés en 2023-2024

Renseignements requis	État de situation en 2023-2024
Revenus de tarification perçus en 2023-2024	95 346 K\$
Coûts des biens et services fournis en 2023-2024	29 333 K\$
Niveau de financement atteint	325 %
Niveau de financement visé par la tarification	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Méthode de fixation des tarifs	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Les tarifs sont indexés 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 versées dans le 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 exigés par 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 coûts⁶² 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 (l'aide financière de dernier recours, les sommes versées pour financer les services offerts par des ressources externes, etc.).

Coût par service public d'emploi rendu

Service	Coût par	2023-2024 (\$)	2022-2023 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Services rendus aux individus	Personne aidée	651	682	(31)	(4,5)
Services rendus aux entreprises	Entreprise aidée	4 164	2 558	1 606	62,8

62. 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.

La diminution du coût des services aux individus s'explique par la hausse du nombre de participants aux interventions des services publics d'emploi, notamment avec la reprise des sessions de groupe.

La hausse du coût unitaire des services aux entreprises est attribuable à la diminution du nombre d'entreprises aidées par rapport à 2022-2023.

Coût par demande pour les services liés aux programmes d'assistance sociale

Service	Coût par	2023-2024 (\$)	2022-2023 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Gestion des dossiers actifs	Dossier actif	455	425	30	7,1
Attribution initiale	Demande d'aide financière	389	313	76	24,3

En 2023-2024, le nombre de dossiers actifs relatifs aux programmes d'assistance sociale a augmenté de 4 % par rapport à l'année précédente. Toutefois, une hausse de 7,1 % a été observée en ce qui a trait au coût unitaire pour ce type de dossier. Des ajustements concernant l'organisation du travail expliquent notamment la hausse du coût unitaire pour les dossiers actifs.

Par ailleurs, alors qu'une hausse de 12 % du nombre de nouvelles demandes pour les programmes d'assistance sociale était observée, une hausse de 24,3 % du coût unitaire était constatée. La hausse du nombre de demandes s'explique par l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile déposant une demande liée aux programmes d'assistance sociale. Conjuguée à l'arrivée de nouveaux agents, qui nécessitent davantage d'accompagnement, cette situation a demandé plus d'efforts en ce qui concerne l'attribution initiale.

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

Service	Coût par	2023-2024 (\$)	2022-2023 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Révision	Dossier finalisé	782	953	(171)	(17,9)
Représentation au Tribunal administratif du Québec	Dossier finalisé	4 578	3 615	963	26,6

En matière de révision, le coût par dossier finalisé a connu une baisse de 17,9 % en 2023-2024. Celle-ci s'explique principalement par l'augmentation du nombre de demandes de révision reçues, découlant de la hausse du nombre de demandes liées aux programmes d'assistance sociale reçues dans les bureaux de Services Québec ainsi que de la reprise des activités liées à la conformité et aux enquêtes.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, le coût par dossier finalisé a connu une augmentation de 26,6 %. Celle-ci s'explique par une baisse du nombre de séances de conciliation et d'audiences tenues par le Tribunal administratif du Québec en 2023-2024 pour les dossiers du Ministère.

Coût par plainte traitée par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

Service	Coût par	2023-2024 (\$)	2022-2023 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Plaintes	Plainte	189	160	29	18,1

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle traite des plaintes d'autres ministères et organismes dans le cadre d'ententes de services. En 2023-2024, le volume des plaintes traitées a augmenté de 35,1 % et le coût unitaire a crû de 18,1 %.

Ces hausses sont attribuables à la grande diversité des services et programmes couverts. L'embauche de nouveaux agents pour la prise en charge des plaintes dont le traitement est plus long et complexe a été nécessaire.

Par ailleurs, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle poursuit l'amélioration de ses processus de traitement des plaintes pour les différents services et programmes du gouvernement du Québec afin de mieux servir les différents partenaires autant internes qu'externes.

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

Service	Coût par	2023-2024 (\$)	2022-2023 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Créances du Ministère et de l'assurance parentale	Dollar recouvré	0,097	0,086	0,011	12,8

Le coût par dollar recouvré au 31 mars 2024 s'élevait à 9,7 ¢. Cette augmentation de 1,1 ¢ en 2023-2024 par rapport à 2022-2023 s'explique principalement par la diminution des sommes recouvrées de 6,4 millions de dollars en 2023-2024. Bien que le recouvrement par les agents ait augmenté de 6,1 millions de dollars, le recouvrement automatisé, quant à lui, a diminué de 12,5 millions de dollars. Cette baisse s'explique principalement par des compensations fiscales exceptionnellement plus élevées en 2022-2023 découlant du crédit d'impôt ponctuel pouvant atteindre un maximum de 500 \$. Malgré cette hausse de 12,8 %, le coût par dollar recouvré pour 2023-2024 se rapproche davantage de celui pour les années antérieures à 2022-2023.

Les coûts de recouvrement s'établissaient à 16,7 millions de dollars en 2023-2024 comparativement à 15,4 millions de dollars en 2022-2023, ce qui représente une augmentation de 8,4 % qui est attribuable à une hausse des dépenses liées à la rémunération.

Coût par personne ayant reçu des prestations d'assurance parentale

Service	Coût par	2023-2024 (\$)	2022-2023 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Prestations d'assurance parentale	Prestataire	143	138	5	3,6

L'augmentation du coût unitaire par personne s'explique principalement par la diminution du volume de demandes de prestations d'assurance parentale et du nombre de prestataires servis. Une stabilité des coûts administratifs est observée.

4.11 Résultats liés au Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi

La prestation des services publics d'emploi est offerte en personne dans les bureaux de Services Québec, répartis dans les 18 directions générales de Services Québec couvrant l'ensemble des régions, ainsi qu'en ligne et au téléphone, par un nombre d'employés correspondant à plus de 2 353 équivalents temps complet⁶³.

De plus, pour l'accompagnement des personnes ayant besoin d'aide pour s'intégrer au marché du travail et se maintenir en emploi, le Ministère convient, dans le cadre des mesures actives d'emploi⁶⁴, d'ententes de soutien financier avec plus de 400 organismes spécialisés en employabilité. Les services offerts par ces organismes complètent ceux qui sont offerts par le personnel des bureaux de Services Québec. Pour 2023-2024, 51,3 % des nouvelles participations d'individus aux mesures et aux services d'emploi sont attribuables aux services offerts par les organismes spécialisés en employabilité⁶⁵. Le Ministère collabore aussi avec les établissements d'enseignement 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, attribué 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 de leurs ressources humaines ou encore afin de faciliter la concertation pour que les acteurs du marché du travail puissent faire face aux enjeux liés à la main-d'œuvre. En 2023-2024, le financement de ces diverses interventions a totalisé près de 1,3 milliard de dollars⁶⁶.

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 de transfert sur le marché du travail permettent le financement d'une partie des mesures actives d'emploi et de certaines activités du Service national de placement.

Investissements en 2023-2024

Fonds de développement du marché du travail	Montant (en millions de dollars)
Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et les bonifications	699,6
Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre et les bonifications	202,9
Autres sources	377,7
Total	1 280,2

63. 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.

64. Les mesures actives d'emploi auxquelles contribuent les organismes spécialisés en employabilité sont la mesure Services d'aide à l'emploi, la mesure Projets de préparation à l'emploi, la Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Individus (personnes dirigées vers une entreprise d'entraînement) et la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés.

65. Une proportion de 84,3 % des nouvelles participations aux mesures d'emploi pour les individus étaient liées aux mesures Services d'aide à l'emploi, Projets de préparation à l'emploi et Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés, toutes mises en œuvre avec la collaboration des organismes spécialisés en employabilité. Les activités d'aide à l'emploi réalisées par le personnel de Services Québec sont exclues.

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

Le Ministère compte sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail, qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale⁶⁷. 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 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 économique, par l'entremise des comités sectoriels de main-d'œuvre.

Résultats liés aux indicateurs du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi

Résultats des interventions faites auprès des individus

Les services destinés aux individus sont des services spécialisés visant notamment le soutien à l'intégration au marché du travail et le développement des compétences. Les indicateurs de résultat ciblés pour la situation liée à l'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 allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023. La vérification quant à un retour en emploi est faite environ trois mois, soit à brève échéance, après la fin de la participation.

En raison de la diversité des besoins des chercheurs d'emploi, des objectifs spécifiques de résultat ont été déterminés pour l'ensemble de la clientèle, la clientèle des programmes d'assistance sociale, la clientèle de l'assurance-emploi et la clientèle immigrante. Pour chaque groupe, le nombre de retours en emploi (qui reflète le nombre de personnes aidées pour lesquelles un résultat positif a été enregistré) et la proportion de personnes ayant effectué un retour en emploi parmi celles ayant terminé leur participation (qui reflète l'efficacité des interventions des services publics d'emploi) sont mesurés⁶⁸.

67. Le réseau des partenaires est décrit dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Commission des partenaires du marché du travail.

68. À l'exception de l'ensemble de la clientèle et de la clientèle immigrante, pour lesquelles seule la proportion de personnes ayant effectué un retour en emploi parmi celles ayant terminé leur participation est mesurée.

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

Indicateur de résultat ciblé	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024 (Atteinte de la cible)
Ensemble de la clientèle		
1. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	56,5 %	53,9 % ^a (Non atteinte)
Clientèle de l'assurance-emploi		
2. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	52 000	71 280 (Atteinte)
3. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	65,0 %	57,2 % (Non atteinte)
Clientèle des programmes d'assistance sociale		
4. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	16 000	17 133 (Atteinte)
5. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	43,0 %	41,0 % (Non atteinte)
6. Proportion de personnes participant aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes d'assistance sociale, s'étant maintenues en emploi pour une période d'au moins six mois suivant un retour en emploi	75,0 %	74,1 % ^b (Non atteinte)
Clientèle immigrante		
7. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	59,0 %	51,6 % (Non atteinte)

a. Ce sont 44,5 % (45 601) des retours en emploi considérés dans cette proportion qui ont été effectués par des femmes. Pour les femmes, la proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle) est de 53,8 %. Des informations détaillées sont présentées à la section « Analyse différenciée selon le sexe » du présent rapport.

b. Ce résultat se base sur le maintien en emploi des personnes qui ont effectué un retour en emploi en 2022-2023 à la suite d'une participation terminée.

Les résultats liés aux indicateurs ciblés portant sur le nombre de retours en emploi après la fin de l'intervention surpassent les attentes pour chaque clientèle visée (indicateurs 2 et 4). Ces résultats reflètent les efforts importants consacrés au développement des compétences de la main-d'œuvre, notamment dans le cadre du Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications, qui cumulait 5 489 participations menées à terme au 31 mars 2024.

En contrepartie, les résultats relatifs aux indicateurs de proportion de personnes ayant occupé un emploi parmi celles ayant terminé leur participation se rapprochent de la cible sans toutefois l'atteindre pour chaque clientèle visée (indicateurs 1, 3, 5, 6 et 7). La décroissance du recours aux mesures d'emploi ayant les effets les plus structurants sur la démarche vers l'emploi en 2023-2024 a généré des résultats légèrement inférieurs aux cibles établies, influençant négativement les résultats correspondant à la proportion de personnes aidées ayant effectué un retour en emploi. Ce phénomène a des effets particulièrement sur les résultats pour la clientèle de l'assurance-emploi, plus fréquemment visée par les mesures de faible intensité.

Voici certaines interventions des services publics d'emploi effectuées en 2023-2024 et ayant influencé les résultats :

- Avec l'Opération main-d'œuvre, lancée à l'automne 2021, le gouvernement a continué 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 dans des secteurs priorités. Pour évaluer l'atteinte des objectifs de l'Opération main-d'œuvre, le Ministère a bonifié le suivi relatif à la situation en emploi effectué auprès des personnes aidées afin de recueillir les informations sur les professions occupées et sur les secteurs d'activité économique associés aux employeurs. Un sondage a été réalisé par une firme externe afin d'obtenir des résultats à partir de l'année 2023-2024 et les systèmes de mission du Ministère ont été bonifiés. Il est ainsi possible de mesurer la contribution du Ministère à l'emploi selon les professions et industries, dont les constats suivants :
 - Pour les personnes ayant suivi une formation qualifiante liée au secteur de la construction, 82,3 % des personnes qui sont retournées sur le marché de l'emploi occupent une profession dans ce secteur.
 - Pour le secteur de la santé, 83,1 % des personnes ayant terminé une formation ont effectué un retour en emploi dans ce secteur. De plus, 82,1 % des personnes qui ont achevé la formation Assistance à la personne en établissement et à domicile ou la formation Santé, assistance et soins infirmiers occupent un emploi dans le secteur de la santé. Parmi celles-ci, 50,0 % occupent un emploi de préposée ou de préposé aux bénéficiaires, tandis que 29,2 % occupent un emploi d'infirmière ou d'infirmier auxiliaire.
 - Pour le secteur des services de garde à l'enfance, 77,9 % des personnes qui ont terminé une formation liée à ce secteur ont effectué un retour en emploi et occupent un poste d'éducatrice ou d'éducateur ou d'aide-éducatrice ou d'aide-éducateur de la petite enfance.
 - Pour le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications, 53,4 % des personnes qui sont retournées sur le marché du travail occupent un emploi lié à une profession du secteur des technologies de l'information.
- La mesure Jeunes en mouvement vers l'emploi s'est poursuivie pour une quatrième année consécutive, grâce au financement reçu du gouvernement fédéral dans le cadre du volet régional de la Stratégie emploi et compétences jeunesse. Les projets acceptés à la suite de l'appel de propositions effectué en février 2020 sur l'ensemble du territoire du Québec ont entraîné 1 165 nouvelles participations de jeunes à des activités visant le développement de l'employabilité et l'intégration au marché du travail en 2023-2024.

En plus de permettre le retour en emploi, les interventions du Ministère auprès des jeunes favorisent le retour aux études de ces derniers. Les résultats d'une enquête réalisée en 2023 auprès de jeunes âgés de 15 à 30 ans ayant participé aux services d'emploi indiquent que 21 % d'entre eux ont effectué un retour aux études et que 85 % de ces derniers ont obtenu une certification ou un diplôme (3 851 répondants de 15 à 30 ans ayant terminé leur intervention durant la période de juillet à décembre 2021).
- La quatrième année de mise en œuvre de l'Entente Canada-Québec en appui aux personnes handicapées du Québec dans le cadre du Fonds d'intégration des personnes handicapées a permis un investissement de 9,2 millions de dollars en 2023-2024. Le partenariat avec l'organisme Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi a permis de soutenir 570 nouvelles participations, ce qui représente un investissement de près de 4,0 millions de dollars.

Résultats liés aux services à la main-d'œuvre

Le Ministère soutient des dispositifs de qualification professionnelle obligatoire et volontaire relativement à l'emploi.

Le programme de qualification volontaire 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. Il est régi par le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

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 2023-2024	Résultat 2023-2024 (Atteinte de la cible)
8. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	4 952 ^a	4 850 ^b (Non atteinte)

- a. Ce nombre comprend 4 550 personnes participant au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 402 personnes participant 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.
- b. Ce nombre comprend 4 557 personnes participant au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 293 personnes participant aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

En 2023-2024, 4 850 nouvelles personnes ont participé aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Parmi ces personnes, 4 557 étaient inscrites au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Les objectifs de participation à l'apprentissage ont presque été atteints alors que les résultats liés à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sont inférieurs à la cible (72,9 %).

Le Ministère administre également les programmes de qualification obligatoire et assure leur mise en œuvre pour les métiers réglementés et les métiers délégués. En 2023-2024, le personnel du Ministère a fait passer des examens de qualification à 2 049 personnes, a inscrit 3 799 nouvelles apprenties et nouveaux apprentis aux programmes liés à ces métiers et a délivré 6 725 nouveaux certificats de qualification professionnelle.

Résultats liés aux services aux entreprises

Les indicateurs en lien avec la proportion des services aux entreprises mesurent la proportion d'entreprises aidées par les services publics d'emploi dans les secteurs priorités, la proportion des employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi et la proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des services publics d'emploi. Ces indicateurs témoignent des interventions structurantes effectuées auprès des employeurs par le personnel des services aux entreprises du Ministère (services-conseils sans versement de subvention) ainsi que de la participation des employeurs aux mesures d'emploi (avec versement d'une subvention) visant la formation de la main-d'œuvre et l'amélioration de la gestion des ressources humaines.

Indicateur portant sur l'aide aux entreprises

Indicateur de résultat ciblé	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024 (Atteinte de la cible)
9. Proportion d'entreprises aidées par les services publics d'emploi dans les secteurs priorités	35,0 %	44,5 % (Atteinte)
10. Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi	80,0 %	89,4 % (Atteinte)
11. Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des services publics d'emploi	85,0 %	89,4 % (Atteinte)

Les services publics d'emploi ont effectué une nouvelle intervention auprès de 8 160 entreprises en 2023-2024. Parmi les entreprises aidées, 44,5 % appartiennent à un secteur priorisé dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre ou à un secteur jugé porteur pour le développement de l'économie québécoise (filiale batterie, filiales industrielle et scientifique et filiale des sciences de la vie). Ce résultat est supérieur de 9,5 points de pourcentage comparativement à la cible de 35 % établie pour 2023-2024.

En s'appuyant sur un suivi postintervention réalisé en continu auprès des entreprises ayant terminé leur participation, les services publics d'emploi sont en mesure de connaître le degré de satisfaction et les perceptions des employeurs quant aux effets des services sur leur entreprise. En 2023-2024, 2 151 entreprises ont rempli le questionnaire de suivi. Parmi celles-ci, 89,4 % des entreprises qui ont reçu une aide à la gestion des ressources humaines par l'intermédiaire de la mesure Concertation pour l'emploi considèrent que l'aide reçue a permis d'améliorer la gestion des ressources humaines, tandis que 89,4 % des entreprises qui ont bénéficié d'une mesure de formation considèrent que la formation a permis d'améliorer les compétences des employés. Par ailleurs, 93,1 % des répondants considèrent que le service d'emploi reçu a contribué à améliorer la productivité de leur entreprise. Les compétences des travailleurs (59,4 %) et l'organisation du travail (58,2 %) sont les aspects de la productivité cités comme les plus améliorés.

Autres résultats 2023-2024

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, accessible sur le site Québec.ca, permet de connaître les perspectives d'emploi par profession, les salaires, les formations offertes, etc.⁶⁹ En 2023-2024, ce sont plus de 4,2 millions de pages qui ont été consultées sur la section consacrée aux métiers et professions.

La plateforme Québec emploi facilite l'établissement de liens entre les chercheurs d'emploi et les entreprises en processus de recrutement. Ce site de placement possède plusieurs fonctionnalités avancées, dont le jumelage et la géolocalisation, qui maximisent les résultats de recherche des employeurs et des candidats.

Services en ligne

Site	Indicateur	Résultat 2023-2024
Section Métiers et professions dans Québec.ca (anciennement Information sur le marché du travail en ligne)	Nombre de visites	4 207 731
Québec emploi	Nombre de postes vacants signalés	132 049
	Nombre de chercheurs d'emploi inscrits sur la plateforme	69 427
	Nombre de nouveaux employeurs	2 782
	Nombre d'offres d'emploi	73 258

69. L'information sur le marché du travail est accessible sur le site de Québec.ca, à l'adresse quebec.ca/emploi/informer-metier-profession.

Analyse différenciée selon le sexe

Indicateur de résultat ciblé	Résultat Femmes	Résultat Hommes
Ensemble de la clientèle		
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (indicateur non ciblé dans le Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi)	45 601	56 943
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	53,8 %	54,1 %
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	30 153	41 127
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	57,5 %	57,0 %
Clientèle des programmes d'assistance sociale		
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	7 448	9 685
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	40,6 %	41,3 %
Clientèle immigrante		
7. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (indicateur non ciblé dans le Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi)	8 428	8 532
8. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	50,3 %	52,9%

Principaux résultats liés au volet Main-d'œuvre et emploi des plans d'action des directions générales de Services Québec en 2023-2024

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus pour les principaux indicateurs des services publics d'emploi pour l'année 2023-2024, par direction générale de Services Québec. Il présente également le taux de chômage par région (population active de 15 ans et plus; moyenne annuelle) pour l'année civile 2023.

Direction générale de Services Québec	Taux de chômage ^a (Population) (%)	Principaux résultats liés aux indicateurs de résultat			
		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)	Proportion d'entreprises aidées des secteurs priorités (%)
Abitibi-Témiscamingue	3,1	1 456	57,1	130	43,9
Bas-Saint-Laurent	4,4	2 951	55,5	182	37,5
Capitale-Nationale	2,9	8 899	57,7	388	44,4
Centre-du-Québec	2,5	4 002	52,5	396	47,3
Chaudière-Appalaches	2,4	4 785	54,8	430	41,4
Côte-Nord	2,9	2 114	52,3	16	36,4
Estrie	4,4	6 019	60,4	456	45,2
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	7,6	3 016	50,7	96	32,0
Montréal ^c	6,2	24 318	49,5	544	55,5
Lanaudière	4,7	5 309	59,3	213	47,5
Laurentides	3,9	7 591	59,4	187	45,4
Laval	5,7	5 105	54,4	209	50,2
Mauricie	4,7	3 346	53,2	249	39,9
Montérégie	3,9	13 972	55,9	548	44,7
Nord-du-Québec	2,9	387	52,0	23	34,2
Outaouais	4,1	5 119	48,4	167	36,3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3,3	4 154	54,2	313	41,7
Ensemble du Québec	4,5	102 544^d	53,9	4 557	44,5

Source : Ministère 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 2023, pour les 15 ans et plus, selon le découpage géographique des régions administratives en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Ce découpage ne tient pas compte des modifications aux limites territoriales de l'Estrie et de la Montérégie entrées officiellement en vigueur le 28 juillet 2021 à la suite de la publication du décret 961.2021. La Côte-Nord et le Nord-du-Québec sont regroupés (source : Statistique Canada, Enquête sur la population active).
- Nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, plus précisément au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total présenté pour les directions générales est inférieur au total présenté pour l'ensemble du Québec.
- Cet élément inclut la Direction générale de Services Québec de Montréal - Services aux individus et la Direction générale de Services Québec de Montréal - Partenariat et services aux entreprises.
- Le total peut être différent de la somme des éléments.

4.12 Rapport 2023-2024 de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

Contexte légal et administratif

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle⁷⁰ 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 d'individus ou de leurs représentants, mais elles peuvent aussi être transmises par des députées et députés de l'Assemblée nationale du Québec ou par des personnes déléguées du Protecteur du citoyen du Québec.

Traitement des commentaires et des plaintes

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle traite avec diligence les plaintes reçues et analyse 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 des volets ministériels ont augmenté de 28,0 % entre les exercices 2022-2023 et 2023-2024, alors qu'elles avaient diminué de 51,9 % entre les exercices 2021-2022 et 2022-2023.
- Un peu plus de 80,0 % des plaintes traitées concernent les volets suivants : Assistance sociale (44,4 %), Clientèle ayant une conduite déraisonnable (12,4 %)⁷¹, Directeur de l'état civil (10,2 %), Services publics d'emploi (7,2 %) ainsi que Recouvrement (6,2 %).
- Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 35,9 % de l'ensemble des plaintes traitées pour le Ministère. Elles ont augmenté de 30,4 %, en passant de 2 052 plaintes en 2022-2023 à 2 675 plaintes en 2023-2024.
- En 2023-2024, sur les 7 454 plaintes traitées pour le Ministère, 937 plaintes (12,6 %) ont été considérées comme fondées. Sur les 5 824 plaintes traitées en 2022-2023, 838 plaintes (14,4 %) étaient considérées comme fondées.

70. 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 (RLRQ, chapitre M-15.001), la 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.

71. Il s'agit de toutes les plaintes reçues de la clientèle ayant une conduite déraisonnable. Comme le volume de plaintes qu'adresse cette clientèle est important, elles sont regroupées sous ce volet afin de ne pas biaiser les statistiques pour les autres volets.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère en 2023-2024, la variation comparativement à l'année 2022-2023 ainsi que la proportion de plaintes fondées en 2023-2024. Certains volets regroupent un nombre plus important de plaintes en raison d'un plus grand volume d'activités ou d'une clientèle plus nombreuse.

Nombre de plaintes traitées par volet

Volet	2022-2023 ^a	2023-2024	Variation 2023-2024/2022-2023 (%)	Proportion de plaintes fondées 2023-2024 (%)
Assistance sociale^b	2 432	3 308	36,0	13,4
Programme de revenu de base^c	95	165	73,7	0,0
Services publics d'emploi^d	688	539	-21,7	6,5
Recouvrement	486	461	-5,1	2,0
Directeur de l'état civil	774	760	-1,8	45,7
Services téléphoniques^e	86	174	102,3	37,4
Service québécois de changement d'adresse^e	37	32	-13,5	0,0
ClicSÉQR^e	73	49	-32,9	0,0
Renseignements généraux – Services des plaintes et des relations avec la clientèle^e	314	577	83,8	0,0
Régime québécois d'assurance parentale	221	144	-34,8	7,6
Évaluation médicale liée à l'aide financière de dernier recours	74	71	-4,1	8,5
Registraire des entreprises	39	83	112,8	4,8
Révision et recours administratifs	20	40	100,0	15,0
Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale	15	24	60,0	4,2
Réexamen administratif	16	38	137,5	10,5
Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle	18	24	33,3	4,2
Clientèle ayant une conduite déraisonnable^f	385	923	139,7	0,0
Autres^g	51	42	-17,6	14,3
TOTAL	5 824	7 454	28,0	12,6

- Le nombre de plaintes pour certains volets a été ajusté par rapport au nombre de plaintes mentionné dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du Ministère en raison d'ajustements à la classification de certaines plaintes. Cela concerne les volets Assistance sociale, Programme de revenu de base et Autres ainsi que les volets auparavant regroupés sous l'appellation Services Québec (voir les volets associés à la note e). Toute comparaison entre le rapport de 2022-2023 et le présent rapport devrait tenir compte de ces changements.
- Volet qui couvre le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale et le Programme objectif emploi (volet de l'aide financière).
- Ce volet a été créé pour comptabiliser les plaintes liées au Programme de revenu de base, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.
- Le volet des services publics d'emploi concerne les plaintes liées au Programme objectif emploi (volet de l'emploi), à l'Opération main-d'œuvre (volet des services publics d'emploi) et au Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications (volet des services publics d'emploi).
- Dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, ces volets étaient présentés sous l'appellation *Services Québec*. Pour le volet Services téléphoniques, il importe de prendre en considération que le volume d'appels auxquels ont répondu les services téléphoniques du Ministère a connu une hausse importante en 2023-2024.
- Ce volet concerne les plaintes déposées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable.
- Cette catégorie regroupe les volets suivants, inclus dans le Rapport annuel de gestion 2022-2023 : Les Publications du Québec, Événements particuliers, Enquête, Conformité, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, Secrétariat Entraide, Informations sur le marché du travail en ligne, Direction de la gestion contractuelle et acquisition et 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 de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle occupe une place de plus en plus importante pour différentes catégories de clientèle du gouvernement du Québec souhaitant faire connaître une insatisfaction.

La Direction fournit pour le ministère de la Santé et des Services sociaux un service d'accompagnement des personnes qui souhaitent présenter une plainte aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services. L'entente avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable prévoit, quant à elle, la saisie des plaintes reçues et leur transmission à la direction territoriale concernée. La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle reçoit également certaines plaintes pour le ministère de la Cybersécurité et du Numérique depuis décembre 2022- Plus précisément, elle prend en charge les plaintes faites à l'égard du Service d'authentification gouvernementale. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en octobre 2022, la Direction a également conclu une entente avec le ministère du Travail concernant la prise en charge et le traitement des plaintes lui étant adressées. En ce qui concerne les plaintes destinées à d'autres ministères et organismes qui lui sont acheminées, la Direction s'assure de rediriger les personnes plaignantes vers les ministères et organismes concernés. Au total, 7 697 plaintes adressées à diverses organisations ont été traitées en 2023-2024 dans le cadre des partenariats de Services Québec.

Volet	2022-2023	2023-2024	Variation (%)
Ministère des Transports et de la Mobilité durable	2 137	2 756	29,0
Ministère de la Santé et des Services sociaux	1 418	1 415	-0,2
Ministère de la Cybersécurité et du Numérique	93	443	376,3
Ministère du Travail	31	12	-61,3
Autres ministères et organismes; organisations non gouvernementales	2 485	3 071	22,5
TOTAL	6 164	7 697	24,9

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.

Motif	2022-2023	2023-2024	Variation (%)
Motif touchant un engagement pris sur la qualité des services et figurant dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	1 394	1 917	37,5
Accès aux sites Internet et problèmes techniques	32	52	62,5
Accès téléphonique	58	29	-50,0
Délais pour un appel téléphonique	97	144	48,5
Délais pour rendre une décision liée à l'attribution initiale	228	395	73,2
Délais pour rendre une décision non liée à l'attribution initiale	158	255	61,4
Langage qui manque de clarté	16	15	-6,3
Politique linguistique ministérielle	25	39	56,0
Renseignements précis et complets, et informations à jour ^a	160	250	56,3
Respect et courtoisie	243	338	39,1
Traitement équitable et impartial	237	287	21,1
Autres motifs	140	113	-19,3
Motifs non liés à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	658	758	15,2
Estampillage, bris ou perte de documents	63	138	119,0
Saisie d'informations	76	107	40,8
Délais d'inscription	367	320	-12,8
Accès à un agent	69	96	39,1
Autres motifs	83	97	16,9
Total	2 052	2 675	30,4

a. Les plaintes au sujet des informations qui ne sont pas à jour dans les sites Internet sont incluses dans la catégorie « Renseignements précis et complets, et informations à jour ».

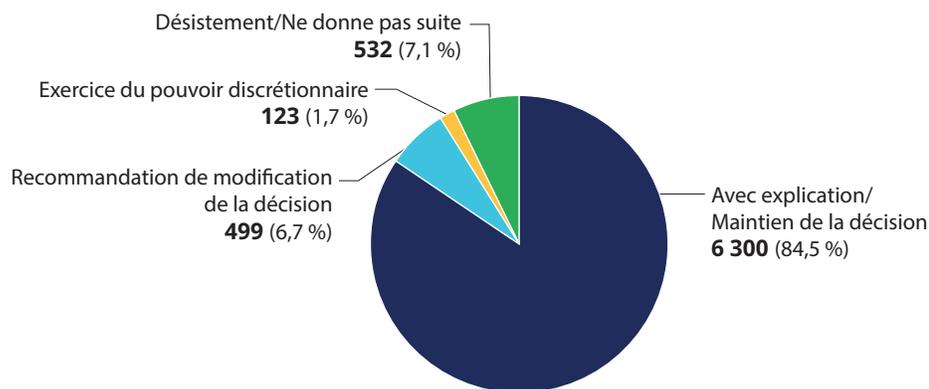
Pour obtenir plus d'information sur les plaintes relatives aux engagements pris sur la qualité des services, il faut consulter les résultats liés aux engagements figurant dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, qui figurent à la section 2.2 du présent rapport annuel de gestion.

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 de l'amélioration de la qualité des services à 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.

Pour l'année 2023-2024, 6 300 plaintes (84,5 % des plaintes traitées) associées à la mission du Ministère ont été réglées grâce aux renseignements et aux explications fournis par le personnel de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle. Une modification de la décision initiale a été recommandée pour 499 plaintes (6,7 % des plaintes traitées). La majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère sont donc conformes. Par ailleurs, pour 123 plaintes (1,7 % des plaintes traitées), le dossier du plaignant a été transmis pour analyse à l'équipe conseillant la ministre quant à son pouvoir discrétionnaire. Enfin, 532 plaintes (7,1 % des plaintes traitées) se sont conclues en raison du fait que le plaignant s'est désisté ou n'a pas donné suite.

Mode de règlement des plaintes traitées



Pistes d'amélioration

Conformément à l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles⁷², la ministre de l'Emploi et la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire doivent prendre les mesures qu'elles estiment appropriées en vue d'améliorer la qualité des services rendus. Dans ce but, après l'analyse des plaintes, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle soumet aux unités concernées des pistes afin d'améliorer la communication avec la clientèle, la prestation des services ou encore les procédures administratives. Les analyses effectuées et les pistes d'amélioration transmises visent à s'assurer que le Ministère ait des pratiques optimales et innovantes en matière de service à la clientèle.

Voici les principales pistes d'amélioration mises en application en 2023-2024 :

- La durée des autorisations pour le transport médical a été augmentée à un maximum d'un an dans certains cas précis nécessitant des déplacements répétés au même endroit et à la même fréquence (hémodialyse ou tout autre traitement comparable et activités thérapeutiques ou occupationnelles). Ces déplacements peuvent être effectués notamment en taxi ou en véhicule de transport adapté.
- La détection des compagnies gérées par une seule entreprise est maintenant facilitée grâce à l'ajout du numéro d'entreprise du Québec ou du numéro d'une demande lors de l'envoi d'une notification par le Registraire des entreprises.
- Le Registraire des entreprises envoie désormais une notification, à la suite de la réception d'un avis de dissolution, pour informer l'entreprise concernée qu'un délai est nécessaire pour faire le dépôt des trois avis requis pour mener à bien ce type de démarche.

72. Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, RLRQ, chapitre A-13.1.1.

4.13 Rapport d'activité 2023-2024 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les activités du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en bref pour 2023-2024

La mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, sur le thème « Engagés pour nos collectivités », s'est poursuivie. Plusieurs mesures de ce plan sont financées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ces mesures visent principalement à assurer une plus grande reconnaissance et un meilleur soutien de l'action communautaire.

Par ailleurs, l'ensemble des conventions de subvention avec les organismes soutenus par le Fonds⁷³ pour leur mission globale ont été renouvelées en 2023-2024 pour une durée de trois ans.

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif⁷⁴. La ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire est responsable du Fonds en vertu de l'article 3.32 de cette loi.

Ce Fonds est administré par le ministère 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 2023-2024, le Fonds a reçu une contribution de 52,4 millions de dollars du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'une contribution de 3,6 millions de dollars du ministère des Relations internationales et de la Francophonie.

Cette contribution de 3,6 millions de dollars inclut une somme de 325 000 \$ versée en vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028. En effet, le ministère des Relations internationales et de la Francophonie, par l'entremise du Secrétariat à la condition féminine, s'est aussi engagé à verser une contribution au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire pour les organismes des communautés lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre et transsexuelle financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole.

Par conséquent, pour 2023-2024, les revenus du Fonds totalisaient 55,9 millions de dollars. Une somme de 3,9 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet de l'aide humanitaire internationale. L'excédent cumulé au 31 mars 2024 s'établit à 14,7 millions de dollars (une somme de 58 627 \$ est liée aux activités de l'aide humanitaire internationale).

73. Dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole.

74. Loi sur le ministère du Conseil exécutif, RLRQ, chapitre M-30.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2023-2024

Le Fonds verse des contributions par l'intermédiaire 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 cadre normatif de ce programme a été renouvelé le 1^{er} avril 2023 pour une période de quatre ans. Parallèlement, l'ensemble des conventions de subvention pour le soutien à la mission globale ont été renouvelées jusqu'au 31 mars 2026.

Le total des contributions versées dans le cadre de ce programme est passé de 41,3 millions de dollars en 2022-2023 à 44,3 millions de dollars en 2023-2024, ce qui représente une augmentation de 3,0 millions de dollars (soit d'un peu plus de 7 %). Cette augmentation s'explique principalement par les investissements annoncés dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, dont la principale mesure vise à augmenter le soutien financier gouvernemental accordé quant à la mission globale des organismes communautaires, parmi lesquels se trouvent les organismes soutenus dans le cadre de ce programme jusqu'au 31 mars 2027.

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 inclut plus particulièrement la promotion des droits à faire reconnaître ainsi que les actions qui favorisent le plein exercice des droits existants. Il s'agit aussi bien des droits de la personne de l'ensemble de la population que de 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 2023-2024, le Fonds a versé 39,3 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 347 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits sont soutenus financièrement en vertu d'une convention de subvention.

2. Le volet Organismes multisectoriels confié au Ministère vise à soutenir
 - les regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié de la 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;
 - les organismes communautaires sans « port d'attache » à vocation multisectorielle.

Au cours de l'année 2023-2024, trois organismes 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 956 795 \$. Une somme de 90 620 \$ a aussi été versée à cinq organismes reconnus comme étant sans « port d'attache ». De plus, un montant de 212 451 \$ a été versé à quatre organismes soutenus en 2023-2024 dans le cadre du nouveau sous-volet à vocation multisectorielle.

3. Le volet Soutien financier en subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques vise

- à confier à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié de la ministre responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole la gestion de mesures visant à structurer son secteur d'activité par l'intermédiaire de subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques. Il peut s'agir de la mise en place d'un plan d'action, d'une stratégie gouvernementale, d'une analyse ou de toute autre mesure prévue 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 la gestion de mesures visant à soutenir le développement de l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire de subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques. Ces mesures visent la mise en place 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 toute autre mesure prévue par le Ministère, et ce, dans le respect de l'autonomie des organismes communautaires.

Durant l'année 2023-2024, une somme de 3,6 millions de dollars a été versée pour le démarrage de cinq projets et la poursuite de cinq autres projets afin de notamment mettre en œuvre des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027.

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 2023-2024, une somme de 141 926 \$ a été versée pour le démarrage de deux projets et la poursuite de trois autres projets 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 qui ont obtenu une aide financière 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 2023-2024, une somme de 16 704 \$ a été versée à deux de ces organismes.

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

En 2023-2024, une somme totale de 3,7 millions de dollars a été versée dans le cadre du programme Nouveau Québec sans frontières, qui relève de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2024. Les états financiers complets sont publiés sur [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Synthèse des états financiers au 31 mars 2024
Résultats (en milliers de dollars)

	Aide à l'action communautaire autonome (2023-2024)	Aide humanitaire internationale (2023-2024)	Total (2023-2024)	Total (2022-2023)
Revenus				
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	52 369,1		52 369,1	48 897,8
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie	325,0	3 248,1	3 573,1	3 248,1
Ministère de la Justice				290,0
Autres revenus	0,6		0,6	7,7
Total des revenus	52 694,7	3 248,1	55 942,8	52 443,6
Charges				
Transferts ^a	44 301,9	3 670,2	47 972,1	44 221,1
Charges d'exploitation et d'administration	3 773,1	113,4	3 886,5	2 954,5
Total des charges	48 075,0	3 783,6	51 858,6	47 175,6
Excédent (déficit) annuel	4 619,7	(535,5)	4 084,2	5 268,0
Excédent cumulé au début	10 043,3	594,2	10 637,5	5 369,5
Excédent cumulé à la fin	14 663,0	58,6^b	14 721,7^b	10 637,5

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

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

b. En raison de l'arrondissement des données, les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Transferts aux organismes communautaires (en milliers de dollars)

	Aide à l'action communautaire autonome (2023-2024)	Aide humanitaire internationale (2023-2024)	Total (2023-2024)	Total (2022-2023)
Promotion des droits	39 291,8	S. O.	39 291,8	38 690,3
Organismes multisectoriels : organismes sans « port d'attache »	90,6	S. O.	90,6	122,3
Organismes multisectoriels : interlocuteurs privilégiés	956,8	S. O.	956,8	930,3
Organismes multisectoriels : vocation multisectorielle	212,5	S. O.	212,5	S. O.
Soutien financier en subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques	3 591,7	S. O.	3 591,7	1 364,5
Recherches et études	141,9	S. O.	141,9	154,1
Soutien à la gouvernance	16,7	S. O.	16,7	4,5
Aide humanitaire internationale	S. O.	3 670,2	3 670,2	2 955,0
Total des transferts	44 301,9^a	3 670,2	47 972,2^a	44 221,1^a

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

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

4.14 Rapport d'activité 2023-2024 du Fonds québécois d'initiatives sociales

Les activités du Fonds québécois d'initiatives sociales en bref pour 2023-2024

La durée d'application du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 a été prolongée jusqu'au 30 juin 2024. Ainsi, le 3 avril 2023, la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire a annoncé un investissement de 26,1 millions de dollars pour la poursuite des 21 Alliances pour la solidarité jusqu'au 31 mars 2024. Le financement des Alliances provient du Fonds québécois d'initiatives sociales.

Le Fonds a également permis le financement de trois organismes menant des projets de lutte contre l'insécurité alimentaire (somme de 25 millions de dollars). Il a aussi permis de financer d'autres projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (somme de 5,3 millions de dollars).

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 en décembre 2002. La ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire, responsable de l'application de la Loi, est aussi garante de l'administration du 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 pour 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 soutenir la mobilisation des intervenants et la réalisation des projets en région. Le 29 mars 2023, le Conseil des ministres convenait par décret (675-2023) de la prolongation de l'application du Plan et des orientations et des normes du Fonds, jusqu'à ce que soit adopté et rendu public le prochain plan d'action gouvernemental, ou au plus tard jusqu'au 30 juin 2024.

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

Ressources financières

Pour 2023-2024, le Ministère a attribué au Fonds une somme de base de 11,1 millions de dollars, à laquelle s'est ajouté un montant lié à des réaménagements budgétaires de 9,3 millions de dollars pour le financement de trois projets. De plus, le gouvernement du Québec a annoncé l'attribution de diverses sommes supplémentaires pour l'exercice 2023-2024, dont une somme de 15,1 millions de dollars afin de prolonger certaines mesures du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 ainsi qu'un total de 22,0 millions de dollars pour aider divers organismes d'aide alimentaire. La contribution totale du Ministère au Fonds s'est donc élevée à 57,5 millions de dollars pour 2023-2024.

Par ailleurs, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos⁷⁵, les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits excédant les besoins figurant dans la demande de licence. En 2023-2024, le Fonds a enregistré des revenus de 254 517 \$ découlant de ce règlement. Le Fonds a aussi encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, qui représentent une somme de 551 272 \$ pour l'exercice 2023-2024.

75. Règles sur les bingos, RLRQ, chapitre L-6, r. 5.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2023-2024 totalisent plus de 58,3 millions de dollars. Une somme de 860 128 \$ a été consacrée à l'administration du Fonds. L'excédent cumulé au 31 mars 2024 s'établit à 4,3 millions 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 cibler à la fois les causes et les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement

- le financement d'ententes conclues par la ou le ministre responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale ou nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- l'élaboration 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, dont l'application a été prolongée jusqu'au 30 juin 2024, 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.

Ces ententes, nommées les Alliances pour la solidarité, visent 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. Le 3 avril 2023, la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire a annoncé un investissement de 26,1 millions de dollars pour la poursuite des Alliances au cours de l'année 2023-2024.

Durant l'année 2023-2024, le Fonds a également permis le soutien financier de projets de lutte contre l'insécurité alimentaire avec le versement d'un total de 25 millions de dollars à trois organismes. De plus, 5,3 millions de dollars ont permis de financer d'autres projets visant la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale.

Au total, le Fonds a consacré 56,4 millions de dollars aux initiatives en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2023-2024.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2024. Les états financiers complets sont publiés sur Quebec.ca.

Synthèse des états financiers au 31 mars 2024

Résultats (en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023
Revenus		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	57 538,4	23 027,3
Profits provenant des bingos	254,5	508,7
Autres revenus (y compris les revenus d'intérêts)	551,3	429,4
Total des revenus	58 344,2	23 965,4
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	56 385,3	21 599,7
Charges d'exploitation et d'administration	860,1	660,1
Total des charges	57 245,4	22 259,8
Excédent (déficit) annuel	1 098,7^a	1 705,6
Excédent cumulé au début	3 193,1	1 487,5
Excédent cumulé à la fin	4 291,8	3 193,1

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

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

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 prévoit que la 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, si elle 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 la ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles⁷⁶, 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 2023-2024, les services relatifs aux programmes d'aide financière de dernier recours ont reçu au total 197 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire de la ministre, comparativement à 231 demandes en 2022-2023. De ce nombre, 78 demandes ont été acceptées (122 en 2022-2023) et 1 demande a fait l'objet d'un désistement (1 en 2022-2023). L'aide totale accordée a été de 500 670,56 \$ (622 992,33 \$ en 2022-2023). Ce total inclut une aide remboursable de 94 386,73 \$ (113 413,85 \$ en 2022-2023). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 3 285 \$ (3 404 \$ en 2022-2023).

Aide accordée en 2023-2024 en vertu du pouvoir discrétionnaire^a

Motif invoqué pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montant par catégorie (\$)	Montant moyen de l'aide accordée (\$)
Biens ou avoirs liquides cédés	12	61 031	3 590
Composition familiale	0	0	0
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	5	36 400	5 200
Personne tenue de loger	7	8 251	1 179
Perte d'argent	1	714	714
Prestation spéciale	10	10 052	1 005
Prestation spéciale - Désintoxication	3	3 267	1 089
Prévenu tenu de loger	2	1 519	759
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	0	0	0
Sans statut légal	38	379 436	3 757
Travailleur autonome	0	0	0
Valeur de résidence	0	0	0
TOTAL	78	500 670	3 285

Source : Direction des normes, des partenariats et des projets de l'assistance sociale, données en date du 10 avril 2024.

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.

Données sur les ménages de ressortissants ukrainiens pour 2023-2024

Le Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2022. Les ressortissants ukrainiens qui recevaient une aide en vertu du pouvoir discrétionnaire de la ministre ont été graduellement dirigés vers ce nouveau programme. Au 1^{er} janvier 2023, tous les ménages aidés dans le cadre de ce pouvoir discrétionnaire bénéficiaient dorénavant du Programme. Ainsi, aucune aide n'a été versée en 2023-2024 pour les ménages de ressortissants ukrainiens en vertu du pouvoir discrétionnaire de la ministre.

76. Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, RLRQ, chapitre A-13.1.1, r.1.

4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques

En 2023-2024, deux programmes spécifiques, établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, étaient en vigueur. Il s'agit du programme Soutien financier aux mineures enceintes et du Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens.

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 2023-2024, 12 jeunes femmes ont reçu une aide financière en vertu de ce programme. Cette aide s'est élevée à 32 927,09 \$ au total.

Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens

En vigueur depuis le 1^{er} septembre 2022, le Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens vise à accorder une aide financière temporaire aux Ukrainiennes et Ukrainiens accueillis au Québec à la suite du déclenchement de la guerre en Ukraine. Il permet d'assurer la couverture des frais de subsistance des ressortissants ukrainiens afin de leur permettre de s'établir au Québec.

Le 1^{er} septembre 2023, un nouveau cadre normatif est entré en vigueur. Il vise notamment à prendre en compte les biens, les avoirs liquides et les revenus lors du calcul de la prestation dans un souci de gestion adéquate des fonds publics. Il prévoit des contrôles pour s'assurer que les prestataires demeurent au Québec lorsqu'ils reçoivent une aide financière dans le cadre du Programme d'aide pour les Ukrainiens.

En 2023-2024, 6 069 ménages distincts ont reçu une aide financière en vertu du Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens. Cette aide s'est élevée à 31 196 376,68 \$ au total.

4.17 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, la 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 empêchent le dépôt de la déclaration de mise à jour annuelle à temps ou l'absence de transfert de l'information relative à 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

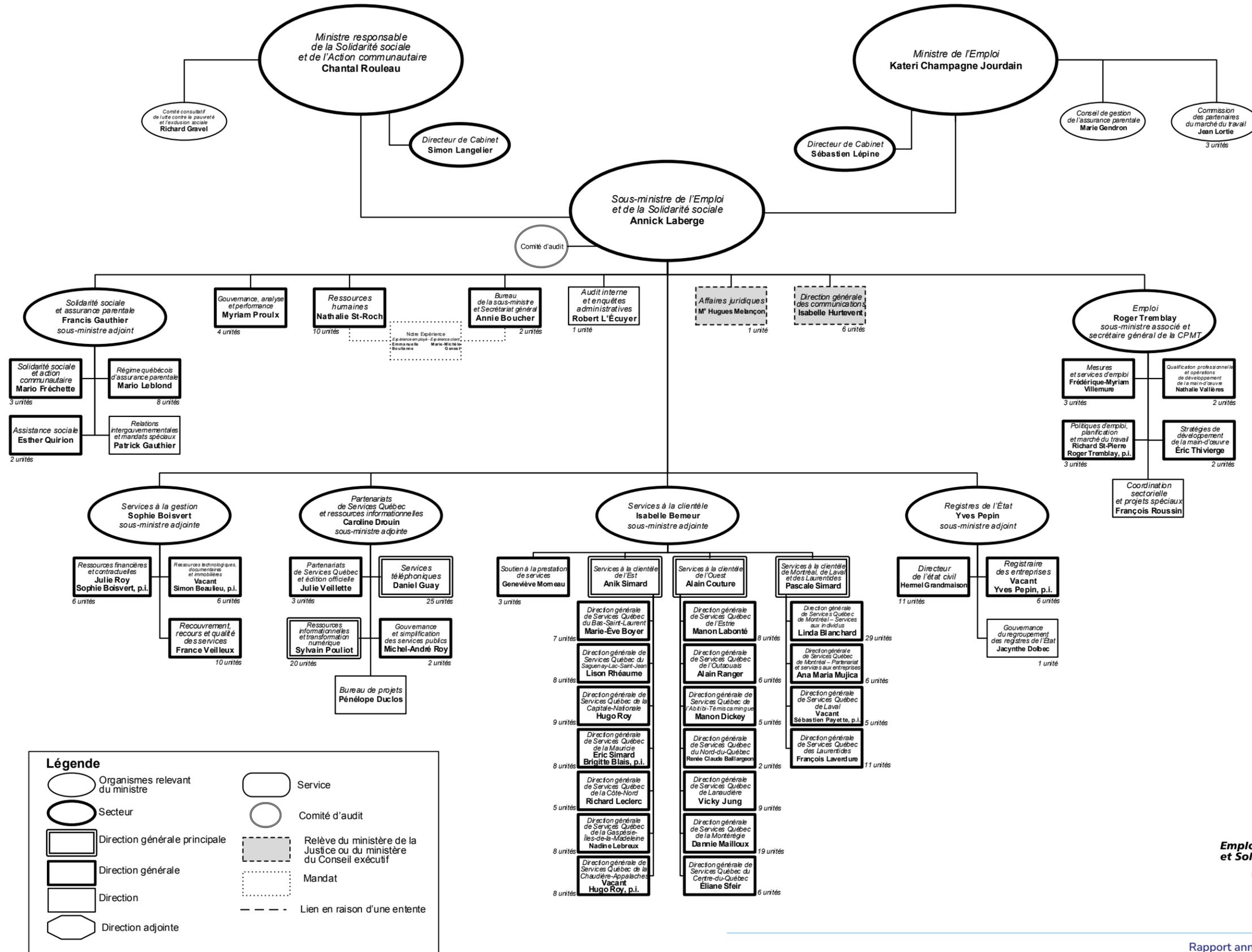
Registraire des entreprises	Nombre de dossiers		Valeur des annulations et des renonciations (\$)	
	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024
Annulation	131	54	4 441	2 115
Renonciation	56	153	1 844	6 027
Total	187	207	6 285	8 142

Source : Registraire des entreprises.

En 2023-2024, les annulations ont été causées par des problèmes systémiques perturbant les activités du Registraire des entreprises et par des erreurs de saisie de données devant être corrigées.

La majorité des renonciations sont liées au fait que le Registraire des entreprises, en raison d'une fermeture de ses services en ligne, a reporté l'échéance pour la production de la déclaration de mise à jour annuelle au 17 novembre 2023 pour les entreprises visées (l'échéance était le 15 novembre).

4.18 Organigramme au 31 mars 2024



Légende

- Organismes relevant du ministre
- Secteur
- Direction générale principale
- Direction générale
- Direction
- Direction adjointe
- Service
- Comité d'audit
- Relève du ministère de la Justice ou du ministère du Conseil exécutif
- Mandat
- Lien en raison d'une entente

