

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

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 lors de la consultation du 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
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 418 644-2251
Sans frais : 1 866 644-2251
Courriel : dprc-courriels@servicesquebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Octobre 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-02233-1 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2025

NOTE AUX LECTRICES ET AUX LECTEURS

Lors du remaniement ministériel du 10 septembre 2025, le premier ministre du Québec a annoncé la nomination de madame Pascale Déry à titre de ministre de l'Emploi.

Puisque l'exercice financier 2024-2025 s'est terminé le 31 mars 2025, les informations dans le rapport correspondent à la structure administrative alors en vigueur. Cette dernière est présentée à la section 4.18.

MESSAGE DES MINISTRES

Madame Nathalie Roy

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



Madame la Présidente,

Nous avons le privilège de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* 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.

Le Ministère a poursuivi ses actions en investissant 859,5 millions de dollars afin de favoriser l'employabilité, la diversité et l'équité dans le domaine de l'emploi. En ce qui concerne les services publics d'emploi, plus de 230 000 personnes ont participé aux mesures et services d'emploi. Les services publics d'emploi ont par ailleurs accompagné plus de 10 500 entreprises afin qu'elles puissent améliorer leur gestion des ressources humaines et leur productivité.

Les efforts déployés pour faciliter les démarches administratives ont permis d'offrir des services adaptés et faciles d'accès dans toutes les régions du Québec. Des mesures ont aussi été mises en place pour contribuer à améliorer la transparence des entreprises et pour renforcer la protection du public.

En vue de soutenir les individus et les familles en situation de vulnérabilité, dès la première année financière visée par le plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, *Mobiliser. Accompagner. Participer.*, le Ministère a investi plus de 67 millions de dollars, dont 32 millions de dollars pour répondre aux défis liés à l'insécurité alimentaire.

De plus, le Ministère a investi plus de 71 millions de dollars pour la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. Il a notamment octroyé une aide financière de 10 millions de dollars à des organismes communautaires qui doivent composer avec une hausse de l'itinérance.

Nous tenons à remercier les membres du personnel du Ministère pour leur travail. Leur professionnalisme, leur rigueur et leur agilité sont essentiels pour l'accomplissement des missions du Ministère.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de notre considération distinguée.

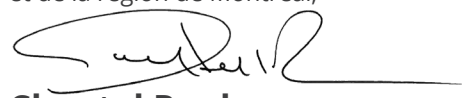
La ministre de l'Emploi et ministre responsable
de la région de Lanaudière,



Pascale Déry

Québec, septembre 2025

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



Chantal Rouleau

Québec, septembre 2025

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Madame Pascale Déry

Ministre de l'Emploi
Ministre responsable de la région de Lanaudière

Madame Chantal Rouleau

Ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire
Ministre responsable de la Métropole et de la région de Montréal

Madame la Ministre,
Madame la Ministre responsable,

Je suis heureuse de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il fait état des résultats obtenus au terme de la deuxième année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère et des engagements inscrits dans sa déclaration de services à la population.

En ce qui concerne la prestation des services publics par l'intermédiaire de Services Québec, ce sont plus 2,2 millions de renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux et d'accompagnements qui ont été fournis durant la dernière année. De nouvelles mesures facilitant les communications entre la population et le Ministère ont permis d'offrir des services simplifiés et plus accessibles, et ce, dans toutes les régions du Québec.

Le Ministère a aussi continué d'encourager la participation sociale de toutes et tous au marché du travail. Ainsi, plus de 97 000 personnes ont intégré un emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi en 2024-2025.

En matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, soulignons que ce sont en moyenne près de 287 000 adultes, mensuellement, qui ont reçu un soutien financier provenant d'un programme d'assistance sociale. Au total, plus de 55 000 prestataires ont été dirigés vers un service ou un organisme pour favoriser leur intégration au marché du travail et leur autonomie économique et sociale.

Par ailleurs, en 2024, plus de 203 500 parents ont bénéficié du Régime québécois d'assurance parentale et ont ainsi pu mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles.

Ce rapport présente le résultat du travail remarquable des membres du personnel du Ministère. Je tiens à souligner leur précieux engagement et leur savoir-faire, qui ont permis de mener des projets porteurs et d'offrir des services équitables et de qualité à la population.

Veillez recevoir, Madame la Ministre, Madame la Ministre responsable, l'expression de ma considération distinguée.

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

A handwritten signature in black ink, reading 'Annick Laberge' in a cursive script.

Annick Laberge

Québec, septembre 2025

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 2024-2025* 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 ont la responsabilité 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 2024-2025* 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 2025.

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



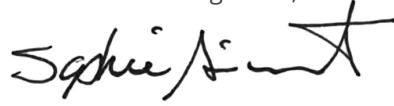
Annick Laberge

La sous-ministre adjointe
aux services territoriaux à la clientèle,



Isabelle Bemeur

La sous-ministre adjointe
aux services à la gestion,



Sophie Boisvert

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



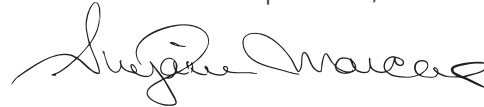
Caroline Drouin

Le sous-ministre
associé à l'emploi,



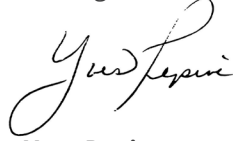
Francis Gauthier

La sous-ministre adjointe
à la solidarité sociale
et à l'assurance parentale,



Guylaine Marcoux

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



Yves Pepin

Québec, septembre 2025

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 2024-2025* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cet examen porte sur les résultats du Plan stratégique 2023-2027, des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2024-2025, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère, des actions proposées dans le cadre du Plan d'action de développement durable 2023-2028 ainsi que des indicateurs de résultat ciblés pour l'année 2024-2025 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 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants.....	10
2. LES RÉSULTATS	15
2.1 Plan stratégique.....	15
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	35
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	41
3.1 Utilisation des ressources humaines.....	41
3.2 Utilisation des ressources financières	44
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	50
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	52
4.1 Gestion des effectifs	52
4.2 Développement durable.....	53
4.3 Occupation et vitalité des territoires.....	59
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	66
4.5 Accès à l'égalité en emploi	67
4.6 Allègement réglementaire et administratif	70
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels.....	72
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	74
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	76
4.10 Politique de financement des services publics	78
4.11 Résultats liés au Plan d'action 2024-2025 des services publics d'emploi	80
4.12 Rapport 2024-2025 de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle	88
4.13 Rapport d'activité 2024-2025 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	93
4.14 Rapport d'activité 2024-2025 du Fonds québécois d'initiatives sociales.....	97
4.15 Exercice du pouvoir discrétionnaire.....	100
4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques.....	101
4.17 Application de l'article 79.1 de la Loi sur la publicité légale des entreprises.....	102
4.18 Organigramme au 31 mars 2025	103
4.19 Organisation territoriale au 31 mars 2025	104

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, sous le nom « 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 accessibles à l'ensemble de la population québécoise 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 2025 figure à la section 4.19.

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

 Individus	■ Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec ■ Aide et soutien lors de certains événements touchant la sécurité civile ■ Accès à des services gouvernementaux, accompagnement et aide à la navigation sur le Web ■ 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'insertion professionnelle et au maintien en emploi ■ Services liés à la qualification professionnelle ■ Délivrance de documents officiels par le Directeur de l'état civil (principalement des certificats et des copies d'actes 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 <i>Gazette officielle du Québec</i>)
 Entreprises/ travailleuses/ travailleurs	■ Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec ■ Accès à des services gouvernementaux (section Entreprises du site Web 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, certificat de modification ou certificat 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 et 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 ■ Production et diffusion de l'information sur le marché du travail ■ Prise d'appels et traitement des formulaires Web pour les demandes des fournisseurs inscrits au Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec
 Organismes communautaires	■ Coordination 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 ■ Promotion et coordination des activités de la campagne annuelle d'Entraide

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.

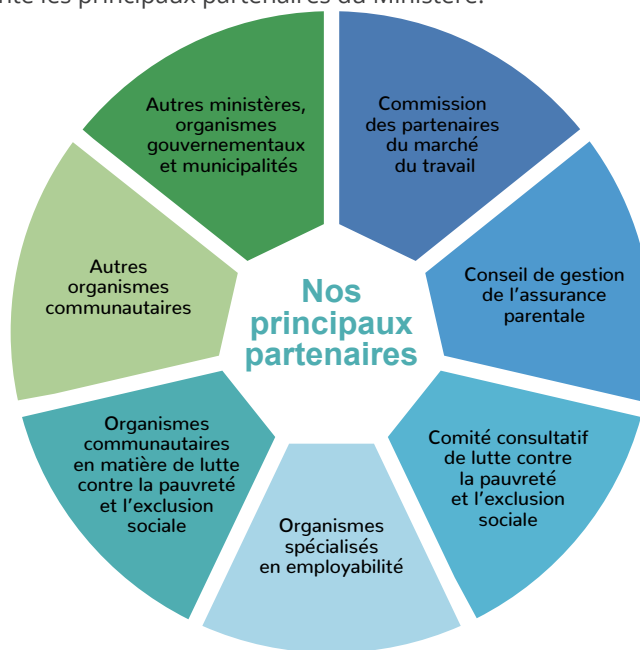


Autres ministères et organismes

- 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 mise en place de registres
- Traitement des plaintes pour le compte de ministères et d'organismes ou services offerts à la clientèle de ministères et d'organismes, 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. Elle permet aussi d'assurer la continuité des services et d'en améliorer l'efficacité.

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



Contexte

L'essor de l'économie et de l'emploi marqués par les tensions commerciales en fin d'année

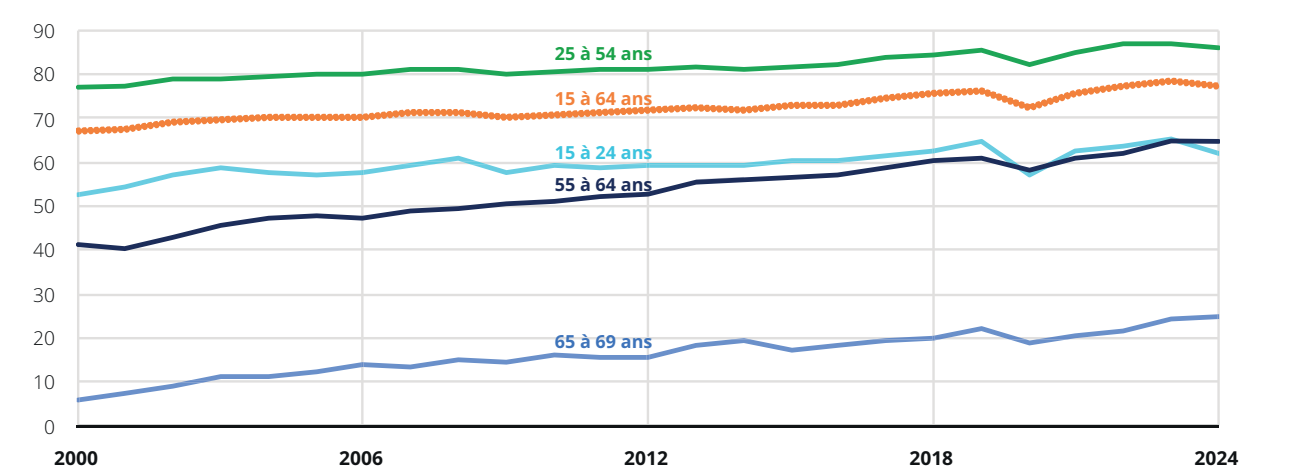
La croissance de l'emploi dépassée par l'augmentation record de la population en âge de travailler

En ce qui concerne l'emploi, la forte reprise postpandémique, marquée par une pénurie de main-d'œuvre généralisée, avait cédé la place à la stagnation entre l'automne 2023 et l'été 2024. La croissance de l'emploi, principalement de l'emploi à temps plein, a repris depuis. Le Québec comptait, en moyenne, 43 200 emplois de plus (+1,0 %) en 2024 par rapport à 2023, soit 4 566 000 emplois.

2. Conseil de gestion de l'assurance parentale et 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.

Pour ce qui est de la population en âge de travailler (personnes âgées de 15 à 64 ans⁴), le Québec a connu la plus forte hausse depuis 1967 (+2,5 % en 2024)⁵. Cette augmentation découle surtout de l'accroissement du nombre de résidents non permanents. Combinée à une hausse plus faible de l'emploi, elle a influé sur le taux de chômage. En effet, celui-ci a atteint 5,3 % en 2024 alors qu'il était de 4,5 % en 2023, ce qui demeure un taux historiquement bas. Quant au taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans, il a diminué (77,3 %) après le sommet atteint en 2023 (78,4 %). Cette baisse touche plus particulièrement les personnes âgées de 15 à 24 ans et les personnes peu scolarisées. À l'opposé, le taux d'emploi a atteint un nouveau sommet de près de 24,9 % pour les personnes âgées de 65 à 69 ans.

Figure 1 Taux d'emploi selon le groupe d'âge, ensemble du Québec, 2000 à 2024 (en pourcentage)



Source : STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01 : Caractéristiques de la population active selon le genre et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#).

L'état du marché du travail demeurerait enviable, tant d'un point de vue historique qu'en regard des économies comparables

La situation du marché du travail québécois demeurerait enviable, malgré le repli du taux d'emploi et la hausse du taux de chômage en 2024. Le taux d'emploi des 15 à 64 ans demeurerait plus élevé que les taux observés entre 1976 et 2021. Il s'agissait aussi du taux le plus élevé observé parmi les provinces canadiennes⁶ et de l'un des taux les plus élevés observés parmi les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques⁷ (OCDE). Quant au taux de chômage, il était toujours l'un des plus bas des 50 dernières années et le plus bas au Canada.

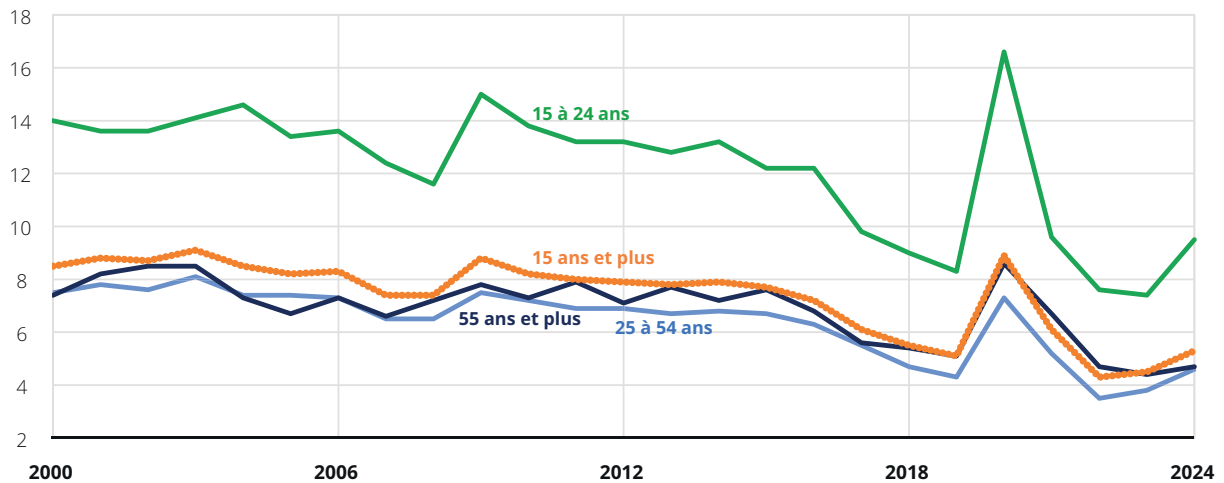
4. Les personnes âgées de 65 ans et plus ne sont pas prises en compte puisqu'elles sont généralement qualifiées d'inactives (1,7 million d'entre elles sont inactives, c'est-à-dire qu'elles n'occupent pas un emploi rémunéré, et elles sont 1,9 million au total).

5. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 17-10-0005-01 : estimations de la population au 1^{er} juillet, par âge et genre](#) et [Tableau 17-10-0029-01 : estimations de la population selon le groupe d'âge et le sexe, Canada, provinces et territoires \(x 1 000\)](#). (Consultés le 25 mars 2025).

6. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01 : caractéristiques de la population active selon le genre et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#). (Consulté le 15 mai 2025).

7. Organisation de coopération et de développement économiques, *Les taux d'emploi et d'activité de la zone OCDE globalement stables au quatrième trimestre 2024*, Paris, 17 avril 2025, [En ligne]. [<https://www.oecd.org/fr/data/insights/statistical-releases/2025/04/labour-market-situation-updated-april-2025.html>] (Consulté le 15 mai 2025).

Figure 2 Taux de chômage selon le groupe d'âge, ensemble du Québec, 2000 à 2024 (en pourcentage)



Source : STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01 : Caractéristiques de la population active selon le genre et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#).

La pénurie de main-d'œuvre généralisée a fait place à une rareté plus localisée

Bien que la croissance de l'emploi ait repris, la demande de main-d'œuvre⁸ demeurerait sous la tendance prépandémique. Au quatrième trimestre de 2024, le nombre de postes vacants avait diminué de près de la moitié (-47,2 %) comparativement au sommet atteint au quatrième trimestre de 2021. Il y avait plus de deux chômeurs par poste vacant au quatrième trimestre de 2024, comparativement à moins d'un chômeur par poste vacant entre le quatrième trimestre de 2021 et le premier trimestre de 2023⁹.

La pénurie de main-d'œuvre généralisée s'était donc estompée. Toutefois, la rareté de main-d'œuvre persistait dans certaines régions et dans certains secteurs d'activité. C'était notamment le cas, au quatrième trimestre de 2024, dans le secteur de la santé et de l'assistance sociale et dans les régions de l'Estrie, de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec¹⁰, des Laurentides et de l'Abitibi-Témiscamingue.

Les entreprises s'adaptent à la rareté de main-d'œuvre en augmentant leur productivité, mais le Québec accuse encore un retard à cet égard

Entre 2018 et 2023, les entreprises du Québec ont présenté la croissance la plus rapide de la productivité (1,2 % par année) parmi les entreprises des provinces canadiennes après celles de la Colombie-Britannique (1,3 %). La croissance observée était loin devant celle observée en Ontario (0,1 %) et dans l'ensemble du Canada (0,4 %) ¹¹. Cette situation, combinée au fait que le Québec a longtemps présenté l'un des ratios de personnes en chômage par poste vacant les plus faibles au Canada, permet de poser l'hypothèse que les entreprises ont su tirer parti des difficultés de recrutement auxquelles elles étaient confrontées. Ce gain de productivité, combiné à une plus forte hausse du taux d'emploi entre 2018 et 2023, a permis au Québec d'accroître son niveau de vie plus rapidement que le Canada au cours de cette période. Le retard de productivité qui sépare le Québec des pays les plus avancés demeure toutefois important, malgré ce progrès récent.

8. La demande de main-d'œuvre correspond à la somme du nombre d'emplois et de postes vacants.

9. Aux fins de comparaison, il y avait plus de quatre personnes en chômage par poste vacant en 2016 (le taux de chômage était alors de 7,2 %).

10. Statistique Canada ne diffuse pas les données de façon séparée pour ces deux régions.

11. Dernières données disponibles. Source : Statistique Canada, *Productivité du travail et mesures connexes par industrie du secteur des entreprises et par activité non-commerciale, conformes aux comptes des industries*, 10 février 2025.

L'apparition de tensions commerciales en fin d'année : un défi d'adaptation supplémentaire pour la main-d'œuvre et les entreprises

La baisse presque ininterrompue du taux de chômage depuis plusieurs années, la hausse du taux d'emploi qui le porte tout près des sommets recensés parmi les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques et, plus récemment, la croissance de la productivité témoignent de la grande capacité d'adaptation de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec. Le changement de ton lié à la politique économique et commerciale américaine représente à cet égard un nouveau défi de taille, qui s'ajoute à ceux du vieillissement de la main-d'œuvre, des changements climatiques et des changements technologiques.

Le premier trimestre de 2025 a été marqué par l'imposition de premiers tarifs commerciaux par les États-Unis et la menace de l'imposition de tarifs supplémentaires. Les effets de ces tarifs et de l'incertitude qu'ils génèrent sur l'économie et sur l'emploi n'apparaissent pas dans les indicateurs disponibles au début de 2025, mais il n'y a pas de doute qu'ils se manifesteront au cours de l'exercice 2025-2026.

La participation au marché du travail et les mesures favorables à la hausse de la productivité, comme celles visant le rehaussement des compétences, le reclassement de la main-d'œuvre et l'amélioration de la gestion des ressources humaines, qui sont au cœur de l'action du Ministère en matière emploi, demeurent parmi les principaux moyens dont le Québec dispose pour relever ces défis.

Les personnes en situation de vulnérabilité dans un contexte économique incertain

La hausse du coût de la vie influence négativement le pouvoir d'achat des consommateurs, notamment pour les ménages à faible revenu, qui peuvent avoir de la difficulté 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 3,2 % et de 4,9 % de mars 2024 à mars 2025¹². En 2023, une personne sur cinq (19,8 %) était en situation d'insécurité alimentaire au Québec et 13,5 % de la population était en situation d'insécurité alimentaire grave ou modérée. Cette proportion a été en hausse pour une quatrième année consécutive. Elle était par ailleurs plus élevée qu'avant la pandémie. En 2018, le taux d'insécurité alimentaire grave ou modérée était de 9,2 %¹³.

Pendant plusieurs années, le taux d'assistance sociale a été en baisse au Québec. En 2000, il y avait 432 867 adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale. Ce nombre a diminué pour atteindre 377 337 en 2010, puis 279 363 en 2020. Ces diminutions s'expliquent notamment 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 sociale¹⁴ en 2002. Encore en diminution en 2021 et 2022, le nombre d'adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale a augmenté en 2023 et 2024 pour s'établir, en décembre 2024, à 283 490. Cette hausse s'explique principalement par l'arrivée massive de demandeurs d'asile durant cette période. Au premier trimestre de 2025, le nombre d'adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale est resté relativement stable, se situant à 283 427 en mars 2025. En outre, ces adultes sont de plus en plus éloignés du marché du travail. En décembre 2024, les prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi représentaient 37,4 % de l'ensemble des adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale.

12. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 18-10-0004-01 : indice des prix à la consommation mensuel, non désaisonnalisé](#). (Consulté le 28 mars 2025).

13. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 13-10-0835-01 : insécurité alimentaire selon certaines caractéristiques démographiques](#). (Consulté le 18 juin 2025).

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

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. Le Québec a reçu 33,3 % (57 375) des demandes d'asile faites au Canada en 2024¹⁵, malgré la fermeture du chemin Roxham, l'une des principales portes d'entrée irrégulières.

Toute personne qui demande l'asile au Canada peut être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours. La hausse rapide du nombre de demandeurs d'asile exerce une pression sur le Ministère, qui doit traiter les demandes d'aide financière de dernier recours, et a des répercussions importantes sur le plan financier en ce qui concerne les programmes d'assistance sociale. Au total, ce sont 78 816 demandeurs d'asile qui ont bénéficié d'un programme d'assistance sociale en 2024-2025, comparativement à 76 351 pour l'année 2023-2024, 48 648 pour 2022-2023, 17 206 pour 2021-2022 et à 17 497 pour 2020-2021. La moyenne mensuelle était de 51 743 pour 2024-2025, alors qu'elle était de 11 329 pour 2020-2021. En quatre ans, le nombre mensuel moyen de demandeurs d'asile adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale a donc plus que quadruplé. Les sommes versées aux demandeurs d'asile dans le cadre des programmes d'assistance sociale ont, quant à elles, quintuplé. Le montant annuel des prestations versées aux demandeurs d'asile est ainsi passé de 97,8 millions de dollars en 2020-2021 à 508,1 millions de dollars pour la période d'avril 2024 à mars 2025.

L'action communautaire : un maillon essentiel 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 lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'environnement dans lequel ils évoluent s'est considérablement transformé. Ils ont dû adapter leur offre de services afin qu'elle soit davantage en phase avec les réalités et les enjeux auxquels est confrontée la population.

Les organismes communautaires font partie de l'ensemble des institutions sans but lucratif au service des ménages. Leur valeur économique totale s'est chiffrée à près de 9,7 milliards de dollars en 2023¹⁶. Les organismes communautaires représentent également un secteur d'emploi majeur dans l'ensemble des régions du Québec. En 2023, le nombre d'emplois dans les institutions sans but lucratif au service des ménages s'élevait à 166 000¹⁷, ce qui représentait 3,7 % 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 sélectionner le mode de prestation de leur choix pour interagir avec le gouvernement (en personne, par 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 (63 %) souhaitent pouvoir obtenir de l'aide par téléphone s'ils éprouvent des difficultés¹⁸.

La simplicité des démarches à réaliser auprès du gouvernement pour obtenir un service est également un facteur qui influence la satisfaction des citoyens¹⁹. Ainsi, une réduction du fardeau administratif pour la population contribue à améliorer leur perception de l'appareil gouvernemental en plus d'accroître l'efficacité globale de l'État.

15. 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 2 avril 2025).

16. 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 23 avril 2025).

17. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 36-10-0617-01 : emploi dans les institutions sans but lucratif par sous-secteur \(x 1 000\)](#). (Consulté le 25 avril 2025).

18. ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE, *Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité*, NETendances, édition 2023, volume 14, numéro 7, p. 18. [<https://transformation-numerique.ulaval.ca/wp-content/uploads/2024/05/netendances-2023-serv-gouvernementaux-donnees-citoyennes-et-cybersecurite-1.pdf>] (Consulté le 30 mai 2025).

19. SECRÉTARIAT 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 2024-2025

Des services en forte demande et une expertise partagée

D'avril 2024 à mars 2025, le Ministère a reçu 130 662 demandes dans le cadre des programmes d'assistance sociale, comparativement à 132 998 demandes en 2023-2024, à 115 334 demandes en 2022-2023 et à 77 163 demandes en 2021-2022. La combinaison de deux projets en 2024-2025 a grandement amélioré l'organisation du travail relative au traitement des dossiers des programmes de l'assistance sociale.

Le projet UNIR, lancé à l'automne 2023, s'est terminé en 2024-2025 comme prévu. Ce projet permet de compléter un important chantier d'optimisation de la prestation de services pour la clientèle des programmes d'assistance sociale, en permettant la numérisation des documents relatifs à ces programmes, la gestion électronique de ces documents et le découplage des activités liées à la gestion des dossiers. Ce projet permet ainsi de faciliter et d'améliorer l'accès aux services, d'optimiser la répartition du travail dans l'ensemble des bureaux de Services Québec et d'accomplir une transition incontournable vers le numérique. Le projet UNIR permet une amélioration des services rendus à la clientèle dans toutes les régions du Québec, notamment pour le délai de prise en charge des demandes reçues. Il permet aussi à la clientèle de recevoir un accompagnement personnalisé dans le bureau de Services Québec de son choix ou par téléphone.

Également, le Bureau virtuel d'assistance sociale, mis en place en 2022-2023, contribue à accroître la capacité de prise en charge des nouvelles demandes lorsque des régions ont une surcharge de dossier à traiter. Le découplage des activités entre les régions, qui découle de ces deux projets, permet d'uniformiser les délais de traitement, de répartir la charge de travail et d'améliorer le service à la clientèle, tout en maintenant l'accompagnement par un service de proximité.

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 travail²⁰, la ministre de l'Emploi encourage la concertation et le partenariat en ce qui concerne la prestation des services. En plus d'une expertise liée aux services à la clientèle, notamment auprès de la clientèle du ministère de la Cybersécurité et du Numérique, 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. Depuis 2023, il assure notamment des services administratifs courants au ministère du Travail ainsi qu'au ministère de la Langue française. Ces mandats engendrent une charge de travail additionnelle qui requiert une capacité accrue de la part des ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Du côté du Directeur de l'état civil, une pression grandissante sur ses activités est observée 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.

20. 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.

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. Différentes mesures ont été mises en place afin de résorber l'augmentation des délais d'inscription des événements de vie au registre de l'état civil, dont les décès. Pour ces derniers, la problématique observée a d'ailleurs été résolue en novembre 2024.

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 depuis que la gratuité s'applique à la première demande²¹. Par ailleurs, la responsabilité de tenir le registre des avis de substitution du prénom usuel ainsi que celle d'appliquer 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 l'accroissement de la charge de travail au Directeur de l'état civil.

Chiffres clés pour 2024-2025

Chiffres clés	Description
6 996	Employées et employés au Ministère ^a au 31 mars 2025
89,1 %	Proportion de l'effectif du Ministère au 31 mars 2025 qui consacrait ses efforts aux services directs et indirects à la population ^b
5,4 G\$	Dépenses du Ministère
3 848 968	Appels téléphoniques pris en charge dans les centres de relations avec la clientèle ^c
233 079	Participants et participantes actifs aux mesures d'emploi
10 517	Entreprises et organismes aidés par les services publics d'emploi
286 113	Adultes qui bénéficiaient d'un programme d'assistance sociale (moyenne mensuelle)
590	Organismes communautaires qui ont bénéficié d'un soutien financier du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales en 2024-2025
203 676^d	Prestataires qui bénéficiaient du Régime québécois d'assurance parentale en 2024
420 704	Certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil
1 093 039	Entreprises immatriculées auprès du Registraire des entreprises au 31 mars 2025

- 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.
- d. Donnée générée le 5 février 2025. Des dossiers reçus après le 31 décembre peuvent être inscrits rétroactivement et faire varier ce nombre.

21. La première demande de changement de la mention du sexe est gratuite depuis l'entrée en vigueur, le 17 juin 2022, de la 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).

1.2 Faits saillants

Emploi



97 444	personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi ont occupé un emploi dans les trois mois suivant la fin de leur participation
52,2 %	des personnes ayant suivi une formation liée à un des secteurs priorités ^a dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre ont occupé un emploi dans les trois mois suivant la fin de leur participation
86,5 %	des employeurs soutenus affirment que les compétences de leur personnel se sont améliorées après une intervention des services publics d'emploi
78,8 %	des participantes et participants au Programme objectif emploi rencontrés pour une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi dans les huit jours ouvrables suivant le dépôt de leur demande de prestations d'aide sociale

- a. Il s'agit des secteurs suivants : santé et services sociaux, éducation, services de garde éducatifs à l'enfance, technologies de l'information, génie et construction.

Solidarité sociale et assurance parentale



55 354	adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale ont été dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel
4,8 %	de la population âgée de 0 à 64 ans bénéficie d'un programme d'assistance sociale en mars 2025 (taux d'assistance sociale)
71,4 M\$	investis par le Ministère dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, dont 28,7 M\$ pour le soutien à la mission globale ^a
67,0 M\$	investis par le Ministère, en 2024-2025, dans le cadre du plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029
203 676^b	prestataires bénéficiant du Régime québécois d'assurance parentale en 2024

- 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.
- b. Donnée générée le 5 février 2025. Des dossiers reçus après le 31 décembre peuvent être inscrits rétroactivement et faire varier ce nombre.

Aide offerte aux ressortissants ukrainiens et aux demandeurs d'asile



3 871 adultes et 1 018 enfants	ressortissants ukrainiens ayant bénéficié d'une aide financière
78 816	demandeurs d'asile adultes ayant bénéficié d'un programme d'assistance sociale



Services gouvernementaux

Plus de 2 215 300	renseignements généraux donnés sur les programmes et services du gouvernement du Québec et accompagnements effectués pour ces programmes et services
Plus de 640 800	changements d'adresse effectués auprès des ministères et organismes public par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse
Plus de 78 000	contrats inscrits ou modifiés au Registre de contrats d'arrangements funéraires préalables
Plus de 191 000	inscriptions au registre de l'état civil (naissances, mariages, unions civiles, décès)
Plus de 272 000	armes immatriculées ou dont la propriété a été transférée par l'intermédiaire du Service d'immatriculation des armes à feu
Plus de 90 000	nouvelles entreprises immatriculées au registre des entreprises
Près de 94 000	accès à la Zone entreprise pour accéder à des services en ligne offerts par des ministères et des organismes du gouvernement du Québec
Près de 600 000	produits vendus par Les Publications du Québec
Plus de 1 200 000	appels pris en charge pour le ministère de la Santé et des Services sociaux en vertu d'une entente concernant la campagne de vaccination et le Guichet d'accès à la première ligne, réservé aux personnes sans médecin de famille
Près de 138 000	appels pris en charge pour le ministère de la Cybersécurité et du Numérique en vertu d'une entente concernant la mise en œuvre du Service d'authentification gouvernementale et le soutien des fournisseurs inscrits au Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec

En action pour remédier à la rareté de main-d'œuvre et pour aider les entreprises à faire face aux transformations du marché du travail

Le Ministère a poursuivi ses actions pour répondre au défi de la rareté de main-d'œuvre. L'initiative gouvernementale Opération main-d'œuvre, coordonnée par le Ministère, priorise la formation des individus dans certains secteurs d'activité (santé et services sociaux, éducation, services de garde éducatifs à l'enfance, technologies de l'information, génie et construction). Au cours de l'année 2024-2025, 52,2 % des personnes qui ont terminé une formation dans un secteur ciblé par l'Opération main-d'œuvre ont intégré un emploi. Parmi celles-ci, 75,2 % ont intégré un emploi dans une profession du secteur d'activité lié à leur formation. Cette proportion s'élève notamment à 81,9 % pour les personnes formées dans le domaine de la construction, à 78,5 % pour les personnes formées dans le domaine de la santé et des services sociaux et à 82,4 % pour les personnes formées dans le domaine des services de garde éducatifs à l'enfance. 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 le versement aux apprenants admissibles du soutien financier de 750 \$ par semaine qui leur est accordé par le ministère de l'Éducation durant leur parcours.

Le plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029

Rendu public le 21 juin 2024, le [plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, Mobiliser. Accompagner. Participer.](#), propose 71 actions portées par 21 ministères et organismes. Le gouvernement du Québec investit 750,1 millions de dollars sur cinq ans pour la mise en œuvre des actions.

Le plan prévoit d'accompagner les personnes et les familles pour une plus grande participation économique et sociale. Il propose d'agir afin d'améliorer l'accès aux aliments et d'offrir une réponse plus adaptée aux besoins de base. De plus, il vise à engager l'ensemble de la société québécoise dans des actions locales et régionales structurantes et cohérentes.

La mise en œuvre des actions prévues par le plan progresse bien. Au 31 mars 2025, la mise en œuvre de plus de 94 % d'entre elles était entamée. Par ailleurs, plusieurs grandes réalisations ont été accomplies depuis le 30 juin 2024. En réponse à l'augmentation de l'insécurité alimentaire, le Ministère a investi, en 2024-2025, 32,0 millions de dollars dans divers organismes. De plus, le cycle des Alliances pour la solidarité 2024-2029 a été lancé le 9 décembre 2024, ce qui représente un investissement de 145,4 millions de dollars sur cinq ans, dont 25,7 millions de dollars en 2024-2025. Dans le cadre des Alliances, une enveloppe provenant du Fonds québécois d'initiatives sociales est confiée aux partenaires régionaux désignés, y compris aux organismes concernés représentant les Premières Nations et les Inuit. Celle-ci permet aux partenaires régionaux qui en assument la gestion de mobiliser les acteurs concernés par la pauvreté et l'exclusion sociale et de mettre en place des projets locaux et régionaux sur l'ensemble du territoire québécois.

L'entrée en vigueur de la mesure liée à un supplément aux revenus de travail

Dans le cadre du budget 2024-2025 du gouvernement du Québec, des ressources ont été allouées au Ministère pour la mise en place d'un supplément aux revenus de travail afin d'inciter les prestataires du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale et les participants au Programme objectif emploi à travailler davantage dans le contexte actuel de rareté de main-d'œuvre. Cette mesure, issue du plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2025. Elle permet à un prestataire du Programme d'aide sociale ou du Programme de solidarité sociale de conserver une somme correspondant à 25 % de son revenu de travail qui excède les exclusions actuelles (elles sont de 200 \$ pour une personne seule ou de 300 \$ pour un couple). Ainsi, grâce au supplément, une personne seule bénéficiant de l'aide sociale pourrait avoir un revenu annuel additionnel de 2 484 \$.

Pour le Programme objectif emploi, le supplément applicable correspondait à 20 % depuis l'entrée en vigueur du programme. Il est de 25 % depuis le 1^{er} janvier 2025. Le supplément aux revenus de travail témoigne de la volonté du gouvernement d'augmenter le revenu disponible des personnes les plus vulnérables.

Modernisation et simplification du régime d'assistance sociale

L'année 2024 a été marquée par la sanction, le 26 novembre, de la Loi visant à améliorer l'accompagnement des personnes et à simplifier le régime d'assistance sociale²². Cette loi vient moderniser la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles²³. Elle vise à favoriser l'intégration professionnelle des personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale, à améliorer l'accompagnement des personnes éloignées du marché du travail, à rendre plus humains certains paramètres qui limitent la pleine participation sociale et à simplifier les modalités d'application des programmes d'assistance sociale. La sanction de la Loi a ouvert la voie à la mise en œuvre de nombreuses actions prévues par le plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029 qui visent la modernisation du régime d'assistance sociale.

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

En 2024-2025, toutes les mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 étaient en cours de réalisation. Un appel de projets lancé en vue de la réalisation de projets visant à favoriser notamment le développement d'une culture d'évaluation chez les organismes communautaires a permis de soutenir 33 projets (investissement de près de 2,1 millions de dollars). De plus, le mécanisme de concertation interministérielle a permis de cibler et de soutenir 10 organismes à vocation multisectorielle, portant à 14 le nombre d'organismes soutenus par l'intermédiaire du volet Organismes multisectoriels confiés au Ministère du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole, qui permet le versement des sommes provenant du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Le Ministère a également soutenu financièrement des projets liés à des situations de crise ou destinés à des personnes vulnérables à l'aide du budget alloué dans le cadre du Plan. Ainsi, 10,0 millions de dollars ont été accordés afin de soutenir les organismes communautaires qui doivent composer avec une hausse de l'itinérance. Une partie de la somme, soit 1,5 million de dollars, sera versée à la Ville de Montréal. L'autre partie, qui représente 8,5 millions de dollars, bénéficiera à l'ensemble du Québec par l'entremise de Centraide du Grand Montréal et du réseau des Centraide du Québec.

22. Loi visant à améliorer l'accompagnement des personnes et à simplifier le régime d'assistance sociale (2024, chapitre 34).

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

En action pour accroître la transparence des entreprises

En cohérence avec certaines dispositions de la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises²⁴ entrées en vigueur le 31 mars 2023, le Registraire des entreprises recueille les informations exigées des entreprises. Ainsi, à la fin de l'année financière 2024-2025, le Registraire des entreprises avait recueilli les renseignements sur les bénéficiaires ultimes de 579 587 entreprises, soit de 59,8 % des entreprises assujetties à la nouvelle obligation.

Le Ministère travaille en collaboration avec le ministère des Finances. Il a intensifié sa contribution aux actions de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption tout en renforçant la protection du public. En effet, le 31 juillet 2024, une nouvelle fonctionnalité a été ajoutée au registre des entreprises. Ainsi, en plus de pouvoir effectuer une recherche à l'aide d'un nom d'entreprise et d'un numéro d'entreprise du Québec (NEQ), il est dorénavant possible d'effectuer une recherche à l'aide du nom et du prénom d'une personne. La population a ainsi accès au passé entrepreneurial d'une personne physique. Cette fonctionnalité permet de savoir si une personne est impliquée au sein de plus d'une entreprise et à quel titre. Cette nouvelle information permet de guider le public dans ses relations économiques en plus d'aider les ministères et les organismes dans la réalisation de leurs activités.

Grâce au travail colossal accompli, la clientèle (la population et les entreprises) peut désormais connaître les véritables propriétaires des entreprises, ce qui permet d'améliorer la transparence de celles-ci.

Notre Expérience

Le Ministère poursuit la mise en œuvre d'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, en 2024-2025, l'équipe spécialisée en matière d'expérience client et d'amélioration continue a non seulement soutenu les unités administratives dans leurs projets visant la satisfaction de la clientèle tant externe qu'interne, mais a aussi consolidé ses efforts à travers des initiatives ambitieuses afin d'optimiser les processus. Plusieurs projets ont été menés, notamment celui visant l'élaboration des parcours clients et des personas²⁵ organisationnels, dans le but d'optimiser l'interaction avec le Ministère et de faciliter l'adhésion du personnel.

En ce qui concerne l'Expérience employé, des actions sont mises en œuvre, notamment sur la base d'informations recueillies auprès du personnel. Le Ministère vise à offrir une expérience inspirante à son personnel et à se démarquer comme employeur de choix. Ainsi, au Ministère, notamment au sein des unités administratives, de nombreux projets sont réalisés afin de favoriser la santé, l'équilibre, le mieux-être, de même que l'engagement et la mobilisation du personnel.

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

25. Les personas sont des individus fictifs représentant la clientèle. Ils sont élaborés à partir de données principalement qualitatives, basées sur les profils de personnes faisant partie 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

Sommaire des résultats pour 2024-2025 relatifs aux engagements du Ministère présentés dans le Plan stratégique 2023-2027

En 2024-2025, le Ministère a atteint 11 des 19 cibles relatives à ses engagements. Parmi les 11 cibles atteintes, 6 ont même été largement dépassées²⁶. 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 nombre de nouveaux services gouvernementaux accessibles par Services Québec.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025 (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	55 354 (Atteinte)	18
	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}	1 500	2 994 (Atteinte)	19
	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 initiale : 1 081 943 en 2023-2024)	+3,0 % (Par rapport à 2023-2024)	-47,1 % Total de 572 547 personnes (Non atteinte)	20

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025 (Atteinte de la cible)	Page
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)	44,0 %	37,2 % (Non atteinte)	21
	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)	57,0 %	51,8 % (Non atteinte)	22
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)	76,0 %	64,6 % (Non atteinte)	23
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)	555	590 (Atteinte)	24
	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)	+10,0 % (Par rapport à 2022-2023)	+100,5 % Total de 3 530 organismes (Atteinte)	24
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	81,0 %	90,1 % (Atteinte)	25
	10. Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leur personnel après une intervention des services publics d'emploi	86,0 %	86,5 % (Atteinte)	26

- a. Un adulte est une personne âgée de 18 ans ou plus.
- b. Les données portent sur l'année civile, soit sur la période allant 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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025 (Atteinte de la cible)	Page
2.1 Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice	11. Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	7,5/10	7,4/10 (Non atteinte)	26
2.2 Cultiver notre expertise et notre potentiel	12. Indice d'appréciation de la contribution et de développement du personnel	6,8/10	8,9/10 (Atteinte)	27

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

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025 (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	8,4/10 (Atteinte)	28
	14. Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des communications administratives révisées	7,8/10	ND (Non atteinte)	29
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)	16	29 (Atteinte)	30
	16. Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec	8,0/10	8,6/10 (Atteinte)	30
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	7,7/10 (Non atteinte)	32
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)	2	1 (Non atteinte)	33
	19. Taux d'avancement des améliorations apportées au registre des entreprises pour accroître la transparence corporative (Mesure de départ : 0 % en 2022-2023)	55,0 %	60,1 % (Atteinte)	34

Résultats détaillés pour 2024-2025 relatifs aux engagements du Ministère présentés dans le 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 d'un programme d'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 Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. 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^a prestataires de l'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel (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)	55 354 (Cible atteinte)		

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

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'indicateur recense le nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale dirigés vers un service répondant à un besoin socioéconomique ou professionnel. En 2024-2025, 55 354 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 13 354 (+31,8 %). La prise en compte de nouveaux besoins particuliers vécus par les prestataires a permis d'augmenter le nombre de personnes visées par un accompagnement et, par le fait même, le nombre de personnes dirigées vers un service répondant à leur besoin. Par ailleurs, l'optimisation des pratiques et l'uniformisation des processus, visant à soutenir les interventions auprès des prestataires, ont également favorisé cette augmentation. Enfin, la sensibilisation effectuée auprès du personnel quant à l'importance du soutien et de l'accompagnement a aussi contribué à ce résultat.

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

	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)	2 994 (Cible atteinte)		

- a. Un adulte est une personne âgée de 18 ans ou plus.
b. Les données portent sur l’année civile, soit sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

La flexibilité des paramètres du Programme de revenu de base permet aux personnes ayant des contraintes sévères à l’emploi persistantes de participer de façon plus importante au marché du travail. Cette flexibilité permet aussi de tenir compte de leurs capacités. En plus de voir leurs prestations augmenter, les adultes bénéficiant du Programme peuvent travailler davantage (ils pouvaient gagner jusqu’à 15 276 \$ en 2024; le montant est indexé annuellement) 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 les prestations lorsqu’un prestataire vit en couple avec une personne qui ne bénéficie d’aucun des programmes d’assistance sociale. Le Ministère consent d’ailleurs des efforts pour faire connaître ces paramètres aux personnes prestataires afin qu’elles puissent bénéficier des avantages qu’offre ce programme.

Au 31 décembre 2024, ce sont 82 487 adultes qui bénéficiaient de ce programme. Parmi ceux-ci, 2 994 bénéficiaient d’au moins un des deux paramètres visant à améliorer la condition socioéconomique, ce qui favorisait leur participation sociale. Ainsi, 2 395 adultes bénéficiant du Programme de revenu de base avaient un revenu de travail annuel de plus de 2 400 \$ et 599 vivaient maritalement avec une personne ne bénéficiant d’aucun programme d’assistance sociale.

Ces deux paramètres du Programme de revenu de base sont au cœur des objectifs poursuivis par la mise en œuvre du Programme en janvier 2023. Les caractéristiques du Programme de revenu de base s’éloignent de celles des programmes d’aide financière de dernier recours et il n’y a pas de bases comparables avec les années précédant la mise en œuvre du Plan stratégique 2023-2027. Conséquemment, les cibles établies sont conservatrices. L’évolution des résultats fait 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 : Non disponible)

	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	-47,1 % Total de 572 547 personnes (Cible non atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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. Même si le nombre pour l’année est relatif, il témoigne de l’action gouvernementale directe auprès des personnes. La mesure des Alliances pour la solidarité²⁷, financée par le Fonds, 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. De plus, certaines initiatives sont soutenues directement par le Fonds. Bien que ce fonds soit en vigueur depuis 2002, le nombre de personnes concernées globalement par les investissements n’avait pas été déterminé précédemment. L’année 2023-2024 a permis d’établir une mesure de départ pour cet indicateur.

Le recensement effectué en 2024-2025 auprès des partenaires responsables des Alliances pour la solidarité a permis de déterminer qu’il y avait 562 185 personnes soutenues par les initiatives financées par l’intermédiaire du volet Alliance du Fonds. Cette année marque la transition entre deux cycles des Alliances, qui sont liés à des conventions découlant de deux plans d’action gouvernementaux distincts. Une mise à jour des normes et des orientations relatives au Fonds a également eu lieu, tout comme un changement dans le processus de déploiement lié aux Alliances. En raison des modifications qui ont été apportées et du temps qui a été requis pour convenir des ententes, le nombre d’initiatives et de personnes soutenues en 2024-2025 a été réduit.

En plus des Alliances pour la solidarité, certaines initiatives ont été soutenues directement par le Fonds. Ces initiatives ont permis d’aider 10 362 personnes en situation de pauvreté et d’exclusion sociale.

27. 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. Elles correspondent à la mesure 3.1.1.1 du plan d’action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l’exclusion sociale pour 2024-2029.

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

Contexte lié à l'objectif : Les services publics d'emploi permettent de soutenir les individus en les aidant à améliorer ou à développer leurs compétences afin qu'ils puissent 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 sont proposés. Au terme de la démarche, les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi ont développé leur autonomie et sont mieux outillées pour intégrer un emploi et le conserver.

En plus de réaliser les actions dont il est question ci-dessous, dans l'explication des résultats liés aux indicateurs, le Ministère a approfondi l'analyse des besoins du marché du travail en lien avec les clientèles et les secteurs d'activité économique pour lesquels l'intervention des services publics d'emploi est la plus pertinente.

Le Ministère s'est aussi appuyé sur la mobilisation et la concertation des partenaires du marché du travail et des parties prenantes de la prestation de services pour atteindre les objectifs des services publics d'emploi. Ces deux actions, prévues au Plan annuel de gestion des dépenses 2024-2025, contribuent à l'atteinte de cet objectif. Elles contribuent aussi à l'atteinte de l'objectif 1.3 et de l'objectif 1.5.

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)	37,2 % (Cible non atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'indicateur mesure la proportion de la clientèle des programmes d'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.

La cible de l'indicateur n'a pas été atteinte en 2024-2025. Le résultat est influencé par la hausse du taux de chômage en 2024-2025, qui a eu une incidence sur le nombre de postes vacants disponibles, et donc sur les possibilités d'intégrer un emploi pour la clientèle des programmes d'assistance sociale. Le résultat est aussi influencé par la hausse du nombre de participants au Programme objectif emploi (notamment en ce qui concerne le volet lié au développement des habiletés sociales, qui ne vise pas une intégration en emploi immédiate). De plus, le nombre de personnes qui ont fait l'objet d'une évaluation quant à leur employabilité, mais n'ont pas participé à une mesure d'emploi par la suite était élevé.

Le Ministère agit prioritairement et de façon soutenue auprès des personnes vulnérables sur le plan de l'emploi, pour lesquelles un soutien et un accompagnement sont essentiels à l'intégration durable sur le marché du travail. Cette action, prévue au Plan annuel de gestion des dépenses 2024-2025, contribue aussi à l'atteinte de la cible des indicateurs 4 et 6 du Plan stratégique 2023-2027. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, 66 654 personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale ont participé aux interventions des services publics d'emploi en 2024-2025, ce qui correspond à 6 % de plus qu'en 2023-2024.

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)	51,8 % (Cible non atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Pour 2024-2025, 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 est inférieure à la cible.

Les mesures qui prévoient une participation d'une durée plus longue ont un effet plus important sur l'intégration en emploi (Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Individus et mesure Subvention salariale). La décroissance du niveau de participation à celles-ci, historiquement bas en 2024-2025, et la hausse du taux de chômage ont influencé négativement les résultats. La cible n'a ainsi pas été atteinte.

Pour concrétiser l'action du plan d'action en gestion des dépenses visant à outiller les personnes prêtes à intégrer le marché du travail en leur fournissant une aide d'appoint, le Ministère a soutenu 41 595 participations à des sessions d'information sur le marché du travail²⁸ destinées principalement aux prestataires de l'assurance-emploi.

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

28. Ce sont 24 346 participations qui ont été effectuées dans le cadre des services offerts par des ressources externes et 17 249 qui ont été effectuées dans le cadre des activités offertes à l'interne par le personnel du Ministère.

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 % ^a (Cible non atteinte)	64,6 % (Cible non atteinte)		

a. À noter qu'en raison d'une erreur méthodologique, le résultat inscrit pour l'année 2023-2024 devrait être 66,4 %.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 2023-2024. Le résultat présenté expose donc la durabilité des intégrations professionnelles des années antérieures.

Plus de 6 participants sur 10 qui étaient des prestataires ont réussi à se maintenir en emploi au moins six mois après leur intégration en emploi, ce qui représente 10 770 individus. La cible de l'indicateur n'a toutefois pas été atteinte, en raison notamment des démarches de soutien des individus qui peuvent, au besoin, se poursuivre après l'intégration en emploi. Ainsi, les deux tiers (67,9 %) des personnes qui ne se sont pas maintenues en emploi ont entamé une nouvelle participation à une mesure des services publics d'emploi. Cette participation à une mesure des services publics d'emploi peut leur permettre de développer les compétences supplémentaires dont elles ont besoin pour intégrer durablement le marché du travail.

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.

En 2024-2025, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du Plan, ce qui contribue à l'atteinte de cet objectif.

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)	590 (Cible atteinte)		

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

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 lié à la mission globale ou pour la mise en œuvre de projets structurants.

Ce sont 590 organismes communautaires qui ont bénéficié d'un soutien financier en 2024-2025 par l'intermédiaire des programmes administrés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Ce nombre inclut des organismes soutenus en ce qui concerne la mission globale et des organismes bénéficiant d'un soutien ponctuel. La cible pour 2024-2025 est donc atteinte.

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

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

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)	+100,5 % Total de 3 530 organismes (Cible atteinte)		

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

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 2024-2025, le taux d'augmentation de la participation des organismes communautaires aux mesures en matière de main-d'œuvre et de gouvernance est de 100,5 % (3 530 organismes). Ce taux d'augmentation est calculé à partir de la mesure de départ provisoire déterminée en 2022-2023, qui était de 1 761 organismes. Cela confirme l'atteinte de la cible. Il est à noter que, lorsque la mesure de départ provisoire a été déterminée, la mise en œuvre de la majorité des mesures était à peine entamée.

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.

En plus de réaliser les actions dont il est question ci-dessous, dans l'explication des résultats liés aux indicateurs, le Ministère s'est appuyé notamment sur les résultats des enquêtes post-intervention menées auprès des clientèles des services publics d'emploi afin de faire évoluer l'offre et les modalités de la prestation de services aux individus et aux entreprises. Le Ministère a aussi soutenu, entre autres, des employeurs des secteurs priorités par le gouvernement. Ces actions, prévues au Plan annuel de gestion des dépenses 2024-2025, contribuent à l'atteinte de l'objectif 1.5.

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

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	80,0 %	81,0 %	83,0 %	85,0 %
Résultat	89,4 % (Cible atteinte)	90,1 % (Cible atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 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 2024-2025, 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 : Non disponible)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	85,0 %	86,0 %	87,0 %	88,0 %
Résultat	89,4 % (Cible atteinte)	86,5 % (Cible atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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

Un sondage a été 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 : Non disponible)

	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)	7,4/10 (Cible non atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 2025, 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. En 2024-2025, 76 % du personnel a répondu au coup de sonde. Bien que le degré de satisfaction de 7,4/10 obtenu lors du coup de sonde soit légèrement inférieur à la cible, il est en augmentation par rapport à l’année précédente. Cela permet de poser l’hypothèse que les moyens pris par le Ministère pour maintenir la mobilisation de son personnel portent fruit, notamment ceux liés aux actions menées dans le cadre du Plan directeur en gestion des ressources humaines 2023-2025, sur le thème « Agir ensemble, pour une Expérience employé inspirante! ». Le Ministère poursuit d’ailleurs ses efforts pour améliorer l’expérience employé.

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. Cette évaluation permet à son gestionnaire de reconnaître ses forces et sa contribution et de lui présenter les éléments qu'elle doit améliorer. Enfin, des échanges sont tenus entre le gestionnaire et chaque membre du personnel afin de le soutenir dans son développement professionnel. Lors de ceux-ci, des pistes et des moyens relatifs au développement des compétences et de la carrière sont proposés de part et d'autre.

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

	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)	8,9/10 (Cible atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 2024-2025, plusieurs éléments ont pu contribuer au dépassement de la cible établie, dont les suivants :

- Présentation des résultats et suivi quant à la progression des travaux en cours d'année.
- Sensibilisation du personnel quant à l'importance de son rôle dans le processus de gestion des contributions et élaboration et diffusion d'outils à cet effet.
- Sensibilisation des gestionnaires à l'importance d'inclure les réflexions quant à la carrière et au développement des compétences du personnel dans le processus de gestion des contributions.
- Élaboration et diffusion d'outils pour les gestionnaires, en vue de les soutenir quant au processus de gestion des contributions.

De plus, le développement professionnel étant important pour le Ministère, diverses activités concernant des sujets liés à la carrière ont été organisées pour les employés afin de les sensibiliser et de leur donner des outils pour leur parcours de carrière.

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).

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 rend les informations plus accessibles et compréhensibles.

En plus de réaliser les actions dont il est question ci-dessous, dans l'explication des résultats liés aux indicateurs, le Ministère a amélioré les services selon les attentes de la clientèle, notamment en

- réalisant des travaux visant à simplifier les parcours des clients;
- consultant la clientèle et le personnel afin de mieux connaître leurs attentes et leurs besoins;
- simplifiant des communications administratives;
- sensibilisant l'ensemble du personnel par le biais d'outils contribuant à l'adoption d'une culture centrée sur le client et la mise en œuvre d'actions porteuses favorisant la satisfaction de la clientèle.

Indicateur 13 : Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des démarches pour obtenir les services

(Mesure de départ : Non disponible)

	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)	8,4/10 ^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 2024-2025

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 8,4/10 rend compte de la satisfaction globale des individus et des entreprises. Pour les individus, les résultats tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 9 715 clients. Ces derniers ont reçu des services dans un bureau de Services Québec ou par téléphone, par l'intermédiaire d'un des centres de relations avec la clientèle du Ministère visé. Les résultats pour les entreprises tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 6 462 entreprises. Ces dernières ont également reçu des services du Ministère dans un bureau de Services Québec ou par téléphone, ou en ligne.

Bien que le résultat de 8,4/10 dépasse la cible visée, des travaux effectués en 2024-2025 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 sondages, des entrevues individuelles et des tests utilisateurs ont été réalisés. Les démarches visaient à cibler les principales causes d'irritation et à mieux comprendre les attentes afin de mettre en place des actions permettant d'améliorer l'expérience de chacun.

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

	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)	ND (Cible non atteinte)		

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

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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.

Cette année, aucun résultat n'a pu être obtenu concernant la nouvelle mouture de la communication administrative *Déclaration complète* disponible par l'intermédiaire du portail Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Les travaux visant à réviser ce formulaire ont nécessité des développements informatiques pour doter le Ministère d'une technologie permettant de simplifier les communications administratives. En conséquence, lors de la tenue du sondage, la collecte des données n'a pas pu être réalisée pour cette communication révisée. Les résultats seront toutefois disponibles pour l'année 2025-2026.

La simplification des communications administratives demeure une priorité pour le Ministère. Les efforts en ce sens se poursuivent activement. Des résultats liés à d'autres communications administratives nécessitant une simplification seront présentés dans les 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. Le Ministère 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 entrepreneurs s’attendent à être accompagnés, au besoin, lorsqu’ils effectuent des démarches pour bénéficier de 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.

En plus de réaliser les actions dont il est question ci-dessous, dans l’explication des résultats liés aux indicateurs, le Ministère, par l’intermédiaire de Services Québec, a présidé le comité des sous-ministres et premiers dirigeants pour la simplification des services et le comité stratégique pour la simplification des services. Il a aussi poursuivi le développement progressif du Centre gouvernemental de relations avec la clientèle. Ces actions, prévues au Plan annuel de gestion des dépenses 2024-2025, contribuent à l’atteinte de cet objectif du Plan stratégique.

Indicateur 15 : Nombre de nouveaux services gouvernementaux accessibles par Services Québec
(Mesure de départ : Sans objet)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	7	16	27	40
Résultat	7 (Cible atteinte)	29 (Cible atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L’indicateur mesure le nombre de nouveaux services accessibles par le guichet multiservice Services Québec (services destinés aux individus et aux entreprises) pour la durée du Plan stratégique 2023-2027.

En 2024-2025, 22 services gouvernementaux supplémentaires ont été rendus accessibles par l’intermédiaire du guichet multiservice Services Québec, ce qui permet de dépasser la cible fixée. Au total, 29 nouveaux services ont été rendus accessibles. Ces services sont offerts en personne, par téléphone ou en ligne. Les nouveaux services téléphoniques offerts permettent notamment aux entreprises qui soumissionnent en ce qui concerne les divers appels d’offres en matière d’approvisionnement du gouvernement d’obtenir un soutien quant au Système électronique d’appel d’offres du gouvernement du Québec. De plus, 21 nouveaux services en ligne de 10 ministères et organismes 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 : Non disponible)

	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)	8,6/10 ^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 2024-2025

L'indicateur mesure le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu par le personnel du Ministère dont le travail est lié à Services Québec. Il permet d'évaluer l'adéquation entre l'évolution de la qualité de l'accompagnement offert pour les trois modes de prestation de services (en personne, par 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 ligne²⁹.

La cible annuelle de 8,0/10 a été dépassée, avec une note globale de 8,6/10 pour l'ensemble de la clientèle (individus et entreprises).

Les résultats pour les individus tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 2 215 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. Le degré de satisfaction moyen des individus à l'égard de l'accompagnement reçu est de 8,7/10 et dépasse la cible, établie à 8,0/10.

Les résultats pour les entreprises tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 3 696 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. 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 8,4/10 et dépasse la cible, établie à 8,0/10. Malgré ce bon résultat pour l'ensemble des modes de prestation de services, des améliorations seront proposées pour les 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.

29. 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)	7,7/10 ^c (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.
- c. La marge d'erreur du sondage est de 0,3, 19 fois sur 20.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 les personnes bénéficiant des services du Ministère.

Le résultat obtenu, qui correspond à un taux de satisfaction de 7,7/10, tient compte des notes de satisfaction attribuées par 1 645 utilisateurs du 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. Afin de respecter son engagement d'améliorer le degré de satisfaction de la clientèle quant à l'utilisation du portail Mon dossier, le Ministère a amorcé, en 2024-2025, des tests utilisateurs dont les résultats permettront d'identifier de nouvelles actions porteuses.

Diverses actions ont été menées en 2024-2025 pour mieux accompagner la clientèle (par exemple, l'outil d'aide utilisé par les agents a été amélioré et la page intranet a été mise à jour) et pour faciliter la navigation sur Mon dossier (par exemple, la procédure pour la première connexion à Mon dossier a été mise à jour).

De plus, à la suite des analyses effectuées, des priorités ont été identifiées. Les services offerts par l'intermédiaire du portail Mon dossier seront bonifiés. Entre autres, il sera possible pour la clientèle des services d'aide à l'emploi de prendre un rendez-vous en ligne. Les travaux pour offrir cette fonctionnalité sont entamés.

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 Ministère, par l'entremise du 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.	1 (Cible non atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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.

La cible est non atteinte cette année.

Le registre des apostilles³⁰, dont la mise en place était prévue pour 2024-2025, a été mis en place le 11 janvier 2024, 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. Ce registre a été conçu sur la base des processus de gestion de registres optimisés élaborés dans le cadre du programme Assise numérique commune des registres de l'État (ANCRÉ).

Le second registre dont la mise en place était initialement prévue pour 2024-2025 est le registre sur la connaissance des origines en matière de procréation impliquant la contribution d'un tiers. Celui-ci doit finalement être mis en place en juin 2025, conformément à ce qui est prévu dans 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 autrui³¹, sanctionnée en juin 2023. En cours d'année, des travaux ont été réalisés afin de respecter cette échéance législative.

30. L'apostille est un certificat apposé pour officialiser un document à la demande d'un pays étranger. Cette formalité certifie l'origine du document. Elle certifie aussi la signature ou le sceau de la personne ou de l'autorité qui a signé ou scellé l'acte public.

31. 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).

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)	60,1 % (Cible atteinte)		

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

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 ultimes³², les copies de pièces d'identité, la recherche par nom et prénom, les travaux visant à reconnaître le Ministère comme une source de données officielle, le remplacement du système de classification des activités économiques, les activités d'assurance qualité et le développement de collaborations permettant d'optimiser la fiabilité des informations inscrites au registre.

En 2024-2025, 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 aux mesures incluses dans l'indicateur.

Au 31 mars 2025 :

- 59,8 % des entreprises (579 587 des 969 156³³) avaient déclaré un ou des bénéficiaires ultimes;
- l'outil permettant la recherche par nom et prénom était terminé (la nouvelle option de recherche pouvant être utilisée par le public depuis juillet 2024 contribuait à la prévention et à la lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption);
- les travaux visant à reconnaître une source de données officielle³⁴ progressaient bien (les formulaires de candidature et de désignation visant à faire du Ministère une source officielle de données numériques gouvernementales avaient été remplis);
- les travaux se poursuivaient pour finaliser le dossier d'opportunité 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 (de nouvelles fonctionnalités permettant la transmission de façon massive et automatisée d'une communication aux entreprises n'ayant pas déclaré leur bénéficiaire ultime ou la date de naissance des personnes physiques ou encore transmis la pièce d'identité de leurs administrateurs avaient été mises en place);
- 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 et Revenu Québec.

32. 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.
33. Nombre d'entreprises devant déclarer un ou des bénéficiaires ultimes à cette date.
34. À compter de 2024-2025, le calcul pour cette mesure est modifié afin d'inclure toute opportunité visant la reconnaissance d'une source officielle gouvernementale et de ne pas se limiter seulement aux travaux visant la reconnaissance du Fichier des autorités publiques à titre de source officielle. Des ajustements ont été apportés de façon à conserver la comparabilité avec le résultat pour 2023-2024.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

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 témoignent de la volonté du Ministère de répondre adéquatement aux divers besoins de sa clientèle, et ce, à chaque étape de la prestation de services. Le respect de ces engagements est mesuré par le dénombrement de plaintes traitées en ce qui les concerne et par la tenue de sondages de satisfaction. Ces deux outils de mesure complémentaires mettent en lumière les sources d'insatisfaction et de satisfaction de la population.

Engagements ^a	Indicateurs	Résultats 2023-2024 (Proportion) ^b	Résultats 2024-2025 (Proportion) ^c
Vous servir avec respect	Nombre de plaintes traitées	338 (17,6 %)	328 (14,6 %)
	Degré de satisfaction	9,4/10	9,3/10
Vous garantir un service fiable	Nombre de plaintes traitées	988 (51,5 %)	1 400 (62,5 %)
	Degré de satisfaction	8,5/10	8,5/10
Vous offrir des services simplifiés et faciles d'accès	Nombre de plaintes traitées	93 (4,9 %)	116 (5,2 %)
	Degré de satisfaction	8,1/10	8,4/10
Vous offrir des services adaptés à vos besoins	Nombre de plaintes traitées	185 (9,7 %)	188 (8,4 %)
	Degré de satisfaction	8,6/10	8,6/10
Traiter votre demande de façon équitable	Nombre de plaintes traitées	287 (15,0 %)	183 (8,2 %)
	Degré de satisfaction	8,6/10	8,6/10
Protéger vos renseignements personnels	Nombre de plaintes traitées	26 (1,4 %)	26 (1,2 %)
	Degré de satisfaction	8,6/10	8,7/10
Total pour les engagements	Nombre de plaintes traitées	1 917 (100 % ^d)	2 241 (100 % ^d)
	Indice unifié du degré de satisfaction	8,6/10	8,7/10

a. Chaque engagement est lié à plusieurs motifs de plaintes. Les motifs de plaintes sont détaillés dans la section 4.12.

b. La marge d'erreur maximale des résultats relatifs à la satisfaction est de 0,3, 19 fois sur 20.

c. La marge d'erreur maximale des résultats relatifs à la satisfaction est de 0,2, 19 fois sur 20.

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

Explication des résultats obtenus

En 2024-2025, 2 241 plaintes ont été traitées relativement aux engagements sur la qualité des services, dont 814 plaintes fondées. Les plaintes fondées concernent plus particulièrement les engagements sur la fiabilité des services (67,3 %, soit 548 plaintes) et le respect envers la clientèle (14,1 %, soit 115 plaintes). D'autres résultats liés aux plaintes sont présentés à la section 4.12.

Pour 2024-2025, l'indice unifié de satisfaction par rapport aux six engagements sur la qualité des services est de 8,7/10, ce qui correspond à un très bon degré de satisfaction de la clientèle. Les résultats obtenus tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 9 737 individus et 6 468 entreprises. Le résultat pour l'engagement « Vous servir avec respect » correspond à 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. Malgré la progression du résultat pour cet engagement par rapport à 2023-2024, une amélioration est encore souhaitable, car le taux d'insatisfaction des répondants (individus et entreprises) est de 13,9 %. Le Ministère, dans le Plan stratégique 2023-2027, s'engage à 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 relatifs aux engagements portant sur les normes de service présentés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Date d'entrée en vigueur : avril 2024

Engagements	Résultats 2023-2024 (Délai moyen ^a)	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délais moyens ^a 2024-2025
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	93,2 % (1 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 80,0 % des courriels	94,1 % (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	71,7 % (3 minutes 20 secondes) (Cible non atteinte)	Pour 80,0 % des appels	66,0 % (Cible non atteinte)	3 minutes 59 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	85,9 % (2,5 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 85,0 % des demandes	84,1 % (Cible non atteinte)	3,0 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	73,6 % (9,9 jours ouvrables) (Cible non atteinte)	Pour 75,0 % des demandes	78,8 % (Cible atteinte)	8,7 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 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis ^d	S. O.	Pour 95,0 % des demandes	98,8 % (Cible atteinte)	0,5 jour ouvrable
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)	94,9 % (3,3 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 90,0 % des demandes	91,0 % (Cible atteinte)	3,7 jours ouvrables

Engagements	Résultats 2023-2024 (Délai moyen ^a)	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délais moyens ^a 2024-2025
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)	99,3 % (0,9 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 90,0 % des demandes	94,8 % (Cible atteinte)	1,1 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	82,8 % (77 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 75,0 % des demandes	77,3 % (Cible atteinte)	83,0 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	96,4 % (0,5 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 90,0 % des demandes	92,4 % (Cible atteinte)	0,6 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	97,8 % (0,7 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 90,0 % des demandes	98,2 % (Cible atteinte)	0,8 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 ^e	97,8 % (0,5 jour ouvrable) (Cible atteinte)	Pour 95,0 % des plaintes	97,8 % (Cible atteinte)	0,5 jour ouvrable
Votre plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables ^e	97,6 % (3,2 jours ouvrables) (Cible atteinte)	Pour 95,0 % des plaintes	97,5 % (Cible atteinte)	3,2 jours ouvrables

- a. Le délai moyen correspond au rapport entre la somme des délais d'attente ou de traitement et le nombre de demandes traitées.
- b. Lorsque le courriel est acheminé au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (est inclus tout courriel relatif au Directeur de l'état civil depuis le 29 juillet 2024), au Centre de communication avec la clientèle, au Centre d'assistance au placement ou au Centre relations avec la clientèle – Registraire des entreprises.
- c. Lorsque l'appel est acheminé au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (est inclus tout appel relatif au Directeur de l'état civil depuis le 29 juillet 2024), au Centre de services 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 relations avec la clientèle – Registraire des entreprises ou au Centre administratif de la qualification professionnelle.
- d. Une comparaison avec le résultat et le délai moyen pour 2023-2024 n'est pas possible en raison des modifications apportées à cet engagement pour 2024-2025 (réduction du délai visé à cinq jours ouvrables et modification au calcul du délai de traitement, qui est désormais effectué en tenant compte du jour de la réception de l'ensemble des documents requis). Les données portent sur l'année civile.
- e. Sont exclues les plaintes des ministères et organismes avec lesquels il existe une entente dans le cadre de partenariats.

Explication des résultats obtenus

Le Ministère doit composer avec des défis en ce qui concerne la rétention du personnel, la dotation de postes et les possibilités restreintes d'effectuer des heures supplémentaires, et ce, en raison des mesures gouvernementales de resserrement des dépenses.

Malgré cela, les résultats présentés dans le tableau montrent que la cible a été atteinte pour 10 des 12 engagements. Pour 8 d'entre eux, un résultat supérieur à 90,0 % a été obtenu.

Des défis ayant des effets sur la performance du Ministère

La prise en charge des appels téléphoniques

En 2024-2025, les centres de relations avec la clientèle du Ministère concernés par la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens ont répondu à 3 728 413 appels téléphoniques : 66,0 % des appels ont été pris en charge dans un délai de trois minutes (cible de 80,0 %). Le taux d'atteinte de la cible est donc de 82,5 %.

En raison de l'importance de l'achalandage et de la disponibilité du personnel dans certains centres de relations avec la clientèle, le Ministère a formé les ressources en place afin qu'elles développent de nouvelles compétences pour maximiser leur polyvalence et leur capacité à répondre aux diverses demandes de la clientèle. De plus, différentes stratégies d'optimisation des façons de faire ont été établies pour augmenter la capacité de prise en charge des appels ou réduire le volume d'appels entrants.

Le traitement des demandes d'aide financière de dernier recours

En 2024-2025, le Ministère a rendu une décision dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis à la suite d'une demande d'aide financière de dernier recours dans 84,1 % des cas (cible de 85,0 %). Le taux d'atteinte de la cible est donc de 98,9 %.

Ce résultat global tient compte de celui lié à la clientèle qui n'est pas issue de l'immigration (85,4 %) ainsi que de celui lié à la clientèle issue de l'immigration, soit les demandeurs d'asile, les ressortissants ukrainiens et les garants défaillants (80,2 %). Depuis 2022, le nombre de demandeurs d'asile accueillis par le Québec a fortement augmenté. Ces personnes peuvent être admissibles aux programmes d'aide financière de dernier recours. Pour répondre aux demandes de cette clientèle, ainsi qu'à celles de l'ensemble de la clientèle, le Ministère dispose d'un nombre limité de ressources.

Pour traiter les demandes dans le délai prévu, le Ministère ajuste en continu son organisation du travail afin d'assurer une utilisation optimale de ses ressources. À titre d'exemple, des agents qui effectuent habituellement d'autres types de tâches et des agents travaillant au sein de diverses unités administratives du Ministère ont été mis à contribution pour traiter de nouvelles demandes.

De plus, le déploiement d'UNIR³⁵ dans l'ensemble des régions, qui s'est terminé en février 2025, permet une répartition équitable de la charge de travail et l'uniformisation des délais de traitement des demandes. Cette agilité organisationnelle vise à améliorer les délais, malgré la diminution du nombre de ressources dont dispose le Ministère.

35. Le projet UNIR vise notamment à décloisonner le traitement des demandes. Plus d'informations sont disponibles aux sections 1.1 et 3.3.

Des défis relevés avec succès

Le traitement des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale

Le 1^{er} janvier 2024, le délai visé pour le traitement des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale est passé de 10 jours ouvrables à 5 jours ouvrables. La cible de 95,0 % pour le traitement des demandes à l'intérieur du délai visé a été conservée. Malgré la diminution du délai visé, la cible a été dépassée. En effet, 98,8 % des demandes de prestations ont été traitées en moins de 5 jours ouvrables.

La prise en charge et le traitement des plaintes

En 2024-2025, le Ministère a pris en charge et traité 12,3 % plus de plaintes qu'en 2023-2024 (11 817 plaintes traitées en 2024-2025 comparativement 10 525 en 2023-2024). Cela s'explique notamment par une augmentation importante des plaintes liées à la clientèle ayant une conduite déraisonnable (augmentation de 54,5 %, qui correspond à 503 plaintes de plus).

Malgré ces hausses importantes, le Ministère a maintenu une performance semblable à celle pour l'année 2023-2024. En effet, 97,8 % des plaintes ont été prises en charge dans un délai de 2 jours ouvrables et 97,5 % des plaintes ont été traitées dans un délai de 20 jours ouvrables. Dans les deux cas, la cible de 95,0 % est donc dépassée. Cette performance a été possible grâce à la consolidation des acquis et à l'application des processus qui ont été mis en place en 2023-2024.

La prise en charge des participants au Programme objectif emploi

En 2024-2025, 10 338 personnes ont été admises au Programme objectif emploi comparativement à 7 939 en 2023-2024 et à 6 908 en 2022-2023. Le nombre de personnes admises en 2024-2025 est donc 30,2 % plus élevé qu'en 2023-2024 et 49,7 % plus élevé qu'en 2022-2023. Malgré ces hausses, 78,8 % des personnes admises ont obtenu une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi dans un délai de 8 jours ouvrables. La cible, établie à 75,0 %, a ainsi été dépassée. Alors que le délai moyen pour obtenir une première entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi suivant le dépôt d'une demande était de 9,9 jours ouvrables en 2023-2024 et de 10,2 jours en 2022-2023, il était de 8,7 jours en 2024-2025.

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 diminution de 4,7 % (-345) de 2023-2024 à 2024-2025.

Cette variation s'explique principalement par les efforts investis afin de répondre aux exigences découlant des mesures à mettre en place pour atteindre les cibles ministérielles relatives aux heures rémunérées.

Effectif au 31 mars 2025 : 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	2023-2024	2024-2025	Écart
Bureau de la sous-ministre (y compris les unités relevant directement de la sous-ministre ^c)	344	344	0
Commission des partenaires du marché du travail	22	22	0
Secteur de l'emploi	209	210	1
Secteur de la solidarité sociale et de l'assurance parentale	344	343	-1
Secteur des partenariats de Services Québec et des ressources informationnelles	1 355	1 313	-42
Secteur des registres de l'État	494	433	-61
Secteur des services à la gestion	535	540	5
Secteur des services territoriaux à la clientèle ^d	4 038	3 791	-247
Total	7 341	6 996	-345

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.
- Le secteur portait l'appellation « Secteur des services à la clientèle » en 2023-2024.

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les conditions et modalités prévues dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre³⁶. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022 ^a	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	2,3	1,9	1,8

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

- a. 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. Il n'y a pas de données distinctes disponibles pour cette année.

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022 ^a	2023	2024
Cadre	1,9	1,8	3,3
Professionnel	2,1	1,4	1,6
Fonctionnaire	6,5	5,5	4,3
Étudiant et stagiaire ^b	1,2	S. O.	S. O.
Total^c	5,0	4,2	3,5

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

- a. 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. Il n'y a pas de données distinctes disponibles pour cette année.
- b. À compter de 2023, les étudiants et les stagiaires sont inclus dans la catégorie correspondant à l'emploi qu'ils occupent (personnel professionnel ou fonctionnaire).
- c. 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	2024
Somme allouée par personne ^b	1 394,86 \$	1 202,37 \$	1 199,39 \$

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

- a. 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. Il n'y a pas de données distinctes disponibles pour cette année.
- b. Somme moyenne allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit pour le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

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

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 (qui inclut les employées et employés temporaires et permanents, mais exclut les titulaires d'un emploi supérieur) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employées et d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent tous les départs liés à des situations indépendantes de la volonté des employées ou des employés, notamment les situations où une décision est imposée. Les situations possibles comprennent, par exemple, les mises à pied et les décès.

Taux de départ volontaire du personnel régulier^a

	Nombre 2022-2023	Taux (%) 2022-2023	Nombre 2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) ^c 2024-2025
Retraite	242	4,1	211	3,2	171	2,6	2,0
Démission	226	3,8	251	3,8	198	3,0	3,1
Mutation de sortie	394	6,6	369	5,6	189	2,8	3,8
Total – Départ volontaire ^b	862	14,4	831	12,6	558	8,3	9,0
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	5 969	S. O.	6 581	S. O.	6 699	S. O.	S. O.

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

- Les données présentées 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, il n'y a pas de données distinctes disponibles concernant le taux de départ volontaire pour cette année.
- Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné et ayant effectué une mutation de sortie.
- Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie.

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. Étant donné que la cible gouvernementale de régionalisation a été atteinte le 30 septembre 2024 et que les organisations n'ont plus de cible individuelle à atteindre, la reddition de comptes ministérielle dans le rapport annuel de gestion concerne la période qui se termine le 30 septembre 2024.

Emplois régionalisés au 30 septembre 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 30 septembre 2024
325	446

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 2024-2025, le Secrétariat du Conseil du trésor a attribué un budget de dépenses de 5 095 millions de dollars au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Une somme de 82,1 millions de dollars s'est ajoutée à ce budget pour les mesures prévues dans le discours sur le budget de 2024-2025, portant à 5 177,1 millions de dollars les sommes allouées. Les dépenses réelles de l'exercice financier totalisent 5 421,1 millions de dollars, ce qui correspond à 244,0 millions de dollars de plus que le budget de dépenses 2024-2025. Cet écart est principalement lié aux programmes d'assistance sociale. Il s'explique par la hausse du nombre de ménages bénéficiant de ces programmes à la suite de l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile et par l'indexation des prestations.

Les dépenses réelles de l'exercice financier 2024-2025 ont été supérieures à celles de l'exercice financier 2023-2024 (182,7 millions de dollars de plus).

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ^a (000 \$) (1)	Dépenses réelles estimées au 31 mars 2025 ^b (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2023-2024 ^c (000 \$) (4)
Gouvernance, administration et services à la clientèle	541 650	582 817	41 167	564 513
Solidarité sociale et Action communautaire	3 635 817	3 882 374	246 557	3 646 542
Emploi	917 531	955 864	38 333	1 027 319
Sous-total^d	5 094 997	5 421 055	326 058	5 238 374
Mesures du Budget 2024-2025 intégrées au Fonds de suppléance	82 100	S. O. ^e	(82 100)	S. O.
Total	5 177 097	5 421 055	243 958	5 238 374

- a. Budget de dépenses 2024-2025 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.
- b. Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.
- c. Comptes publics 2023-2024 du portefeuille Emploi et Solidarité sociale.
- d. En raison de l'arrondissement des données, il est possible que le total ne corresponde pas à la somme des parties.
- e. Les dépenses prévues au 31 mars 2025 associées aux mesures du Budget 2024-2025 sont incluses dans tous les secteurs d'activité.

Gouvernance, administration et services à la clientèle

En 2024-2025, le budget destiné au secteur d'activité « Gouvernance, administration et services à la clientèle » était de 541,6 millions de dollars, tandis que les dépenses ont atteint 582,8 millions de dollars. L'écart de 41,2 millions de dollars s'explique principalement par un budget additionnel provenant du crédit au net³⁷, de la provision pour des initiatives concernant les revenus et les fraudes envers l'État du ministère des Finances, des mesures annoncées dans le discours sur le budget de 2024-2025 et de la provision destinée à la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation des immigrants du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. Cet écart s'explique également par une dépense supplémentaire de rémunération et de fonctionnement liée à la grève postale puisque certains chèques émis par des ministères et organismes du gouvernement ont été distribués par l'intermédiaire des bureaux de Services Québec.

L'augmentation de 18,3 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2024-2025 et 2023-2024 s'explique principalement par la hausse des dépenses de rémunération liée à l'indexation salariale ainsi que par les efforts déployés dans le cadre de la grève postale.

Solidarité sociale et Action communautaire

Le budget de dépenses 2024-2025 pour le secteur d'activité « Solidarité sociale et Action communautaire » était de 3 635,8 millions de dollars, alors que les dépenses réelles au 31 mars 2025 étaient de 3 882,4 millions de dollars, ce qui correspond à 246,6 millions de dollars de plus que le budget prévu. Ce dépassement s'explique principalement par l'augmentation du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale, en raison de l'afflux massif de demandeurs d'asile.

De 2023-2024 à 2024-2025, les dépenses relatives à la solidarité sociale et à l'action communautaire ont augmenté de 235,8 millions de dollars. Cette augmentation s'explique par l'augmentation du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale, mais aussi par l'indexation des prestations.

Parmi les dépenses pour 2024-2025, 3 717,1 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 70,1 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 a aussi alloué une somme de 57,9 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, 41,1 millions de dollars ont été versés par l'intermédiaire du Programme de soutien financier des carrefours jeunesse-emploi, 14,2 millions de dollars ont été versés par le truchement du Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire et 2,0 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, 27,8 millions de dollars ont été accordés à l'Office de la sécurité économique des chasseurs cris.

37. Le budget additionnel issu du crédit au net provient des revenus de recouvrement du Ministère, notamment ceux liés aux programmes d'aide financière de dernier recours et aux garants défaillants. Un garant défaillant est une personne qui ne respecte pas son engagement pendant la durée de son contrat de parrainage d'une personne immigrante.

Emploi

Alors que le budget de dépenses pour 2024-2025 pour le secteur d'activité « Emploi » s'élevait à 917,5 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 955,9 millions de dollars. L'écart de 38,4 millions de dollars s'explique notamment 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, 10,8 millions de dollars ont été versés dans le cadre des mesures annoncées lors du discours sur le budget de 2024-2025. La dépense réelle pour 2024-2025 est inférieure de 71,5 millions de dollars à celle pour 2023-2024. Cette diminution s'explique principalement par l'arrêt du versement des sommes dans le cadre des mesures annoncées lors des précédents discours sur le budget ou par la diminution des sommes versées dans le cadre de celles-ci. Elle s'explique également par l'application d'une mesure d'optimisation pour le 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 les revenus 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 de vie.

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 2024-2025 qu'en 2023-2024. Les augmentations s'expliquent principalement par les sommes annoncées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. Le rapport d'activité du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est disponible à la section 4.13.

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

	Prévisions 2024-2025 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2025 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelle 2023-2024 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	63 619	61 122	55 943	5 179
Dépenses	63 117	52 739	51 859	880
Excédent ou (déficit)	502	8 383	4 084	4 299

- a. Données provenant du Budget de dépenses 2024-2025, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
b. Données provenant des états financiers 2024-2025.
c. Données provenant des Comptes publics 2023-2024.

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 79,8 millions de dollars pour 2024-2025. Comparativement à l'exercice financier 2023-2024, les dépenses ont diminué de 173,2 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 du programme Soutien au travail autonome ainsi que du nombre d'entreprises aidées dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Entreprises. Les résultats liés au Plan d'action 2024-2025 des services publics d'emploi, dont la mise en œuvre est financée par le Fonds de développement du marché du travail, sont présentés à la section 4.11.

Revenus et dépenses du Fonds de développement du marché du travail

	Prévisions 2024-2025 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2025 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2023-2024 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	1 175 771	1 186 802	1 378 363	(191 561)
Dépenses	1 209 839	1 106 972	1 280 181	(173 209)
Excédent ou (déficit)	(34 068)	79 830	98 182	(18 352)

a. Données provenant du Budget de dépenses 2024-2025, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».

b. Données provenant des états financiers 2024-2025.

c. Données provenant des Comptes publics 2023-2024.

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 2024-2025, la contribution du Ministère au Fonds a été de 70,1 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 1,3 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 69,7 millions. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été plus élevés en 2024-2025 qu'en 2023-2024. Les augmentations s'expliquent principalement par les annonces du gouvernement du Québec relatives à l'organisme Les Banques alimentaires du Québec et à l'appui financier aux Alliances pour la solidarité. Le rapport d'activité du Fonds québécois d'initiatives sociales est disponible à la section 4.14.

Revenus et dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales

	Prévisions 2024-2025 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2025 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2023-2024 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	19 176	71 347	58 344	13 003
Dépenses	20 326	69 658	57 245	12 413
Excédent ou (déficit)	(1 150)	1 689	1 099	590

a. Données provenant du Budget de dépenses 2024-2025, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».

b. Données provenant des états financiers 2024-2025.

c. Données provenant des Comptes publics 2023-2024.

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 dépenses liées à ce fonds, qui correspondent à 14,4 millions de dollars, comprennent principalement des dépenses liées à l'amortissement (13,1 millions de dollars) et des dépenses liées aux frais d'intérêts et de gestion (1,3 million de dollars). De plus, en 2024-2025, le Fonds a rendu possible un investissement total de 20,5 millions de dollars.

Conformément aux modalités de gestion des opérations prévues pour le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit présenter annuellement un solde équilibré.

Revenus et dépenses du Fonds des technologies de l'information

	Prévisions 2024-2025 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2025 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2023-2024 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	18 258	14 427	12 920	1 507
Dépenses	18 258	14 427	12 920	1 507
Excédent ou (déficit)	0	0	0	0

- a. Données provenant du Budget de dépenses 2024-2025, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».
- b. Données provenant des états financiers 2024-2025.
- c. Données provenant des Comptes publics 2023-2024.

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 2024-2025, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé 88,4 millions de dollars à ce Fonds. Les revenus se composent aussi de 81,5 millions de dollars provenant d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement et de 25,6 millions de dollars versés par des organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, d'individus ainsi que d'entreprises privées.

Le Fonds présente des dépenses de 214,1 millions de dollars en 2024-2025 (137,6 millions de dollars liés à la rémunération et 76,5 millions de dollars liés au fonctionnement). Les résultats indiquent un déficit de 18,6 millions de dollars en date du 31 mars 2025. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été plus élevés en 2024-2025 qu'en 2023-2024. Les augmentations s'expliquent notamment par une hausse des honoraires et des dépenses en lien avec l'ajout d'ententes de partenariat pour la distribution de chèques dans le contexte de la grève à Postes Canada. De plus, il y a eu une augmentation des efforts liés aux ententes de partenariat avec d'autres ministères et organismes ainsi qu'au Directeur de l'état civil.

Revenus et dépenses du Fonds des biens et des services

	Prévisions 2024-2025 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2025 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2023-2024 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) - (3)
Revenus	189 168	195 481	192 670	2 811
Dépenses	213 436	214 067	203 121	10 946
Excédent ou (déficit)	(24 268)	(18 586)	(10 451)	(8 135)

a. Données provenant du Budget de dépenses 2024-2025, volume « Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes ».

b. Données provenant des états financiers 2024-2025.

c. Données provenant des Comptes publics 2023-2024.

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 2024-2025³⁸ du Fonds permet d'obtenir plus d'information.

38. 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. Il permet l'accroissement et l'amélioration de l'offre de services numériques proposée 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 2024-2025, 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 présentées ci-après.

- La mise en œuvre du projet UNIR s'est poursuivie. Celui-ci vise à maintenir un service à la clientèle de qualité et à 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 (volet de l'aide financière) et du Programme de revenu de base. La réalisation de la deuxième phase du projet a permis de numériser une partie des dossiers actifs liés à ces programmes. Cette numérisation massive a contribué à optimiser la répartition du travail et le traitement des tâches par les agents selon un ordre de priorité prédéterminé afin de respecter les engagements inclus dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère. Lors de la réalisation de la troisième et ultime phase du projet, le Ministère a mis en place les derniers éléments nécessaires au décloisonnement des tâches relatives aux dossiers de la clientèle et à l'obtention de l'information requise pour effectuer un suivi rigoureux quant aux délais de traitement.
- Depuis la mise en ligne de l'application pour les prix Hommage bénévolat-Québec, toute personne peut soumettre une candidature en ligne pour ces prix. De plus, le Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales détient désormais une solution qui soutient ses processus d'affaires, de la vérification des candidatures à la sélection des lauréats. Ces prix permettent de reconnaître l'apport indispensable de personnes et d'organismes bénévoles dans leur communauté. Il peut s'agir de personnes et d'organismes de toutes les régions du Québec.
- Une nouvelle application permettant de gérer la création du contenu de la *Gazette officielle du Québec* et de conserver les archives pour consultation a été mise en ligne. Des données pour la facturation sont également produites à l'aide de cette application. Celle-ci contribue à l'amélioration des services numériques offerts à la population.
- La réalisation, dans le cadre du Plan d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, de travaux dans la Zone entreprise a permis d'apporter les améliorations suivantes :
 - De nouveaux services pour les entreprises en démarrage ont été mis en ligne. Ainsi, une nouvelle entreprise peut effectuer une demande de permis d'entrepreneur général ou de constructeur-propriétaire à la Régie du bâtiment du Québec à l'aide du parcours de démarrage d'entreprise, disponible dans la Zone entreprise. Elle peut également faire une demande à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec si elle doit obtenir un permis pour lequel sont requises des compétences spécialisées en électricité ou en plomberie.
 - Le service intégré de renouvellement des obligations périodiques a été mis en ligne. Celui-ci permet aux entreprises d'effectuer un suivi, de manière personnalisée, quant aux dates d'échéance et aux informations concernant les permis et les licences qu'elles détiennent, de même que quant aux formalités auxquelles elles sont assujetties. Ce service facilite la gestion des renouvellements des obligations auprès des ministères et organismes partenaires de la Zone entreprise.

- Le Ministère a terminé, en mars 2025, la deuxième phase du projet pour la gestion du volet financier des demandes de financement des organismes. Cela s'inscrit 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. Cette phase fait suite à la première, qui prévoyait la mise en ligne du premier volet d'une solution informatique visant essentiellement le cycle de gestion des demandes de soutien financier des organismes.
- Dans le cadre de la politique ministérielle de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, le Ministère s'est doté du Registre automatisé des déclarations d'intérêts, qui vise à soutenir le processus de traitement des déclarations pour l'ensemble de son personnel.
- Le Ministère a finalisé le développement de l'outil lié à la traçabilité et au suivi des demandes pour des services de deuxième ligne. Cet outil permet, dès le premier contact avec un client, d'effectuer l'inscription de sa demande dirigée vers les services de deuxième ligne de Services Québec et, par la suite, d'effectuer un suivi relativement à celle-ci, notamment d'en connaître le cheminement chez les ministères et organismes partenaires.
- En ce qui concerne les chantiers visant à contrer la désuétude et à maintenir un niveau de sécurité élevé, des travaux technologiques sont réalisés en continu pour conserver la santé des actifs informationnels. De plus, le Ministère, par l'intermédiaire du Centre opérationnel de cyberdéfense, met en œuvre annuellement des actions visant à appliquer les meilleures pratiques en matière de cybersécurité.

Les initiatives du Ministère en matière de ressources informationnelles assurent la protection des 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 2024-2025

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets ^a	12 809,0	3 184,3
Activités ^b	7 642,8	120 076,3
Total^c	20 451,8	123 260,6

- 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 gouvernement³⁹.
- 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.
- Les données excluent celles de la Commission des partenaires du marché du travail.

39. 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

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC⁴⁰ transposés, du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

Catégories ^a	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2023-2024 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	613 159	239	613 398	336	326	10
2. Personnel professionnel	3 502 190	26 046	3 528 236	1 932	1 892	40
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	8 436 037	122 352	8 558 389	4 686	4 681	5
4. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	6 068	0	6 068	3	3	0
Total	12 557 454	148 637	12 706 091	6 957	6 902	55

Source : Système d'information et de gestion budgétaire du Secrétariat du Conseil du trésor.

a. 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 publique⁴¹. Les données sur le personnel des cabinets sont également exclues.

La hausse de 55 ETC comparativement à 2023-2024 s'explique notamment par l'augmentation du nombre de demandes d'aide financière de dernier recours faites par des demandeurs d'asile et par la hausse du nombre de demandes reçues par le Directeur de l'état civil.

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	4	340 312 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ^a	57	30 803 994 \$
Total des contrats de service	61	31 144 306 \$

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.

40. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui représente le ratio entre les heures rémunérées au cours d'une année et celles d'une employée ou d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet (35 heures par semaine). Le nombre d'ETC peut donc diverger du nombre d'employés.

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

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 le Plan d'action de développement durable 2023-2028. La présente section traite des efforts investis par le Ministère en 2024-2025 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.

Résultats pour 2024-2025 relatifs au Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 0 \$ en 2022-2023)	250 000 \$	300 000 \$ (Cible atteinte)

Détail des activités liées à l'action 1 réalisées au cours de l'année :

Le 26 avril 2023, le Ministère signait une entente représentant 500 000 \$ avec EnviroCompétences, le comité sectoriel de main-d'œuvre en environnement. Conformément aux modalités de versement liées aux projets financés par l'intermédiaire du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la somme correspondant au premier versement, effectué en 2023-2024, devait être entièrement dépensée (ou engagée) avant qu'un second versement soit autorisé. Ainsi, un deuxième versement de 300 000 \$ a été effectué le 21 février 2025. Ce versement a permis d'atteindre la cible fixée pour 2024-2025.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 541 organismes en 2022-2023)	555	590 (Cible atteinte)
		2.2 Soutien financier octroyé annuellement aux organismes communautaires par le SACAIS ^a (Mesure de départ : 96,3 M\$ octroyés en 2022-2023)	108 M\$	135,6 M\$ (Cible atteinte)

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

Détail des activités liées à l'action 2 réalisées au cours de l'année :

En 2024-2025, le Ministère a soutenu financièrement 590 organismes communautaires, soit 14 de plus que l'année précédente, 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 financement lié à la mission globale a été accordé à 12 nouveaux organismes par l'intermédiaire du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole (2 pour le volet de la promotion des droits et 10 pour le volet des organismes multisectoriels, confié au Ministère).
- Un appel de projets a été lancé dans le cadre du Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires sur le thème « développement d'une culture d'évaluation au sein des organismes communautaires ». Il a permis de financer 33 projets, dont certains projets de nouveaux organismes.

Par ailleurs, le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 prévoit des hausses annuelles pour le financement des organismes soutenus quant à la mission globale.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 70,7 % en 2021-2022)	76,0 %	64,6 % ^a (Cible non atteinte)

a. Ce résultat correspond aux personnes qui ont effectué un retour en emploi en 2023-2024 à la suite d'une participation et qui ont conservé leur emploi.

Détail des activités liées à l'action 3 réalisées au cours de l'année :

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 de retour en emploi sont notamment réalisées auprès des personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi. 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.

Plus de 6 participants qui étaient des prestataires sur 10 ont réussi à se maintenir en emploi au moins six mois après leur intégration en emploi, ce qui correspond à 10 770 individus. Les deux tiers (67,9 %) des personnes qui ne se sont pas maintenues en emploi ont entamé une nouvelle participation à une mesure des services publics d'emploi. Cette participation à une mesure des services publics d'emploi peut leur permettre de développer les compétences supplémentaires dont elles ont besoin afin d'intégrer durablement le marché du travail.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 53,8 % en 2021-2022)	57,0 %	51,8 % (Cible non atteinte)

Détail des activités liées à l'action 4 réalisées au cours de l'année :

Les services publics d'emploi destinés aux individus sont des services spécialisés visant notamment le soutien à l'intégration au marché du travail et le développement des compétences. En 2024-2025, diverses mesures ont été offertes à la clientèle. Celle-ci a notamment pu bénéficier de parcours visant à améliorer l'employabilité et d'une aide financière pour participer à des formations qualifiantes.

Les mesures qui prévoient une participation d'une durée plus longue ont un effet plus important sur l'intégration en emploi (Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Individus et mesure Subvention salariale).

La décroissance du niveau de participation à celles-ci, historiquement bas en 2024-2025, et la hausse du taux de chômage ont influencé négativement les résultats. La cible n'a ainsi pas été atteinte.

L'augmentation de la proportion de personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale parmi l'ensemble de la clientèle servie influence également les résultats, puisque ces personnes sont généralement plus éloignées du marché du travail et peuvent avoir besoin d'interventions plus soutenues afin d'atteindre l'objectif de retour en emploi.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 66,6 % en 2022-2023)	73,0 %	88,9 % (8 interventions sur 9) (Cible atteinte)

Détail des activités liées à l'action 5 réalisées au cours de l'année :

En 2024-2025, 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 et des exigences du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. Huit des neuf interventions ciblées ont été évaluées. De plus, les parties prenantes ont été sondées afin d'identifier des problématiques rencontrées et des pistes d'amélioration pour optimiser le processus et les outils d'évaluation de la durabilité.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 0 % en 2022-2023)	12 %	25 % (2 programmes sur 8) (Cible atteinte)

Détail des activités liées à l'action 6 réalisées au cours de l'année :

Le Ministère s'est engagé, dans le Plan d'action de développement durable 2023-2028, à intégrer un critère de durabilité de nature environnementale dans au moins deux de ses programmes de soutien financier normés afin que ceux-ci soient durables. En 2024-2025, l'ajout d'un critère de durabilité au Programme de soutien financier des carrefours jeunesse-emploi a permis de respecter cet engagement. En effet, le Ministère a intégré au formulaire de demande de financement pour ce programme un critère de sensibilisation en lien avec la gestion des matières résiduelles.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 14,4 % en 2022-2023)	25,0 % du nombre d'acquisitions	62,9 % du nombre d'acquisitions (39 acquisitions sur 62) (Cible atteinte)

Détail des activités liées à l'action 7 réalisées au cours de l'année :

En 2024-2025, le Ministère a élaboré et diffusé sur son intranet une présentation sur les acquisitions responsables afin d'informer les unités administratives requérantes sur les modalités d'intégration des conditions liées aux acquisitions responsables aux contrats du Ministère et de les sensibiliser à l'importance de l'intégration de ces conditions. Des travaux relatifs à la révision de différents outils internes, notamment de la directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction ainsi que de la fiche d'attribution d'un contrat, ont été entamés afin d'inclure une section portant sur les acquisitions responsables dans le processus d'acquisition. Finalement, le Ministère envisage de créer une page sur son intranet qui sera consacrée aux acquisitions responsables afin que les requérants aient accès à l'information requise.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	8. Améliorer la maturité numérique responsable	8.1 Indice de maturité numérique responsable (Mesure de départ : 38,6 % niveau modéré en 2021-2022)	45,0 % (Niveau intermédiaire)	54,6 % (Niveau intermédiaire) (Cible atteinte)

Détail des activités liées à l'action 8 réalisées au cours de l'année :

Afin de limiter son empreinte environnementale et d'assurer une gestion plus efficiente et durable des actifs technologiques, le Ministère favorise les projets et les initiatives permettant la mutualisation qui impliquent l'utilisation de composantes ou de fonctionnalités qui ont le potentiel de répondre à plusieurs besoins à l'échelle ministérielle, voire gouvernementale. De cette façon, il renforce la cohérence, la complémentarité et l'effet de ses actions.

De plus, en raison de l'adaptation de la méthodologie de calcul de l'indice de maturité numérique responsable, les responsabilités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et celles du ministère de la Cybersécurité et du Numérique sont désormais réparties au prorata. Cette méthodologie permet d'exercer un contrôle accru sur les leviers de performance, d'obtenir une évaluation plus fidèle de l'évolution des efforts déployés et de refléter davantage les résultats propres au Ministère.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	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 + (Mesure de départ : 0 bureau en 2022-2023)	2	0 (Cible non atteinte)

Détail des activités liées à l'action 9 réalisées au cours de l'année :

En 2024-2025, le Ministère avait pour objectif de soutenir les travaux de la Société québécoise des infrastructures visant l'obtention d'une certification ICI on recycle + pour deux de ses bureaux. Pour l'un d'entre eux, les travaux sont terminés et les documents ont été soumis à Recyc-Québec. Au 31 mars 2025, le Ministère était en attente de la confirmation de l'obtention de l'attestation ICI on recycle + pour ce bureau.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 (Mesure de départ : 0 % en 2022-2023)	6,0 %	3,8 % (5 bureaux sur 131 ^a) (Cible non atteinte)

- a. 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 ou moins.

Détail des activités liées à l'action 10 réalisées au cours de l'année :

En 2024-2025, le Ministère n'a pas pu bénéficier de nouvelles installations pour favoriser le transport actif dont l'ajout était prévu dans le cadre de projets immobiliers réalisés en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures. Ainsi, ce sont toujours 5 bureaux sur 131 qui ont vu leurs installations être optimisées dans le cadre de ceux-ci. Cependant, un projet, en voie d'achèvement, prévoit déjà l'ajout de nouvelles installations afin de favoriser le transport actif, soit celui qui concerne le 655, rue Parthenais, à Montréal.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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)	17,0 %	29,6 % (Cible atteinte)

Détail des activités liées à l'action 11 réalisées au cours de l'année :

L'outil « Alternative à l'auto solo » est publié sur le site intranet du Ministère. 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 2025, les membres du personnel ont été sondés sur leurs habitudes en matière de mobilité durable. Pour l'année 2024-2025, le résultat obtenu pour la proportion du personnel qui réalise au moins 50 % de ses déplacements en recourant à un mode de transport durable (mode de transport actif ou collectif ou solution de rechange à l'auto solo) était de 29,6 %. À ce jour, l'outil « Alternative à l'auto solo » sur le site intranet ministériel demeure la manière de promouvoir la mobilité durable.

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 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 2025⁴², 10 % (6/60) des actions ciblées étaient en cours de réalisation, 85 % (51/60) des actions ciblées avaient été réalisées et trois des actions ciblées avaient été abandonnées.

État de réalisation des actions en réponse aux priorités régionales

Action/Réponse	État de réalisation
Bas-Saint-Laurent	
Priorité 4 : Agir pour un entrepreneuriat et une main-d'œuvre dynamiques et diversifiés	
1. Réaliser annuellement l'activité <i>Le Bas-Saint-Laurent, en action pour l'emploi</i> afin de faciliter l'arrimage entre les chercheurs d'emploi et les employeurs du Bas-Saint-Laurent	Réalisée
2. Faire connaître auprès d'employeurs la recension d'expériences positives d'entreprises qui ont embauché des personnes handicapées	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	Réalisée
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

42. L'état de réalisation est celui au 31 mars 2025 étant donné que les plans d'action régionaux issus de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2025-2029 ne sont en vigueur qu'à compter du 1^{er} avril 2025.

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 en 2023-2024 ^a
3. Collaborer à l'identification des causes et des solutions liées aux difficultés de recrutement pour les professions priorisées par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie, notamment en fournissant de l'information sur le marché du travail et en offrant un soutien financier à la Table estrienne de concertation Emploi-Formation	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	Réalisée
Abitibi-Témiscamingue	
Priorité 2 : Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu	
1. Finaliser le projet stratégique <i>Identification des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre</i> visant la mise en œuvre d'une approche concertée pour évaluer et déterminer les besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre en entreprise	En cours
2. Finaliser le projet stratégique <i>Rehaussement des compétences 4.0</i> avec le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue visant à soutenir le rehaussement de la qualification de la main-d'œuvre afin d'amener l'économie régionale à mettre en œuvre la révolution 4.0	Réalisée
Priorité 5 : Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale	
3. Collaborer à la mise en œuvre d'une campagne de promotion et de valorisation régionale des métiers et des professions en déficit de main-d'œuvre dans les filières agricole, forestière et touristique par la signature d'une entente avec des partenaires sectoriels	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

Action/Réponse	État de réalisation
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	Réalisée
Nord-du-Québec	
Priorité 2 : Soutenir le développement et la diversification économiques	
1. Créer une cellule de concertation et d'intervention en partenariat avec les principaux organismes appelés à soutenir les entreprises de la région désireuses d'innover ou de modifier leur modèle d'affaires afin de faire face aux différents enjeux démographiques, socioéconomiques et sanitaires	Réalisée
2. Organiser et animer un « cercle de gestion » permettant aux entrepreneurs et aux employeurs de la région de partager et d'innover en matière de gestion, notamment en ce qui a trait aux ressources humaines	Réalisée
3. Coordonner le Rendez-vous des employeurs du Nord-du-Québec, une journée de formation, d'ateliers et de conférences destinés aux employeurs et aux gestionnaires afin qu'ils développent leurs connaissances en gestion et, plus particulièrement, leurs compétences managériales liées aux ressources humaines	Réalisée
Priorité 3 : Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global ainsi que la santé et le bien-être de la population	
4. Valoriser la profession des 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

Action/Réponse	État de réalisation
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
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

Action/Réponse	État de réalisation
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
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 priorisés 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

Action/Réponse	État de réalisation
Centre-du-Québec	
Priorité 2 : Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région	
1. Contribuer à la démarche « Mission main-d'œuvre au Centre-du-Québec » visant à soutenir financièrement des projets répondant aux enjeux régionaux en matière de main-d'œuvre. Ce projet s'inscrit dans la mise en œuvre de l' <i>Entente sectorielle de développement pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre dans la région administrative du Centre-du-Québec</i> conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, les MRC et la Table des MRC du Centre-du-Québec	Réalisée
2. Proposer aux employeurs des événements en mode virtuel pour les aider à pourvoir leurs postes, ce qui permettra de favoriser le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre	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 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Depuis le 30 novembre 2024, les organisations assujetties à l'article 18 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics⁴³ n'ont plus l'obligation d'établir une procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par le personnel. De plus, la fonction de responsable ministériel du suivi des divulgations a été abolie. La personne qui était responsable doit toutefois terminer le traitement des divulgations reçues avant cette date. Tout membre du personnel du Ministère désirant effectuer une divulgation quant à un acte répréhensible doit s'adresser au Protecteur du citoyen depuis l'entrée en vigueur des modifications.

Malgré ces changements, les informations concernant les divulgations reçues et traitées entre le 1^{er} avril et le 30 novembre 2024 doivent figurer dans le présent rapport annuel. En conformité avec l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, tel qu'il se lisait le 29 novembre 2024, le Ministère déclare ne pas avoir reçu de divulgation pendant cette période.

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

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Membres des minorités visibles, membres des minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^a

Groupes visés	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 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	1 169	16,5	1 274	17,4	1 330	19,0
Membres des minorités ethniques	248	3,5	317	4,3	339	4,9
Personnes handicapées	166	2,3	158	2,2	153	2,2
Personnes autochtones	45	0,6	42	0,6	41	0,6
Femmes	5 414	76,4	5 565	75,9	5 294	75,8

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

a. Les données excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

À moins d'indications contraires de la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028⁴⁴ :

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4,0 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1,0 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

44. Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime, qui correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement –
Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année^a

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	18	5,8	21	6,5	27	8,1
Membres des minorités ethniques	7	2,3	6	1,9	6	1,8
Personnes handicapées	2	0,6	1	0,3	1	0,3
Personnes autochtones	3	1,0	2	0,6	1	0,3
Femmes	210	67,5	218	67,3	221	66,4

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

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

À moins d'indications contraires sur la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2028⁴⁵ :

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3,0 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation au sein du personnel d'encadrement.

45. Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime, qui correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

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

Autres mesures ou actions en 2024-2025 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe visé	Personnes visées ^b
Communication transmise aux membres du Comité exécutif et aux gestionnaires et publication dans l'intranet d'une actualité à l'intention de l'ensemble du personnel dans laquelle il est question du Programme d'accès à l'égalité en emploi 2023-2028.	Tous les groupes	Ensemble du personnel
Publication d'une actualité dans l'intranet afin de promouvoir l'embauche de la main-d'œuvre autochtone, sur le thème « Un marché de l'emploi ouvert aux personnes autochtones! ».	Personnes autochtones	Ensemble du personnel
Présence à des salons de l'emploi visant notamment une clientèle issue de la diversité.	Minorités visibles et minorités ethniques	ND
Création et diffusion d'une vidéo dans laquelle un employé en région fait un témoignage concernant son parcours professionnel et son expérience d'intégration.	Minorités visibles et minorités ethniques	Ensemble du personnel
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	Ensemble du personnel
Organisation d'une conférence sur la neurodiversité, destinée aux gestionnaires.	Autre ^c	Ensemble des gestionnaires
Publication dans l'intranet d'actualités visant à souligner différents événements liés à l'équité, la diversité et l'inclusion.	Tous les groupes	Ensemble du personnel
Bonification de la page de l'intranet consacrée à l'équité, la diversité et l'inclusion.	Tous les groupes	Ensemble du personnel
Création et diffusion de bulletins saisonniers mettant en valeur l'équité, la diversité et l'inclusion.	Tous les groupes	Ensemble du personnel
Élaboration et publication d'une charte d'engagement en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, signée par les membres du Comité exécutif.	Tous les groupes	Ensemble du personnel

Source : Compilation de la Direction générale des ressources humaines.

- Les groupes visés sont les suivants : membres des minorités visibles, membres des minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes.
- La mention « ND » a été utilisée, car les mesures et actions avaient une portée provinciale. Le spectre était donc trop large pour établir une cible de personnes visées.
- Les personnes neurodivergentes ne sont pas incluses dans les groupes visés par le Programme d'accès à l'égalité en emploi 2023-2028. Le Ministère tend à être plus diversifié et inclusif et met en place diverses activités de sensibilisation, dont la conférence sur la neurodiversité, ce qui rejoint des objectifs du Programme d'accès à l'égalité en emploi 2023-2028.

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 en 2024-2025 en travaillant à la mise en place d'une mesure portant sur les formalités à remplir auprès du Registraire des entreprises. Cette mesure consiste à diminuer les droits associés à un regroupement d'informations. Actuellement, le Registraire des entreprises perçoit des frais de base de 131,00 \$ pour les 500 premiers dossiers à regrouper, auxquels s'ajoutent des frais de 0,20 \$ pour chaque dossier supplémentaire. Le projet de loi n° 85 propose de conserver les frais de base, mais d'éliminer les frais de 0,20 \$ par dossier supplémentaire lorsque les résultats sont transmis uniquement par voie électronique. Les travaux parlementaires en vue d'une adoption de la Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif⁴⁶ en avril 2025 ont eu lieu en février et en mars 2025.

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. De façon plus concrète, ces mesures visent la mise en place de services et de partenariats avec d'autres ministères et organismes notamment par l'intermédiaire de la Zone entreprise.

46. Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif (2025, chapitre 8).

Objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

Dans les dernières années, le Registraire des entreprises a mis en place une dizaine de mesures visant à alléger les formalités des entreprises. Par exemple, il a intégré les signatures électroniques pour l'ensemble des formulaires, il permet à un assujéti de révoquer une radiation lorsque son nom n'est pas conforme à la Loi sur la publicité légale des entreprises⁴⁷ et il ne vérifie plus une seconde fois si un nom est identique à un nom déjà utilisé au moment d'établir un certificat de constitution.

Des travaux se poursuivent relativement au projet visant 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. Sa mise en œuvre permettra aux institutions de recherche, aux entreprises et à la population en général de mieux exploiter les données du registre des entreprises.

Résultats des efforts de réduction du fardeau administratif des entreprises depuis 2019

Indicateurs	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de formalités administratives	19	19	19	19	18
Volume des formalités (en valeurs constantes)	408 852,00 \$	436 457,00 \$	498 770,00 \$	493 270,00 \$	628 736,00 \$
Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes)	8 955 004,75 \$	9 397 123,90 \$	10 713 396,40 \$	10 644 297,10 \$	11 606 508,00 \$

Bien que le Registraire des entreprises ait mis en place des mesures visant à alléger les formalités des entreprises, le volume et les coûts des formalités oscillent annuellement. La variation du volume et des coûts des formalités s'explique notamment par l'augmentation du nombre d'entreprises immatriculées au registre des entreprises annuellement, combinée à l'indexation annuelle du coût des formalités. D'autres variables extrinsèques telles que le nombre de mises à jour des informations figurant au registre des entreprises requises au cours d'une année viennent influencer sur les résultats. Il est à noter que ces formalités sont encadrées par la Loi sur la publicité légale des entreprises et que la plupart ne sont pas récurrentes; elles s'appliquent en fonction du cycle de vie d'une entreprise.

Publications en matière d'allègement réglementaire

Conformément aux exigences de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, les publications du Ministère en matière d'allègement réglementaire sont disponibles sur [Québec.ca](https://www.quebec.ca), dans la section présentant les lois et les règlements. En 2024-2025, le Ministère n'a effectué aucune publication de ce type.

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

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Diffusion des documents ou renseignements mentionnés au 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 personnels⁴⁸. 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

En 2024-2025, les travaux se sont poursuivis pour assurer la conformité des processus du Ministère aux nouvelles dispositions de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels⁴⁹.

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

- l'élaboration de règles de gouvernance en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, notamment d'une directive sur la communication des renseignements personnels;
- l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour les projets d'acquisition, de développement et de refonte de systèmes d'information ou de prestations électroniques de services impliquant des renseignements personnels;
- la révision d'ententes liées à l'échange de renseignements personnels.

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. Les personnes les composant soutiennent les secteurs en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Une autoformation sur la protection des renseignements personnels a été rendue obligatoire pour l'ensemble des employés et des employés du Ministère. Des ateliers adaptés à certaines directions agissant comme parties prenantes dans le domaine de la protection des renseignements personnels ont également été offerts.

Enfin, un projet d'optimisation de processus a été mené pour traiter plus efficacement les demandes d'accès à l'information reçues par le Ministère.

Nombre total de demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels reçues et traitées en 2024-2025

Nombre total de demandes reçues	387
Nombre total de demandes traitées ^a	457

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.

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

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

Nombre de demandes traitées en 2024-2025, 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
De 0 à 20 jours	129	39	0	168
De 21 à 30 jours	54	29	0	83
31 jours et plus	121	84	1	206
Total	304	152	1	457

Nombre de demandes traitées en 2024-2025, 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	39	28	0	S. O.
Demande partiellement acceptée	87	101	0	1, 2, 9, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 27, 28, 28.1, 29, 30.1, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 41, 42, 48, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 86.1, 87, 88
Demande entièrement refusée	15	0	1	1, 2, 9, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 34, 37, 38, 39, 41, 48, 53, 54, 57, 59, 73, 89, 91, 137.1
Autres^b	163	23	0	1, 2, 13, 15, 42, 48, 95
Total	304	152	1	S. O.

a. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels⁵⁰.

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 2024-2025

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

50. 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

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ^a ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou 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?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures	- Mise à jour de la page de l'intranet qui concerne la Politique linguistique de l'État et de celle qui présente les membres du comité permanent et l'émissaire. - Publication dans l'intranet d'une actualité pour présenter officiellement l'émissaire et son rôle. - Diffusion d'une foire aux questions.

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 a pris ^a une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation?	Oui
Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle?	50
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	6

- a. La directive est considérée comme prise à la date indiquée au document définitif que l'organisme transmet au ministère de la Langue française pour approbation.
- b. 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 et si d'autres conditions sont prévues par la directive. Le recours à ces dispositions est exceptionnel. Ces dispositions de temporisation sont prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration⁵¹ (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 recherche⁵² (art. 1, par. 14 et art. 2, par. 7). Elles cesseront d'avoir effet le 1^{er} décembre 2025.
- c. 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.

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

52. 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
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?	Oui
Si oui, énumérez cette ou ces mesures :	• Diffusion d'une foire aux questions dans l'intranet. • Diffusion d'une actualité présentant un lien donnant accès à la foire aux questions. • Enrichissement de la section de l'intranet consacrée à la Politique linguistique de l'État.
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. 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 est exigé?	252
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 est souhaitable ?	Aucun

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

En 2024-2025, 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.

- Le Ministère s'est engagé à réaliser un portrait socioéconomique des femmes seules et des hommes seuls en situation de pauvreté au Québec. L'Institut de la statistique du Québec a été mandaté pour la réalisation de ce portrait. Celui-ci permettra de mieux connaître les caractéristiques de cette population et, potentiellement, d'identifier certains facteurs pouvant contribuer à la forte prévalence du faible revenu chez ce groupe de la population au Québec. La diffusion de ce portrait est prévue en 2025-2026.
- Le Ministère poursuit ses actions pour améliorer la connaissance de la situation des femmes sur le marché du travail. Ainsi, il met 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 transmis au personnel des directions générales de Services Québec et aux partenaires du Ministère en matière d'emploi. En octobre 2024, le Ministère a aussi participé au Forum des partenaires en égalité en animant un kiosque sur la situation économique des femmes en région.
- Pour réduire les obstacles à l'intégration et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine, les directions générales de Services Québec et les unités centrales du Ministère multiplient leurs efforts pour faire connaître aux femmes éloignées du marché du travail les services publics d'emploi. En juin 2024, le Ministère a rencontré des partenaires du ministère de la Famille qui interviennent sur le terrain auprès des familles pour leur présenter l'offre des services publics d'emploi. Par ailleurs, plus de 75 ententes entre le Ministère et ses partenaires du réseau scolaire ainsi que les organismes spécialisés en employabilité, visant exclusivement les femmes, étaient en vigueur en 2024-2025.

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.

- Dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024, un webinaire a été offert par la Commission de la construction du Québec aux agentes et aux agents d'aide à l'emploi et au personnel des organismes spécialisés en employabilité. Celui-ci portait sur les mesures facilitant l'intégration et le maintien en emploi des femmes dans l'industrie de la construction.
- Dans le cadre 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 280 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 ou à la formation technique.

Le Ministère a lancé le plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, *Mobiliser. Accompagner. Participer.*, en juin 2024. Le plan prévoit une mesure portée par le Secrétariat à la condition féminine et visant la sensibilisation à la précarité menstruelle. Par ailleurs, le Ministère participe à une concertation interministérielle tenue par le Secrétariat en vue d'améliorer l'accès aux produits menstruels jetables ou réutilisables.

Le Ministère collabore au plan d'action gouvernemental pour 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 fait aussi partie du comité interministériel ayant pour mandat de proposer des solutions concrètes pour réduire les obstacles à la sortie de la prostitution.

Le Ministère a ajouté à son offre de formation en 2024-2025 une formation visant à sensibiliser des membres de son personnel aux réalités des personnes victimes d'exploitation sexuelle. Proposer cette formation fait partie des actions prévues dans le Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie. La formation vise les agentes et agents d'aide à l'emploi et d'aide sociale.

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.

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 comptes⁵³.

Biens et services actuellement tarifés :

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 les services du Registraire des entreprises.

Services assujettis à la Politique de financement des services publics en 2024-2025

Biens et services tarifés			
Éléments d'information	Programmes de qualification professionnelle réglementée ^a	Services du Directeur de l'état civil ^b	Services du Registraire des entreprises ^c
Revenus de tarification perçus (en milliers de dollars)	1 811	20 806	101 004
Coûts des biens et services (en milliers de dollars)	1 661	29 500	27 440
Niveau de financement atteint (%)	109	71	368
Niveau de financement visé par la tarification	Selon le coût de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services	Couvrir le coût total des services du Directeur de l'état civil	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Méthode de fixation des tarifs	Selon le coût de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services	Par décret du gouvernement	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière ⁵⁴	Au 1 ^{er} avril, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière	Au 1 ^{er} janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Date de la dernière révision tarifaire	30 novembre 2015	17 novembre 2010	16 mars 2010

- La tarification pour le programme de qualification professionnelle réglementée concerne 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. La liste complète des services tarifés selon la tarification en vigueur au 1^{er} janvier 2025 est disponible à l'adresse suivante : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/emploi/Qualification_professionnelle/PROAPP_tarification.pdf.
- 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), le traitement des demandes de changement de nom et le traitement des demandes de changement de la mention du sexe. La liste complète des services tarifés est disponible sous l'onglet Tarifs et délais de traitement, à l'adresse suivante : etatcivil.gouv.qc.ca/fr/certificats-copies/delai-traitement.html.
- Les services du Registraire des entreprises visés par une tarification comprennent, entre autres, le traitement des déclarations et la perception des 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 le traitement des déclarations de mise à jour (déclarations de mise à jour liées à une radiation, une dissolution ou une liquidation, déclarations de mise à jour de correction, etc.). Les tarifs en lien avec le Registraire des entreprises sont fixés par la Loi et les recettes sont versées dans le Fonds consolidé du revenu du Québec, qui est sous la responsabilité du ministre des Finances. Le niveau de financement visé n'y est pas défini. La liste complète des services tarifés est disponible dans le document Tarifs et modalités de paiement, à l'adresse suivante : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/registraire_entreprises/RE-101_REQ_Tarifs_Modalites_Paiement.pdf.

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

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

Nouveaux biens et services :

En 2024-2025, le Ministère n'offrait pas de nouveaux services liés à une des familles visées par la Politique de financement des services publics.

Biens et services qui pourraient être tarifés :

En 2024-2025, il n'y avait pas de service visé par la Politique de financement des services publics qui aurait pu faire l'objet d'une tarification, mais que le Ministère ne tarifait pas.

4.11 Résultats liés au Plan d'action 2024-2025 des services publics d'emploi

La prestation des services publics d'emploi est assurée en personne dans les bureaux de Services Québec, répartis dans l'ensemble des régions administratives du Québec, ainsi qu'en ligne et au téléphone.

De plus, le Ministère convient, dans le cadre des mesures actives d'emploi⁵⁵, d'ententes de soutien financier avec près de 400 organismes spécialisés en employabilité. Les services offerts par les organismes complètent ceux qui sont offerts par le personnel travaillant dans les bureaux de Services Québec. Pour 2024-2025, 47,9 % des nouvelles participations d'individus aux mesures et aux services d'emploi sont attribuables aux services offerts par les organismes spécialisés en employabilité⁵⁶. 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, qui vise la gestion et la prestation des services d'emploi. Le financement des interventions faites auprès des individus concerne les allocations accordées aux participantes et participants aux mesures d'emploi ainsi que les ententes de services convenues notamment avec des organismes spécialisés en employabilité et des établissements d'enseignement. 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 2024-2025, le financement et la gestion de ces diverses interventions ont représenté un coût de plus de 1,1 milliard de dollars⁵⁷, dont 859,5 millions de dollars pour le financement des mesures d'emploi.

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 2024-2025

Investissements du Ministère en 2024-2025 dans le cadre des ententes de transfert sur le marché du travail	Montant (en millions de dollars)
Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail	534,5
Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre	141,7

55. Les mesures actives d'emploi auxquelles contribuent les organismes spécialisés en employabilité sont notamment 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.

56. Une proportion de 82,0 % 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.

57. Le Ministère répartit annuellement le budget entre les directions générales de Services Québec en fonction de données socioéconomiques. Une part de cette somme est réservée aux unités centrales du Ministère.

Le Ministère compte sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail, qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale⁵⁸. Les partenaires du Ministère représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes spécialisés en employabilité, les acteurs du milieu de l'enseignement et les principaux ministères touchés par les enjeux liés à l'emploi et à la 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 des comités sectoriels de main-d'œuvre, qui effectuent un travail de concertation relativement à la main-d'œuvre dans les principaux secteurs d'activité économique.

Résultats liés aux indicateurs du Plan d'action 2024-2025 des services publics d'emploi

Résultats des interventions faites auprès des individus

Les services destinés aux individus ont pour objectif l'intégration en emploi. Les indicateurs de résultat ciblés liés au retour en emploi à la suite d'une intervention visent les personnes qui ont terminé leur participation à une activité ou à une mesure d'emploi au cours de la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024. La vérification du résultat concernant le 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 et la clientèle de l'assurance-emploi. Pour chaque groupe spécifique, 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 mesurés.

58. Le réseau des partenaires est décrit dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* de la Commission des partenaires du marché du travail.

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 2024-2025	Résultat 2024-2025 (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	57,0 %	51,8 % ^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	65 771 (Atteinte)
3. Proportion des participants de l’assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	56,0 %	54,6 % (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	16 500	16 558 (Atteinte)
5. Proportion des clients des programmes d’assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	44,0 %	37,2 % (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	76,0 %	64,6 % ^b (Non atteinte)

- a. Les femmes représentent 43,0 % (41 907) de l’ensemble des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation. La proportion des femmes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi celles ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle) est de 50,5 %. Des informations détaillées sont présentées à la section « Analyse différenciée selon le sexe » du présent rapport.
- b. Ce résultat correspond aux personnes qui ont effectué un retour en emploi en 2023-2024 à la suite d’une participation et qui ont conservé leur emploi.

Les résultats correspondant au nombre de retours en emploi après la fin d’une intervention surpassent les attentes pour chaque clientèle visée (indicateurs 2 et 4). Globalement, 97 444 participants ont intégré un emploi à la suite d’une intervention en 2024-2025.

Les résultats correspondant à la proportion de personnes ayant occupé un emploi parmi celles ayant terminé leur participation montrent que la cible n’a pas été atteinte pour l’ensemble de la clientèle, pour la clientèle de l’assurance-emploi et pour la clientèle des programmes d’assistance sociale (indicateurs 1, 3 et 5). Ces résultats ont été influencés par l’augmentation du taux de chômage de 1,0 point de pourcentage, lequel est passé de 4,3 % en 2022, ce qui correspond à un creux historique, à 5,3 % en 2024. À la fin de 2024, il y avait plus de deux chômeurs par poste vacant, alors qu’il y avait moins d’un chômeur par poste vacant de la fin de 2021 au début de 2023.

L’augmentation de la proportion de personnes bénéficiant d’un programme d’assistance sociale parmi l’ensemble de la clientèle (+2,5 points de pourcentage) a par ailleurs influencé les résultats, puisque ces personnes sont généralement plus éloignées du marché du travail et que des interventions plus soutenues sont nécessaires afin de leur permettre d’atteindre l’objectif d’intégration en emploi. Les niveaux de participation aux mesures les

plus intensives, qui ont un effet plus important sur les résultats liés aux retours en emploi (Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Individus et mesure Subvention salariale), demeurent également bas par rapport aux résultats historiques, ce qui influence à la baisse les résultats pour les indicateurs prenant la forme d'une proportion.

La prise en compte, dans les indicateurs, de l'ensemble des personnes aidées, incluant celles pour lesquelles le Ministère ne détient pas d'information sur la situation professionnelle, influe aussi sur les résultats prenant la forme d'une proportion. Ainsi, en excluant les personnes dont la situation professionnelle était inconnue (il n'a pas été possible de les joindre, aucun résultat n'est connu ou le Ministère est en attente d'obtenir de l'information) au moment de la collecte d'information, la proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation pour l'ensemble de la clientèle atteint 69,0 %.

Voici certaines interventions des services publics d'emploi effectuées en 2024-2025 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 liée à l'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. Les constats sont les suivants :
 - En ce qui concerne les personnes ayant suivi une formation qualifiante liée au secteur de la construction, 81,9 % sont de retour sur le marché du travail et occupent un emploi lié à une profession de ce secteur.
 - En ce qui concerne le secteur de la santé et des services sociaux, 78,5 % des personnes ayant terminé une formation ont effectué un retour en emploi dans ce secteur. De plus, 90,5 % 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.
 - En ce qui concerne le secteur des services de garde éducatifs à l'enfance, 82,4 % 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.
 - En ce qui concerne le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications, 60,8 % des personnes ayant effectué un retour en emploi occupent un emploi lié à une profession du secteur des technologies de l'information.
- La mise en œuvre de la mesure Jeunes en mouvement vers l'emploi s'est poursuivie pour une cinquième 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 permis de soutenir 1 009 nouvelles participations de jeunes à des activités visant le développement de l'employabilité et l'intégration au marché du travail en 2024-2025.
- La conclusion de l'Entente de contribution 2024-2027 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 2024-2025. Le partenariat avec l'organisme SPHERE a permis de soutenir 426 nouvelles participations, ce qui représente un investissement de plus de 3,8 millions de dollars.

Le tableau ci-dessous présente, pour les indicateurs de résultat ciblés relatifs à l'intégration en emploi, les résultats selon le sexe de façon à montrer l'effet des interventions sur les femmes et sur les hommes.

Analyse différenciée selon le sexe

Indicateur de résultat ciblé relatif à l'intégration en emploi	Résultat Femmes	Résultat Hommes
Ensemble de la clientèle		
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (indicateur non ciblé dans le Plan d'action 2024-2025 des services publics d'emploi)	41 907	55 537
1. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	50,5 %	52,8 %
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	26 534	39 237
3. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	53,2 %	55,5 %
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	6 853	9 705
5. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	35,8 %	38,3 %

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 travailleuses et des travailleurs 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 2024-2025	Résultat 2024-2025 (Atteinte de la cible)
7. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	5 178 ^a	4 231 ^b (Non atteinte)

- a. Ce nombre comprend 4 800 personnes participant au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 378 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 4 080 personnes participant au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 151 personnes participant aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

En 2024-2025, 4 231 nouvelles personnes ont participé aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ce qui est inférieur à la cible. Parmi ces personnes, 4 080 étaient inscrites au Programme d'apprentissage en milieu de travail. La baisse d'inscriptions peut s'expliquer par différents facteurs, notamment par le manque de disponibilité du personnel dans les entreprises et le contexte d'incertitude économique.

Le Ministère administre également les programmes de qualification obligatoire et assure leur mise en œuvre pour les métiers réglementés et les métiers délégués. En 2024-2025, le personnel du Ministère a fait passer des examens de qualification à 2 301 personnes, a inscrit 3 399 nouvelles apprenties et nouveaux apprentis aux programmes liés à ces métiers et a délivré 6 425 nouveaux certificats de qualification professionnelle.

Résultats liés aux services aux entreprises

Les indicateurs ciblés liés aux 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 2024-2025	Résultat 2024-2025 (Atteinte de la cible)
8. Proportion d'entreprises aidées par les services publics d'emploi dans les activités et les secteurs priorités	40,0 %	47,5 % (Atteinte)
9. Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi	81,0 %	90,1 % (Atteinte)
10. Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des services publics d'emploi	86,0 %	86,5 % (Atteinte)

Les services publics d'emploi ont effectué une nouvelle intervention auprès de 8 599 entreprises en 2024-2025. Parmi les entreprises aidées, 47,5 % sont des entreprises qui 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 (filrière batterie, filières industrielle et scientifique et filière des sciences de la vie) ou des entreprises qui ont bénéficié d'une activité priorisée en lien avec l'augmentation de la productivité, la transition énergétique ou la transition vers une économie verte. Ce résultat dépasse de 7,5 points de pourcentage la cible de 40,0 % établie pour 2024-2025.

En s'appuyant sur un suivi post-intervention réalisé 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 2024-2025, 2 350 entreprises soutenues par le Ministère ont rempli le questionnaire de suivi. Parmi celles-ci, 90,1 % 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 86,5 % des entreprises qui ont bénéficié de la Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet Entreprises considèrent que la formation a permis d'améliorer les compétences des employés. Par ailleurs, 93,3 % des répondants considèrent que le service d'emploi reçu a contribué à améliorer la productivité de leur entreprise. Les compétences des travailleurs (57,3 %) et l'organisation du travail (56,1 %) sont les aspects de la productivité cités comme les plus améliorés.

Autres résultats 2024-2025

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 Web [Québec.ca](#), permet de connaître les perspectives d'emploi par profession, les salaires, les formations offertes, etc.⁵⁹ En 2024-2025, ce sont près de 3,5 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 2024-2025
Section Métiers et professions dans Québec.ca	Nombre de visites	3 470 969
Québec emploi	Nombre de postes vacants affichés	81 358
	Nombre de chercheurs d'emploi inscrits sur la plateforme	69 484
	Nombre de nouveaux employeurs	1 996
	Nombre d'offres d'emploi	45 652

59. L'information sur le marché du travail est accessible sur le site Québec.ca, à l'adresse [Québec.ca/emploi/informer-metier-profession](#).

Principaux résultats liés au volet Main-d'œuvre et emploi des plans d'action des directions générales de Services Québec en 2024-2025

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus pour les principaux indicateurs des services publics d'emploi pour l'année 2024-2025, par région administrative du Québec. Il présente également le taux de chômage par région (population active de 15 ans et plus; moyenne annuelle) pour l'année civile 2024.

Région administrative du 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)	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)	Proportion d'entreprises aidées des secteurs priorités
		(Nombre)	(%)	(Nombre)	(%)
Abitibi-Témiscamingue	2,9	1 804	57,5	91	46,1
Bas-Saint-Laurent	4,5	2 882	58,9	169	35,7
Capitale-Nationale	4,3	7 877	57,3	361	47,1
Centre-du-Québec	3,9	3 644	54,5	338	62,0
Chaudière-Appalaches	2,8	4 507	52,9	368	49,3
Côte-Nord	4,4	1 730	53,3	19	39,6
Estrie	4,5	6 518	58,8	384	51,3
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	8,7	2 595	58,3	64	36,4
Montréal	7,8	24 548	46,6	496	48,3
Lanaudière	5,6	4 942	55,1	201	48,4
Laurentides	3,8	6 683	57,1	249	42,1
Laval	5,9	4 362	47,9	187	46,9
Mauricie	4,7	3 339	50,9	201	53,4
Montréal	4,5	12 625	49,8	526	51,0
Nord-du-Québec	4,4	325	46,7	26	30,6
Outaouais	5,6	4 781	47,9	115	39,7
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3,2	4 279	59,3	267	48,7
Ensemble du Québec	5,3	97 444^c	51,8	4 080	47,5

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'intelligence d'affaires et de l'analytique et Statistique Canada (Enquête sur la population active).

- Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2024, 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 la somme des données pour les régions administratives est inférieure au total présenté pour l'ensemble du Québec.
- Le total peut être différent de la somme des éléments puisque certains résultats relèvent des unités centrales.

4.12 Rapport 2024-2025 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 clientèle⁶⁰ a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit et analyse les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

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

Traitement des commentaires et des plaintes

La Direction 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 19,0 % entre les exercices 2023-2024 et 2024-2025, alors qu'elles avaient augmenté de 28,0 % entre les exercices 2022-2023 et 2023-2024.
- Près de 75,0 % des plaintes traitées concernent les volets suivants : Assistance sociale (41,1 %), Plaintes formulées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable (16,1 %)⁶¹, Directeur de l'état civil (12,5 %) et Services publics d'emploi (5,1 %).
- Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 39,2 % de l'ensemble des plaintes traitées pour le Ministère. Elles ont augmenté de 30,0 %, en passant de 2 675 plaintes en 2023-2024 à 3 477 plaintes en 2024-2025.
- En 2024-2025, sur les 8 867 plaintes traitées pour le Ministère, 1 838 plaintes (20,7 %) ont été considérées comme fondées. Sur les 7 454 plaintes traitées en 2023-2024, 937 plaintes (12,6 %) étaient considérées comme fondées.

60. En vertu de l'article 57.5 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (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.

61. 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 2024-2025, la variation comparativement à l'année 2023-2024 ainsi que la proportion de plaintes fondées en 2024-2025.

Nombre de plaintes traitées par volet

Volet	2023-2024	2024-2025	Variation 2024-2025/ 2023-2024 (%)	Proportion de plaintes fondées 2024-2025 (%)
Assistance sociale^a	3 473	3 643	4,9	24,7
Services publics d'emploi^b	539	448	-16,9	9,8
Recouvrement	461	405	-12,1	2,5
Directeur de l'état civil	760	1 111	46,2	60,3
Services téléphoniques	174	252	44,8	56,7
Service québécois de changement d'adresse	32	21	-34,4	0,0
ClicSÉCUR	49	65	32,7	6,2
Renseignements généraux – Services des plaintes et des relations avec la clientèle	577	944	63,6	0,0
Régime québécois d'assurance parentale	144	163	13,2	6,7
Évaluation médicale liée à l'aide financière de dernier recours	71	123	73,2	18,7
Registraire des entreprises	83	57	-31,3	7,0
Révision et recours administratifs	40	49	22,5	20,4
Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale	24	11	-54,2	18,2
Réexamen administratif	38	18	-52,6	5,6
Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle	24	23	-4,2	8,7
Plaintes formulées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable	923	1 426	54,5	0,0
Autres^c	42	108	157,1	12,0
TOTAL	7 454	8 867	19,0	20,7

- Ce volet concerne le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale et le Programme objectif emploi (volet de l'aide financière). Ce volet concerne aussi les prestations spéciales et le Programme de revenu de base.
- 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).
- Cette catégorie regroupe les volets suivants : Les Publications du Québec, Événements particuliers, Enquête, Conformité, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, Secrétariat Entraide, Information sur le marché du travail en ligne, Bureaux de Services Québec, Assermentation, Site Web Québec.ca, Sécurité civile et Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions.

Faits saillants pour les volumes de plaintes par volet de mission

Certains volets regroupent un nombre plus important de plaintes en raison d'un plus grand volume d'activités ou d'une clientèle plus nombreuse.

Pour le volet Assistance sociale, d'avril 2024 à mars 2025, 3 643 plaintes ont été traitées alors que le nombre de personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale était de 286 113. Par comparaison, en 2023-2024, 3 473 plaintes ont été traitées alors que le nombre de personnes bénéficiant d'un tel programme atteignait 275 335.

Pour le volet Services téléphoniques⁶², d'avril 2024 à mars 2025, 252 plaintes ont été traitées alors que 3 887 471 appels ont été reçus. Par comparaison, en 2023-2024, 174 plaintes ont été traitées alors que 4 008 089 appels ont été reçus.

Pour le volet Directeur de l'état civil, d'avril 2024 à mars 2025, 1 111 plaintes ont été traitées alors que 1 127 590 demandes ont été reçues (demandes de documents officiels relatifs à des événements d'état civil [naissance, mariage, union civile, décès], demandes de changement de nom ou de la mention du sexe, demandes d'insertion d'un acte d'état civil fait hors Québec). Par comparaison, en 2023-2024, 760 plaintes ont été traitées alors que 1 196 808 demandes ont été reçues.

Pour le volet Régime québécois d'assurance parentale, d'avril 2024 à mars 2025, il y a eu 163 plaintes traitées alors qu'il y avait 205 588 prestataires. Par comparaison, en 2023-2024, il y a eu 144 plaintes traitées alors qu'il y avait 211 121 prestataires.

Autres plaintes traitées dans le cadre des partenariats

Dans le cadre des ententes de partenariat, 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 adressées au 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. 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, 8 348 plaintes adressées à diverses organisations ont été traitées en 2024-2025 dans le cadre des partenariats.

Nombre de plaintes reçues dans le cadre des partenariats

Volet	2023-2024	2024-2025	Variation (%)
Ministères et organismes avec lesquels une entente est conclue ^a	4 626	5 398	16,7
Autres ministères et organismes; organisations non gouvernementales	3 071	2 950	-3,9
TOTAL	7 697	8 348	8,5

a. Cette catégorie concerne les ministères et organismes suivants : le ministère des Transports et de la Mobilité durable, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et le ministère du Travail.

62. Ce volet concerne les services téléphoniques relevant de la Direction générale principale des services téléphoniques. Les données présentées n'incluent pas celles du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Elles n'incluent pas non plus celles pour le Directeur de l'état civil en ce qui concerne 2023-2024.

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.

Nombre de plaintes relatives à la qualité des services

Motifs	2023-2024	2024-2025	Variation (%)
Motifs touchant un engagement pris sur la qualité des services et figurant dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	1 917	2 241	16,9
Accès aux sites Internet et problèmes techniques	52	56	7,7
Accès téléphonique	29	43	48,3
Délais pour un appel téléphonique	144	153	6,3
Délais pour rendre une décision liée à l'attribution initiale	395	531	34,4
Délais pour rendre une décision non liée à l'attribution initiale	255	472	85,1
Langage qui manque de clarté	15	18	20,0
Politique linguistique	39	33	-15,4
Renseignements précis et complets, et informations à jour ^a	250	292	16,8
Respect et courtoisie	338	328	-3,0
Traitement équitable et impartial	287	183	-36,2
Autres motifs	113	132	16,8
Motifs non liés à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	758	1 236	63,1
Estampillage, bris ou perte de documents	138	79	-42,8
Saisie d'informations	107	251	134,6
Délais d'inscription	320	616	92,5
Accès à un agent	96	64	-33,3
Autres motifs	97	226	133,0
Total	2 675	3 477	30,0

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 ».

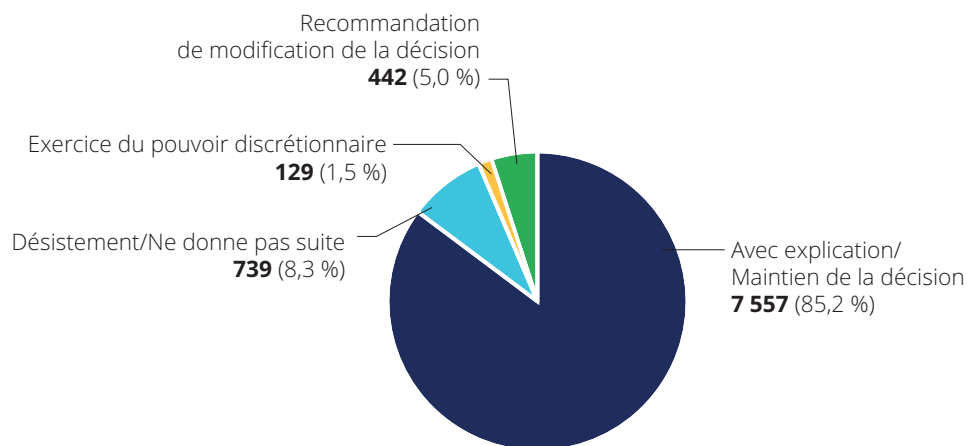
Pour obtenir plus d'information sur les plaintes relatives aux engagements pris sur la qualité des services, il faut consulter les résultats liés aux engagements figurant dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, à la section 2.2 du présent rapport annuel de gestion.

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 2024-2025, 7 557 plaintes (85,2 % 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 442 plaintes (5,0 % des plaintes traitées). La majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère sont donc conformes. Par ailleurs, pour 129 plaintes (1,5 % des plaintes traitées), le dossier du plaignant a été transmis pour analyse à l'équipe conseillant la ministre quant à son pouvoir discrétionnaire. Enfin, 739 plaintes (8,3 % 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 familles⁶³, 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. Après l'analyse des plaintes, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle soumet donc 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 a des pratiques optimales et innovantes en matière de service à la clientèle.

Voici les principales pistes d'amélioration mises en application en 2024-2025 :

- Depuis juillet 2024, le carnet de réclamation électronique pour les personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale, disponible dans Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale, a été amélioré. Il n'est plus modifiable, ce qui le rend plus fiable au regard des fournisseurs de services. De plus, depuis octobre 2024, tous les prestataires reçoivent leur carnet de réclamation en version papier, et ce, qu'ils aient choisi ou non d'avoir accès au carnet de réclamation en version électronique.
- Depuis octobre 2024, le Registraire des entreprises laisse le choix aux entreprises requérantes du mode de communication pour l'envoi des avis de refus concernant une demande d'immatriculation. Ceux-ci n'ont pas à être transmis systématiquement par la poste.

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

4.13 Rapport d'activité 2024-2025 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les activités du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en bref pour 2024-2025

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.

Au cours de l'exercice 2024-2025, le Fonds⁶⁴ a soutenu 369 organismes pour leur mission globale et 14 projets.

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif⁶⁵. 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 2024-2025, le Fonds a reçu une contribution de 57,9 millions de dollars du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette contribution inclut une somme de 140 000 \$ pour la mise en œuvre d'une mesure du Plan d'action gouvernemental 2024-2029 – *La fierté de vieillir*, ainsi qu'une somme de 363 000 \$ versée en vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028. Le Fonds a également reçu une contribution de 3,2 millions de dollars du ministère des Relations internationales et de la Francophonie, laquelle est destinée aux activités d'aide humanitaire internationale.

Par conséquent, pour 2024-2025, les revenus du Fonds totalisaient 61,1 millions de dollars. Une somme de 4,7 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 2025 s'établissait à 23,1 millions de dollars (une somme de 172 079 \$ est liée aux activités de l'aide humanitaire internationale).

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

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

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2024-2025

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 est en vigueur jusqu'au 31 mars 2027.

Le total des contributions versées dans le cadre de ce programme en 2024-2025 est de 45,0 millions de dollars, dont 42,5 millions de dollars pour le soutien à la mission globale et 2,6 millions de dollars pour la réalisation de projet. Le soutien à la mission globale versé en 2024-2025 a augmenté de 4,7 % comparativement à 2023-2024 grâce aux investissements annoncés dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. En effet, la principale mesure de ce plan vise à augmenter le soutien financier gouvernemental accordé à des organismes communautaires en ce qui concerne leur mission globale.

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 2024-2025, le Fonds a versé 40,5 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 348 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 confiés 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 2024-2025, 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 83 785 \$ a été versée à quatre organismes reconnus comme étant sans « port d'attache ». Une somme de 919 306 \$ a été versée à 14 organismes soutenus en 2024-2025 dans le cadre du 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 mesures visant la mise en place d'un plan d'action ou d'une stratégie gouvernementale ou la réalisation d'une analyse ou de toute autre mesure prévue par le Ministère;
- à confier à un organisme communautaire ayant reçu un mandat formel du ministère 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 doivent viser 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 ou l'amélioration des conditions de travail ou de toute autre mesure prévue par le Ministère. L'autonomie des organismes communautaires doit être respectée.

En ce qui concerne ce volet, une somme de 2,5 millions de dollars a été versée durant l'année 2024-2025 pour le démarrage de trois projets et la poursuite de huit autres projets relatifs à la mise en œuvre des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 et d'une mesure du Plan d'action gouvernemental 2024-2029 – *La fierté de vieillir*.

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 2024-2025, une somme de 10 000 \$ a été versée pour deux projets en cours 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, dans le respect des pratiques propres à l'action communautaire autonome. En 2024-2025, une somme de 1 800 \$ a été versée à un organisme.

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

En 2024-2025, une somme totale de 3,0 millions de dollars a été versée dans le cadre du programme 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 2025. Les états financiers complets sont publiés sur [Québec.ca](https://www.quebec.ca).

Synthèse des états financiers au 31 mars 2025
Résultats (en milliers de dollars)

	Aide à l'action communautaire autonome (2024-2025)	Aide humanitaire internationale (2024-2025)	Total (2024-2025)	Total (2023-2024)
Revenus				
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	57 873,6	S. O.	57 873,6	52 369,1
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie	S. O.	3 248,1	3 248,1	3 573,1
Autres revenus	S. O.	S. O.	S. O.	0,6
Total des revenus	57 873,6	3 248,1	61 121,7	55 942,8
Charges				
Transferts ^a	45 025,7	3 018,0	48 043,7	47 972,1
Charges d'exploitation et d'administration	4 578,1	116,6	4 694,7	3 886,5
Total des charges	49 603,8	3 134,6	52 738,4	51 858,6
Excédent (déficit) annuel	8 269,8	113,5	8 383,3	4 084,2
Excédent cumulé au début	14 663,0	58,6	14 721,7^b	10 637,5
Excédent cumulé à la fin	22 932,8	172,1	23 104,9^b	14 721,7^b

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

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

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

Transferts aux organismes communautaires (en milliers de dollars)

	Aide à l'action communautaire autonome (2024-2025)	Aide humanitaire internationale (2024-2025)	Total (2024-2025)	Total (2023-2024)
Promotion des droits	40 506,4	S. O.	40 506,4	39 291,8
Organismes multisectoriels : organismes sans « port d'attache »	83,8	S. O.	83,8	90,6
Organismes multisectoriels : interlocuteurs privilégiés	956,8	S. O.	956,8	956,8
Organismes multisectoriels : vocation multisectorielle	919,3	S. O.	919,3	212,5
Soutien financier en subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques	2 547,6	S. O.	2 547,6	3 591,7
Recherches et études	10,0	S. O.	10,0	141,9
Soutien à la gouvernance	1,8	S. O.	1,8	16,7
Aide humanitaire internationale	S. O.	3 018,0	3 018,0	3 670,2
Total des transferts	45 025,7	3 018,0	48 043,7	47 972,2^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 2024-2025 du Fonds québécois d'initiatives sociales

Les activités du Fonds québécois d'initiatives sociales en bref pour 2024-2025

Le gouvernement du Québec a lancé le 21 juin 2024 le plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, *Mobiliser. Accompagner. Participer.*. Plusieurs mesures de ce plan seront mises en œuvre grâce à un financement provenant du Fonds québécois d'initiatives sociales, dont la poursuite des Alliances pour la solidarité. En 2024-2025, des versements de 25,7 millions de dollars ont été effectués relativement à celles-ci.

Des projets concernant la lutte contre l'insécurité alimentaire et la lutte contre l'itinérance et d'autres projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont également été financés par le Fonds au cours de l'exercice 2024-2025. Au total, une somme de 43,2 millions de dollars a été versée.

Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est l'un des outils prévus pour soutenir des actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans les milieux à travers le Québec. Il 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. La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

Ressources financières

Pour 2024-2025, le Ministère a versé au Fonds une somme de base de 11,1 millions de dollars, à laquelle s'est ajoutée une somme liée à des réaménagements budgétaires de 9,4 millions de dollars et une somme de 2,0 millions de dollars pour l'amélioration de la sécurité alimentaire, qui correspond à un investissement annoncé dans le Plan budgétaire du Québec – Mars 2023. De plus, le gouvernement du Québec a annoncé l'attribution de diverses sommes supplémentaires pour l'exercice 2024-2025, dont une somme de 47,6 millions de dollars afin de mettre en œuvre des mesures du plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, *Mobiliser. Accompagner. Participer.*. La contribution totale du Ministère au Fonds s'est donc élevée à 70,1 millions de dollars pour 2024-2025.

Par ailleurs, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos⁶⁶, les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits excédant les besoins indiqués dans la demande de licence. En 2024-2025, le Fonds a reçu des revenus de 86 959 \$ découlant de ce règlement. Le Fonds a aussi encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, qui représentent une somme de 1 164 998 \$ pour l'exercice 2024-2025.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2024-2025 totalisent 71,3 millions de dollars. Une somme de 734 216 \$ a été consacrée à l'administration du Fonds. L'excédent cumulé au 31 mars 2025 s'établissait à 6,0 millions de dollars.

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

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. Les orientations et les normes du Fonds ont fait l'objet d'une révision et d'une adoption par le Conseil des ministres le 19 juin 2024. Les modifications viennent notamment

- préciser les modalités liées au versement des contributions, aux dépenses admissibles, à la durée des conventions, à la reddition de comptes et au calcul du cumul des aides gouvernementales;
- inclure les nouvelles balises pour les rapports financiers pour les organismes soutenus;
- mettre à jour les indicateurs utilisés pour mesurer les résultats des initiatives soutenues;
- limiter à 15 millions de dollars l'aide financière octroyée à un organisme par année financière⁶⁷.

Le Fonds permet principalement

- le financement des conventions d'aide financière que la ministre responsable de l'application de la Loi a conclues avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale et qui sont relatives à la réalisation d'initiatives visant les mêmes objectifs et respectant les orientations et les normes du Fonds, sur l'ensemble du territoire québécois;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Contributions

La mesure 3.1.1.1 du plan d'action gouvernemental visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2024-2029, *Mobiliser. Accompagner. Participer.*, vise à poursuivre et à bonifier les Alliances pour la solidarité. Ces alliances sont mises en œuvre au moyen d'ententes qui visent à confier aux partenaires régionaux désignés, y compris aux organismes concernés représentant les Premières Nations et les Inuit, la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds, en vue de soutenir la mobilisation et la concertation territoriale en matière de pauvreté et d'exclusion ainsi que de financer des projets en région, à partir de priorités identifiées. Pour l'exercice 2024-2025, des sommes de 25,7 millions de dollars ont été versées afin d'assurer la transition entre les ententes relatives au précédent plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et celles nouvellement annoncées.

Des projets concernant la lutte contre l'insécurité alimentaire et la lutte contre l'itinérance et d'autres projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont également été financés par le Fonds au cours de l'exercice 2024-2025. Au total, une somme de 43,2 millions de dollars a été versée.

Au total, le Fonds a donc consacré 68,9 millions de dollars aux initiatives en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2024-2025.

67. L'octroi d'une somme supérieure à 15,0 millions de dollars est possible, mais nécessite une autorisation par décret.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2025. Les états financiers complets sont publiés sur [Québec.ca](https://quebec.ca).

Synthèse des états financiers au 31 mars 2025

Résultats (en milliers de dollars)

	2024-2025	2023-2024
Revenus		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	70 094,7	57 538,4
Profits provenant des bingos	87,0	254,5
Autres revenus (y compris les revenus d'intérêts)	1 165,0	551,3
Total des revenus	71 346,7	58 344,2
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	68 923,6	56 385,3
Charges d'exploitation et d'administration	734,2	860,1
Total des charges	69 657,9^a	57 245,4
Excédent (déficit) annuel	1 688,8	1 098,7^a
Excédent cumulé au début	4 291,8	3 193,1
Excédent cumulé à la fin	5 980,6	4 291,8

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 familles⁶⁸ 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 familles⁶⁹, 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 2024-2025, les services relatifs aux programmes d'aide financière de dernier recours ont reçu au total 233 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire de la ministre, comparativement à 197 demandes en 2023-2024. De ce nombre, 89 demandes ont été acceptées (78 en 2023-2024) et 1 demande a fait l'objet d'un désistement (1 en 2023-2024). L'aide totale accordée a été de 528 786,87 \$ (500 670,56 \$ en 2023-2024). Ce total inclut une aide remboursable de 88 716,34 \$ (94 386,73 \$ en 2023-2024). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 3 284 \$ (3 285 \$ en 2023-2024).

Aide accordée en 2024-2025 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	10	50 511	3 367
Composition familiale	1	999	999
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	3	11 275	2 819
Personne tenue de loger	8	10 627	1 181
Perte d'argent	0	0	0
Prestation spéciale	10	13 668	1 139
Prestation spéciale – Désintoxication	4	7 864	1 966
Prévenu tenu de loger	2	1 597	798
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	0	0	0
Personne sans statut légal	47	421 145	3 864
Travailleur autonome	2	9 473	3 158
Valeur de la résidence	2	1 628	814
TOTAL	89	528 787	3 284

Source : Direction des normes, des partenariats et des projets de l'assistance sociale, données en date du 11 avril 2025.

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.

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

69. 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 2024-2025, 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. Ces services peuvent leur être offerts durant une période plus longue que celle prévue pour le versement de l'aide financière. 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 2024-2025, 19 jeunes femmes ont reçu une aide financière en vertu de ce programme. L'aide versée s'est élevée à 33 905,98 \$ 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.

Le 25 mars 2025, lors de la présentation du budget 2025-2026, le gouvernement du Québec a annoncé la prolongation de la durée d'application de ce programme pour un an. Cette prolongation représente un investissement de 25,4 millions de dollars afin d'apporter une aide aux ressortissants ukrainiens.

En 2024-2025, 3 244 ménages distincts ont reçu une aide financière en vertu du Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens. Cette aide s'est élevée à 25 313 569,83 \$ 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, en tout ou en partie, renoncer 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'entreprise 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. Les annulations et les renonciations ne peuvent s'appliquer à des droits, à des pénalités et à d'autres frais exigibles imposés en application de l'article 85 de cette loi. Cet article fait référence aux droits annuels d'immatriculation perçus par Revenu Québec auprès des entreprises qui sont dites « jumelées », c'est-à-dire des entreprises qui peuvent produire leur déclaration de mise à jour annuelle (lorsqu'aucune modification au registre n'est requise) par l'intermédiaire de la déclaration de revenus. Le Registraire des entreprises perçoit les droits annuels d'immatriculation pour les entreprises dites « non jumelées ».

Ces pouvoirs de renonciation et d'annulation peuvent être exercés notamment dans les situations résultant d'actions attribuables au Registraire des entreprises (par exemple, une fermeture ou une panne de ses services en ligne qui empêche le dépôt de la déclaration de mise à jour annuelle à temps ou l'absence de transfert de l'information 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

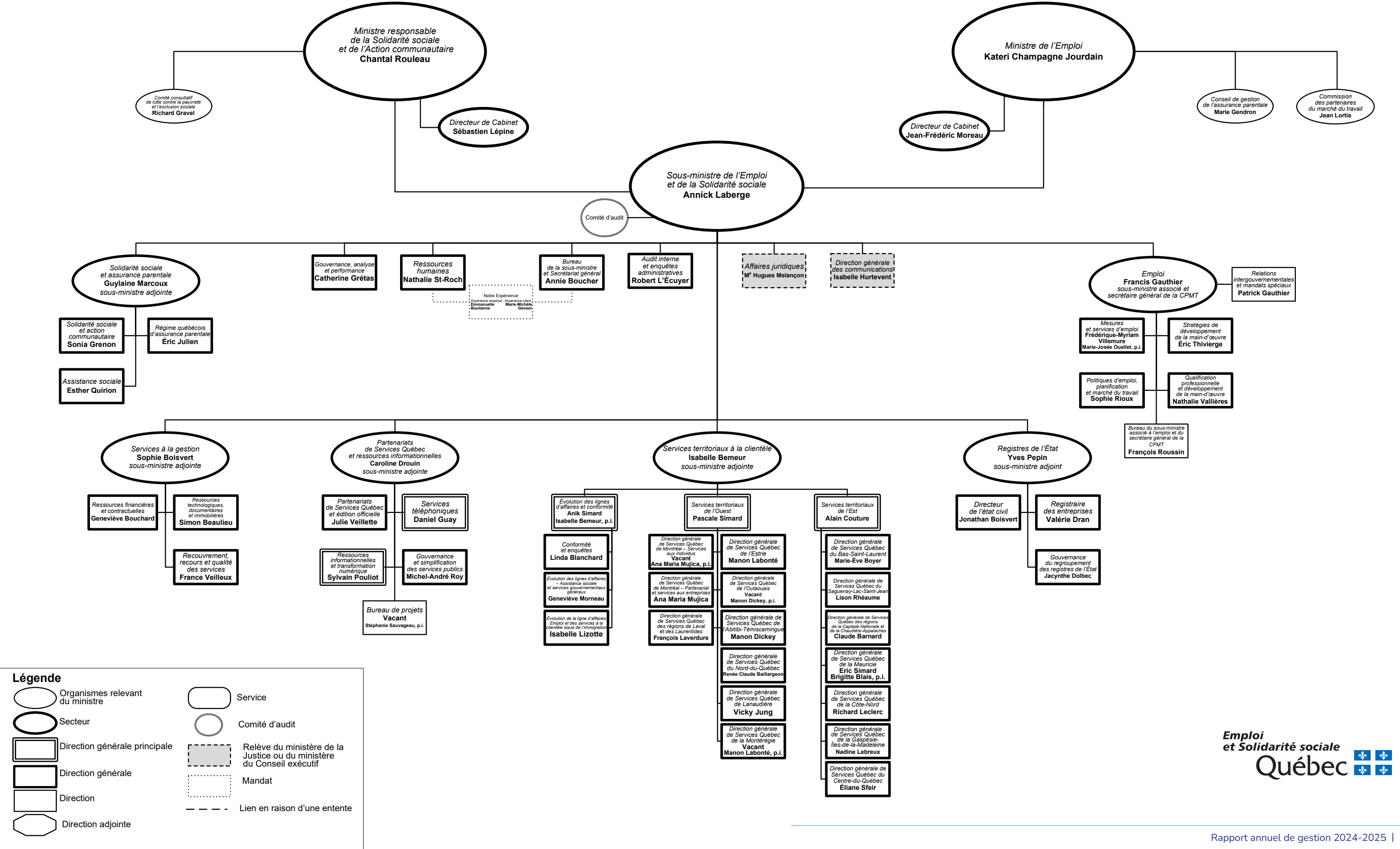
Registraire des entreprises	Nombre de dossiers		Valeur des annulations et des renonciations (\$)	
	2023-2024	2024-2025	2023-2024	2024-2025
Annulation	54	108	2 115	4 856
Renonciation	153	0	6 027	0
Total	207	108	8 142	4 856

Source : Registraire des entreprises.

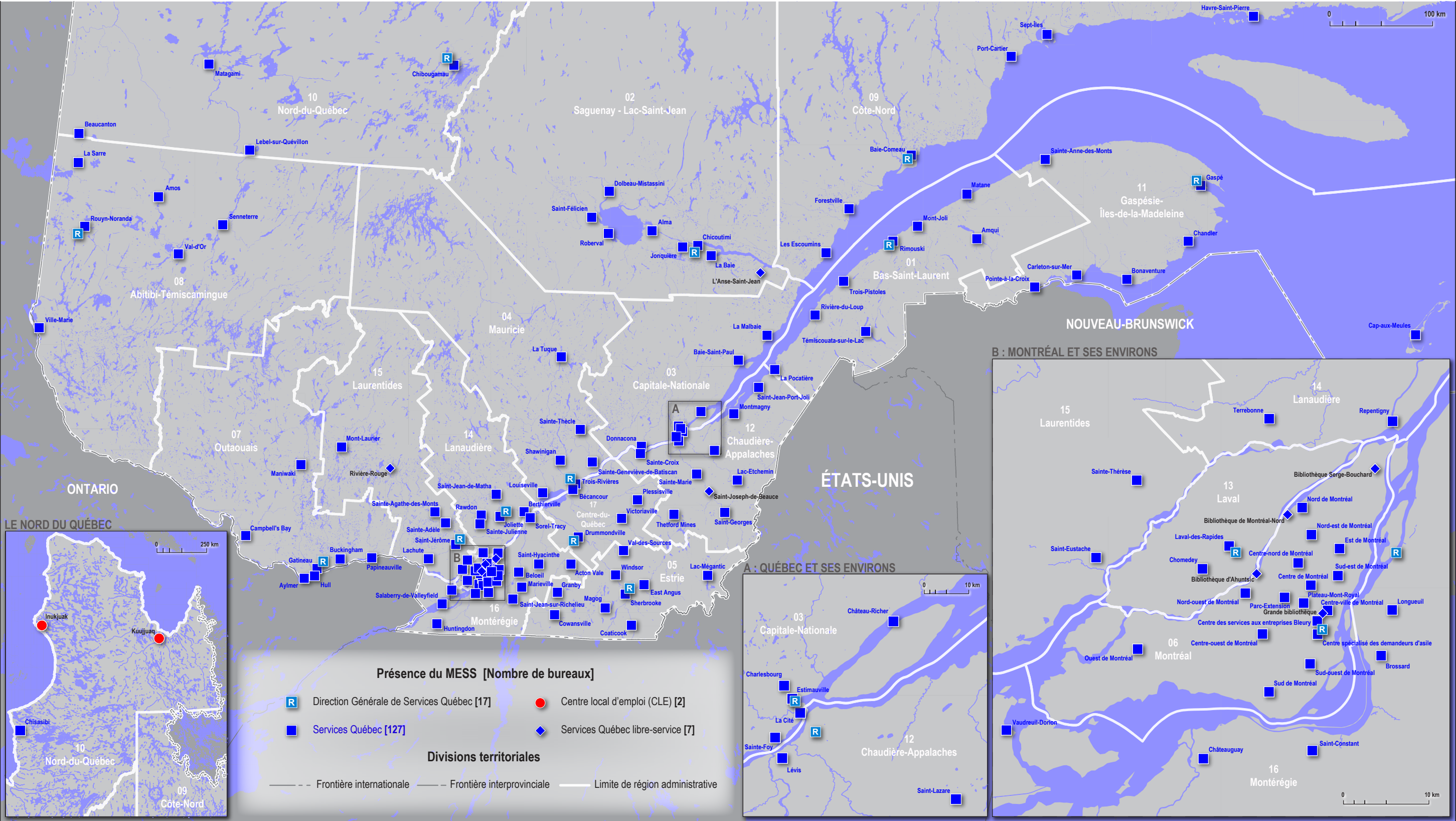
En 2024-2025, les annulations ont été causées par des problèmes systémiques, en majeure partie, et par des erreurs de saisie de données devant être corrigées.

Pour l'année 2024-2025, aucune renonciation n'a été notée.

4.18 Organigramme au 31 mars 2025



4.19 Organisation territoriale au 31 mars 2025



SOURCES
Direction de l'intelligence d'affaires et de l'analytique (MESS)
Compilation : Répertoire_Lignes_Affaires_2025-03-31.xlsx (Direction de l'évolution et de l'implantation de l'assistance sociale et services généraux gouvernementaux)
Fond de carte : MRNF, Aqcarto, mars 2025. Projection cartographique : NAD83 / MTQ Lambert

