



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

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 sous la coordination de la Direction générale de la gouvernance, de l'analyse et de la performance, en collaboration avec la Direction générale des communications.

Une version de ce document est accessible en ligne sur le site Québec.ca, à la page [Québec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale](https://quebec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale).

Si vous éprouvez des difficultés techniques 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 plus d'information :
Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, RC 175
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 418 644-2251
Sans frais : 1 866 644-2251
Courriel : Dprc-courriels@servicesquebec.gouv.qc.ca
Site Web : mtess.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Septembre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-95791-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-95792-8 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2023

NOTE AUX LECTRICES ET AUX LECTEURS

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

Considérant que le portefeuille ministériel a été commun au ministère du Travail et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale jusqu'au 31 mars 2023, date à laquelle l'exercice financier 2022-2023 s'est terminé, le présent rapport regroupe les résultats spécifiques au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les résultats de celui-ci et du ministère du Travail lorsque ces résultats étaient indissociables. Des précisions sont apportées dans le texte lorsque cela est nécessaire.

MESSAGE DES MINISTRES

Madame Nathalie Roy

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

Madame la Présidente,

C'est avec fierté que nous vous soumettons le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'administration publique et par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.



Photographies : Émilie Nadeau

Ce rapport présente plusieurs actions mises de l'avant par le Ministère pendant l'année financière 2022-2023, notamment celles favorisant la requalification, le développement des compétences et l'intégration professionnelle des personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail.

En matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Ministère a continué à collaborer avec ses partenaires à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. De plus, le déploiement des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 atteste l'engagement du Ministère à assurer une plus grande reconnaissance et un meilleur soutien de l'action communautaire.

En outre, le Ministère a poursuivi la bonification de son offre de services en ligne, dont ceux relatifs à l'assistance sociale et à l'aide à l'emploi, en vue d'accroître l'expérience client.

Enfin, nous désirons souligner la compétence et le professionnalisme de l'ensemble des membres du personnel du Ministère. Leur travail dévoué a permis d'offrir, partout au Québec, des services de qualité à la population.

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

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

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



Kateri Champagne Jourdain
Québec, septembre 2023



Chantal Rouleau
Québec, septembre 2023

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Kateri Champagne Jourdain

Ministre de l'Emploi

Ministre responsable de la région de la Côte-Nord

Madame Chantal Rouleau

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



Madame la Ministre,

Madame la Ministre responsable,

J'ai le privilège de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2023.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Ministère au terme de la dernière année de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2023 et des engagements inscrits dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Il a été examiné par les membres du Comité d'audit interne le 20 septembre 2023.

Il présente aussi maintes réalisations du Ministère, notamment celles ayant contribué à la formation et à la requalification de personnes à la recherche d'un emploi pour répondre aux besoins des entreprises dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. Le Ministère a également contribué à simplifier l'accès des individus et des entreprises aux services publics, en plus de soutenir les personnes les plus vulnérables de la société.

En 2022-2023, le Ministère a poursuivi, entre autres, ses efforts de soutien à la mission de plusieurs ministères et organismes en s'acquittant de son mandat de donner des renseignements généraux sur les services et programmes gouvernementaux par l'entremise de Services Québec. Il a répondu avec rigueur aux demandes des individus et des entreprises, dont celles adressées aux registres de l'État.

De plus, le Ministère agit à titre de responsable ou de collaborateur dans la réalisation de 25 des 29 mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. Ce plan permet d'offrir un soutien financier accru et prévisible aux organismes communautaires ainsi que de mettre en valeur leur contribution au développement social et économique du Québec.

Finalement, je tiens à remercier tous les membres du personnel du Ministère pour le travail accompli et l'ardeur de leur engagement, qui font honneur à notre organisation.

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

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



Annick Laberge

Québec, septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	3
1. L'ORGANISATION	5
1.1 L'organisation en bref	5
1.2 Faits saillants	16
2. LES RÉSULTATS	20
2.1 Plan stratégique	20
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	40
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	46
3.1 Utilisation des ressources humaines	46
3.2 Utilisation des ressources financières	50
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	56
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	58
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	58
4.2 Développement durable	62
4.3 Occupation et vitalité des territoires	63
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	70
4.5 Accès à l'égalité en emploi	71
4.6 Allègement réglementaire et administratif	76
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	77
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	80
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	82
4.10 Politique de financement des services publics	84
4.11 Résultats du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi	89
4.12 Rapport 2022-2023 de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle	97
4.13 Rapport d'activité 2022-2023 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	102
4.14 Rapport d'activité 2022-2023 du Fonds québécois d'initiatives sociales	107
4.15 Exercice du pouvoir discrétionnaire	110
4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	112
4.17 Application de l'article 79.1 de la Loi sur la publicité légale des entreprises	113
4.18 Organigramme au 31 mars 2023	114
4.19 Organisation territoriale au 31 mars 2023	115

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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

À notre connaissance, l'information contenue dans ce rapport

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

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

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

Nous déclarons que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait le 31 mars 2023.

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



Annick Laberge

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



Francis Gauthier

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



Marie-Claude Rioux

Le sous-ministre
associé à l'emploi
et sous-ministre
adjoint par intérim
à la main-d'œuvre,



Roger Tremblay

La sous-ministre
adjointe aux services à
la clientèle,



Isabelle Bemeur

La sous-ministre
adjointe aux partenariats
de Services Québec,



Caroline Drouin

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



Dany Roy

Québec, septembre 2023

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Madame Annick Laberge

Sous-ministre

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre,

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

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du Ministère n'est pas, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Robert L'Ecuyer, CPA

Québec, septembre 2023

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Présentation du Ministère

Mission¹

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.

Vision¹

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 corporative. 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'efficience. 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, à l'assistance sociale, à l'assurance parentale, à l'action communautaire et bénévole ainsi qu'aux registres de l'État, dont le registre des entreprises et le registre de l'état civil. Le Ministère agit aussi comme Éditeur officiel du gouvernement et, par l'entremise de Services Québec, comme guichet multiservice pour de nombreux services gouvernementaux. Il accompagne une clientèle variée qui comprend des individus, des familles, des travailleuses et des travailleurs, des entreprises, des organismes communautaires ainsi que des ministères et des organismes gouvernementaux. Les services du Ministère sont disponibles sur l'ensemble du territoire québécois grâce aux centres d'appels, aux services en ligne et aux bureaux répartis dans les 17 régions administratives. La représentation de l'organisation territoriale au 31 mars 2023 figure à la section 4.19.

1. La mission et la vision présentées ici sont celles dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est doté à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022. Elles ont été entérinées lors du dépôt de son Plan stratégique 2023-2027 à l'Assemblée nationale, le 8 juin 2023.

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

 <p>Individus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec ainsi que sur certains événements touchant la sécurité civile • Accès à des services gouvernementaux et à l'information sur le marché du travail • Soutien financier aux familles et aux personnes (programmes d'assistance sociale) • Accompagnement des personnes et des familles vers leur autonomie économique et sociale • Services d'intégration et de maintien en emploi, dont du soutien à la qualification • Délivrance de documents officiels par le Directeur de l'état civil (acte et certificat de naissance, de mariage, d'union civile et de décès) • Service québécois de changement d'adresse (SQCA) • Accès à des produits de nature juridique (lois et règlements à la <i>Gazette officielle du Québec</i>)
 <p>Entreprises/ travailleuses/ travailleurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec • Accès à des services gouvernementaux (Entreprises Québec) • Remplacement de revenu lors d'un congé parental (RQAP)² • Service-conseil destiné aux employeurs • Soutien offert aux entreprises pour la gestion de leurs ressources humaines • Soutien pour le développement des compétences des travailleuses et des travailleurs en emploi • Placement (Québec emploi) • Service d'aide pour le reclassement • Analyse du marché du travail • Délivrance de documents officiels par le Registraire des entreprises (numéro d'entreprise du Québec [NEQ], certificat de constitution, modification, fusion, etc.)
 <p>Organismes communautaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination de l'action gouvernementale en matière d'action communautaire • Soutien financier aux organismes communautaires • Coordination de l'action gouvernementale de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale • Soutien pour les démarches de mobilisation locales et régionales en lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale • Soutien pour l'action bénévole • Campagne d'Entraide
 <p>Autres ministères et organismes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publications du Québec (éditeur officiel du gouvernement) • Services de recherche documentaire (bibliothèques gouvernementales) • Services administratifs auprès d'organismes gouvernementaux ou de ministères, dont ceux liés à la cyberdéfense pour le ministère du Travail et les organismes attachés au portefeuille Emploi et Solidarité sociale • Gestion et développement des registres • Services auprès de la clientèle pour le compte de ministères et d'organismes, notamment pour la Société de l'assurance automobile du Québec, et réception des plaintes

2. 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.

Pour réaliser sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires, dont les organismes gouvernementaux relevant de la ministre de l'Emploi³ et de la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire⁴ et les organismes communautaires, avec lesquels il collabore, interagit ou s'associe. Leur contribution permet d'offrir des services répondant aux attentes de la population en plus de simplifier l'accès à ces services pour en assurer la continuité et en améliorer l'efficacité.

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



Contexte

Les facteurs démographiques, économiques et sociaux

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

Les personnes issues de la génération du baby-boom (personnes nées entre 1946 et 1965) continuent de quitter le marché du travail et les plus jeunes sont moins nombreux à les remplacer. Le nombre de personnes en âge de travailler (personnes âgées de 15 à 64 ans⁵) est donc en baisse et, selon les prévisions démographiques⁶, les prochaines années seront marquées par une relative stagnation de cette population, ce qui continuera d'exercer une pression sur le marché du travail. La structure des ménages est également en évolution, alors que le tiers d'entre eux

3. Conseil de gestion de l'assurance parentale, Commission des partenaires du marché du travail (incluant les 17 conseils régionaux des partenaires du marché du travail).

4. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

5. Les personnes âgées de 65 ans et plus ne sont pas considérées, puisqu'elles sont généralement qualifiées d'inactives, c'est-à-dire qu'elles n'occupent pas un emploi rémunéré (1,5 million d'entre elles sont inactives, sur une population de 1,7 million).

6. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, « Mise à jour 2022 des perspectives démographiques du Québec et de ses régions, 2021-2066 », *Bulletin sociodémographique*, vol.26, n° 4, [En ligne], 2022. [<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/mise-a-jour-2022-perspectives-demographiques-quebec-regions-2021-2066.pdf>] (Consulté le 13 avril 2023).

est désormais composé de personnes vivant seules et que la proportion de familles avec enfants qui sont monoparentales est passée de 26,5 % en 2001 à 29,5 % en 2016⁷. Par ailleurs, les personnes issues de l'immigration sont de plus en plus nombreuses au Québec (plus de 800 000 en 2006⁸ et 1,2 million en 2021⁹) et vivent principalement dans la grande région de Montréal. Les cibles régulières d'admission de personnes immigrantes prévues en 2022 (entre 49 500 et 52 500) étaient en voie d'être atteintes à l'automne, et le rattrapage planifié du déficit observé en 2020 qui n'avait pas été terminé en 2021 sera effectué¹⁰. Malgré cette progression, le vieillissement de la population demeure sans contredit le facteur contribuant le plus à la pénurie de main-d'œuvre.

Une pénurie de main-d'œuvre qui dure

Au cours des dix années précédant la pandémie de COVID-19, l'économie du Québec avait connu une croissance continue, avec des variations positives annuelles se situant entre 0,9 % et 2,9 %¹¹. Bien que la pandémie ait imposé une contraction du PIB réel de 5,0 % en 2020, ce dernier a rebondi avec des hausses respectives de 6,0 % en 2021 et de 2,8 % en 2022. Le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans avait connu une longue tendance à la hausse au cours des trente dernières années, passant de 65,4 % en 1989 à un sommet historique de 77,5 % en 2022, dépassant ainsi le sommet de 76,4 % observé avant la pandémie en 2019. Quant au taux de chômage des 15 ans et plus, il avait atteint un nouveau plancher en 2022, soit 4,3 % pour l'ensemble du Québec, ce qui est un taux nettement plus faible que celui de l'ensemble du Canada (5,3 %)¹². En 2022, le taux de chômage a d'ailleurs atteint un creux historique dans 13 régions administratives sur 16 avec des taux variant entre 2,0 % pour la région de la Chaudière-Appalaches et 10,3 % pour la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine¹³.

Ainsi, en raison de la reprise économique et du ralentissement de la croissance démographique, les entreprises ont d'importantes difficultés à embaucher la main-d'œuvre nécessaire à leurs activités productrices, bien que le nombre de postes vacants ait diminué après avoir atteint un sommet de 245 500 au Québec au quatrième trimestre 2021¹⁴. Au quatrième trimestre 2022, il y avait 219 715 postes vacants pour seulement 185 000 personnes au chômage au Québec, soit moins d'une personne qui ne travaillait pas et qui était à la recherche active d'un emploi par poste vacant. Par ailleurs, en 2022, le taux de chômage des personnes immigrantes de 15 ans et plus (5,8 %) demeurerait plus élevé que celui des personnes du même groupe d'âge nées au Canada (3,8 %), bien que l'écart se soit nettement rétréci par rapport aux années précédentes. Quant aux personnes immigrantes de longue date (reçues depuis plus de 10 ans), leur taux de chômage était de 5,7 % en 2022, ce qui témoigne d'une adaptation au marché du travail qui se fait lentement¹⁵.

-
7. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Ménages au Québec et Familles au Québec*, adapté de STATISTIQUE CANADA, *Recensements du Canada*. [<https://statistique.quebec.ca/fr/document/menages-au-quebec>] [<https://statistique.quebec.ca/fr/document/familles-au-quebec>] (Consultés le 27 mai 2021).
 8. STATISTIQUE CANADA, Recensement de 2006, compilation spéciale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
 9. STATISTIQUE CANADA, Recensement de 2021 – [Tableau 98-10-0300-01, Statut d'immigrant et période d'immigration selon la langue maternelle : Canada, provinces et territoires, régions métropolitaines de recensement et agglomérations de recensement y compris les parties](#). (Consulté le 13 avril 2023).
 10. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION, *Plan d'immigration du Québec 2023*, [En ligne], 2022. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/plan-immigration/PL_immigration_2023_MIFI.pdf] (Consulté le 13 avril 2023).
 11. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 36-10-0222-01, Produit intérieur brut, en termes de dépenses, provinciaux et territoriaux, annuel \(x 1 000 000\)](#). (Consulté le 13 avril 2023).
 12. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01, Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#). (Consulté le 13 avril 2023).
 13. Pour le calcul des taux de chômage régionaux, Statistique Canada regroupe les données de la région de la Côte-Nord avec celles de la région du Nord-du-Québec, ce qui porte à 16 le total de régions administratives pour cet indicateur. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0393-01, Caractéristiques de la population active, données annuelles](#). (Consulté le 13 avril 2023).
 14. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0398-01, Postes vacants, employés salariés et taux de postes vacants selon les régions économiques, données trimestrielles désaisonnalisées](#). (Consulté le 22 août 2023).
 15. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0083-01, Caractéristiques de la population active selon le statut d'immigrant, données annuelles](#). (Consulté le 13 avril 2023).

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

La tendance à la hausse des trente dernières années du taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans résulte, en bonne partie, de la progression du taux d'emploi des femmes de ce groupe d'âge. Pendant que celui des hommes passait de 75,1 % à la fin des années 1980 à 79,6 % en 2022, celui des femmes croissait de près de 20 points de pourcentage, passant de 55,9 % à 75,3 %, au cours de la même période. Le taux d'emploi des Québécoises dépasse d'ailleurs la moyenne canadienne depuis 2010 et demeure le plus élevé parmi les provinces canadiennes¹⁶. La forte présence des femmes sur le marché du travail se reflète sur le bassin de clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que sur les besoins en matière de conciliation famille-travail.

Au Québec, en 2022, 75 % des personnes âgées de 25 à 64 ans détenaient un diplôme d'études postsecondaires¹⁷ comparativement à moins de 55 % vingt ans auparavant¹⁸. Au cours de cette même période, la proportion de personnes détenant un diplôme universitaire (baccalauréat ou plus) est passée de 19,4 % à 33,5 %. La proportion des femmes âgées de 25 à 64 ans détenant un diplôme universitaire est supérieure à celle des hommes depuis plus de 15 ans. En 2022, cette proportion était de 37,3 % comparativement à 29,8 % pour les hommes¹⁹. La hausse du niveau de scolarité de la population exerce possiblement une influence sur les types de postes vacants, notamment ceux de longue durée (vacants depuis 90 jours ou plus) qui visent souvent des emplois moins spécialisés et demandant un plus faible niveau de scolarité. Alors que les professions ne requérant normalement qu'un diplôme d'études secondaires ou moins²⁰ comptaient environ pour le tiers des emplois, elles représentaient plus de la moitié des postes vacants, notamment ceux de longue durée, au Québec, en 2022. Les taux de postes vacants les plus élevés se trouvent dans ces types de professions.

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

Le taux de faible revenu, établi à partir de la mesure du panier de consommation, se situait à 5,2 % en 2021, comparativement à 4,8 % en 2020. Le Québec demeure la province avec le taux de faible revenu le plus bas de tout le Canada en 2021²¹. Cette augmentation semble refléter un retour à la situation existante avant la pandémie. En effet, le retrait des mesures d'aide financière temporaires pour lutter contre les effets de la pandémie de COVID-19 a contribué à cette hausse du taux de faible revenu.

Depuis plusieurs années, la baisse constante du taux d'assistance sociale s'explique en grande partie par le contexte de pénurie de main-d'œuvre causée par l'effet combiné de la croissance économique et du vieillissement de la population. Cette baisse est aussi attribuable aux interventions du Québec dans le domaine de l'emploi ainsi qu'aux trois plans d'action gouvernementaux²² qui ont suivi l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2002. Malgré la détérioration de la conjoncture économique au Québec en 2020, l'économie québécoise s'est remise à croître en 2021, en 2022 et en 2023. En raison de la mise en place des mesures fédérales, comme la Prestation canadienne d'urgence, liées au contexte d'urgence sanitaire due à la pandémie de COVID-19, le nombre de personnes ayant bénéficié d'un programme d'assistance sociale a diminué entre 2021 et 2022. Cependant, avec la fin de l'application des mesures fédérales, le nombre de personnes bénéficiant du Programme d'aide sociale a connu une légère hausse à compter de l'automne 2021. Cette situation s'est poursuivie d'avril 2022 à mars 2023 en raison principalement d'une hausse importante du nombre de demandeurs d'asile bénéficiant d'un programme d'assistance sociale. Ce nombre est passé de 7 465 en décembre 2021 à 38 826 au 31 mars 2023. Le versement de prestations d'aide financière aux ressortissants ukrainiens à la suite du conflit russo-ukrainien est également à souligner. Le taux d'assistance sociale s'est établi à 4,9 % en mars 2023 comparativement à 4,5 % en mars 2022.

16. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 14-10-0327-01, Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles](#). (Consulté le 13 avril 2023).

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

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

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

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

21. STATISTIQUE CANADA, [Tableau 11-10-0135-01, Statistiques du faible revenu selon l'âge, le sexe et le type de famille économique](#). (Consulté le 2 mai 2023).

22. Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2004-2009 (prolongé d'un an), le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 (prolongé de deux ans) et le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (prolongé d'un an).

Par ailleurs, la proportion de la clientèle bénéficiant de l'assistance sociale qui est éloignée du marché du travail et qui rencontre des obstacles multiples à l'emploi est en hausse. Cette portion de clientèle a des besoins particuliers et requiert un soutien et un accompagnement plus importants.

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

Les organismes communautaires font partie de l'ensemble des institutions sans but lucratif au service des ménages dont le PIB, au Québec, a été établi à plus de 7,6 milliards de dollars en 2019²³, soit 1,6 % du PIB du Québec pour cette même année. Le nombre d'emplois dans ce secteur a été estimé à 155 000 au Québec, en 2019²⁴, ce qui représente 3,6 % de l'emploi total pour cette même année.

En 2018, le tiers de la population québécoise âgée de 15 ans et plus a fait du bénévolat en offrant plus de 290 millions d'heures²⁵ à la communauté. Cet engagement équivaut à près de 160 000 emplois à temps complet. De plus, la valeur économique de l'activité bénévole était de 5,7 milliards de dollars pour le Québec, en 2013²⁶.

En 2021-2022²⁷, le gouvernement du Québec a soutenu 5 342 organismes communautaires²⁸ pour un total de près de 1,7 milliard de dollars, soit une augmentation de 9,7 % par rapport à 2020-2021. Le Ministère a, quant à lui, versé 315,4 millions de dollars à 1 150 organismes communautaires qu'il soutient en matière d'action communautaire, d'employabilité et de solidarité sociale²⁹.

En mai 2022, le gouvernement du Québec lançait le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027. Reposant sur un investissement totalisant 1,1 milliard de dollars sur cinq ans, ce plan permet d'offrir un soutien financier accru et prévisible aux organismes communautaires ainsi qu'une plus grande mise en valeur de leur contribution au développement social et économique du Québec.

Les facteurs technologiques

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

L'économie connaît une transformation caractérisée par la montée de l'automatisation et de la robotisation ainsi que par un recours croissant à l'intelligence artificielle. Malgré un certain retard par rapport aux entreprises canadiennes, de nombreuses entreprises québécoises procèdent à une modernisation de leurs infrastructures et de leurs processus afin d'accroître leur productivité, de demeurer compétitives, de compenser la pénurie de main-d'œuvre et de repenser la nature des emplois de demain. D'ailleurs, au cours des dernières années, le Québec a généralement mieux réussi que le reste du Canada en matière de croissance de la productivité. La pénurie de main-d'œuvre, qui continuera à se faire sentir en raison du ralentissement de la croissance démographique, favorise également l'accélération de cette transformation économique. Quoi qu'il en soit, ces changements peuvent exercer une influence sur les besoins en formation du personnel et des entreprises.

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

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

25. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 45-10-0040-01 – Taux de bénévolat et heures annuelles moyennes de bénévolat, selon la définition du bénévolat et le genre*. [En ligne]. (Consulté le 10 mars 2022).

26. STATISTIQUE CANADA, *Tableau 36-10-0618-01 – Valeur économique de l'activité bénévole (x 1 000 000)*, [En ligne]. (Consulté le 10 mars 2022).

27. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire 2021-2022*, [En ligne], 2023. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/publications-adm/rapport/BI_etat_situation_21-22_MESS.pdf] (Consulté le 27 juillet 2023).

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

29. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, 2023, *Op. cit.*

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

La pandémie de COVID-19 a eu de gros effets sur l'utilisation des technologies numériques dans les entreprises³⁰. 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 demande de la part des organisations publiques qu'elles repensent les modes de communication qu'elles utilisent. Les internautes souhaitent aussi que leurs données soient protégées. La pandémie a d'ailleurs accru ces attentes. Toutefois, lorsque les internautes québécois effectuent une démarche en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec et qu'ils éprouvent des difficultés, une majorité d'entre eux (59 %) souhaiteraient pouvoir obtenir de l'aide par téléphone³¹.

Principaux enjeux rencontrés et défis relevés par le Ministère en 2022-2023

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

La pandémie a changé le visage du monde du travail et, à titre d'employeur, le Ministère doit composer avec cette nouvelle réalité. Depuis 2022, le Ministère et son personnel doivent s'adapter à un mode de travail hybride. De plus, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, le Ministère fait face à des enjeux d'attraction et de rétention de personnel compétent et mobilisé. Le Ministère s'applique donc à façonner un environnement de travail inclusif, inspirant à l'ensemble du personnel, afin de lui offrir un milieu professionnel stimulant et favorisant sa mobilisation. Le Ministère participe aussi activement au Plan gouvernemental de régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique pour maintenir, voire augmenter, l'embauche de personnel dans les régions et ainsi maintenir son offre de services à travers la province. Par ailleurs, la Loi modifiant la Loi sur la fonction publique et d'autres dispositions, entrée en vigueur en février 2022, a comme objectif de permettre plus d'agilité dans les processus d'embauche au Ministère notamment en raison de la diminution du délai entre la publication de l'offre d'emploi et la nomination.

De plus, le Ministère est au premier plan pour constater les répercussions de la pénurie de main-d'œuvre sur les entreprises, une clientèle bénéficiant de ses services. À cet égard, depuis 2021, il coordonne l'Opération main-d'œuvre, qui vise à mettre en place des solutions pour remédier à la pénurie de la main-d'œuvre dans certains domaines prioritaires. Le Ministère a poursuivi le déploiement du Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications (PRATIC). Ce programme a pour objectif d'encourager les personnes à la recherche d'un emploi à suivre une formation qui leur permettra d'accéder à une profession en demande faisant partie du domaine des technologies de l'information et des communications. Des efforts ont, par ailleurs, été déployés pour poursuivre et terminer les activités de formation offertes dans le cadre du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF), lancé en 2020. Au total, ce sont près de 20 600 personnes qui ont bénéficié de ce programme.

Le soutien de Services Québec aux autres ministères et organismes

En 2022-2023, le Ministère a poursuivi le mandat, confié par le gouvernement, de donner des renseignements généraux sur la COVID-19 et la vaccination par l'entremise de la ligne téléphonique de Services Québec. Bien que le nombre d'appels ait diminué à partir d'avril 2022, ce mandat a été pérennisé. En effet, le ministère de la Santé et des Services sociaux est à conclure une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour bénéficier de l'expertise téléphonique de Services Québec pour accompagner les individus qui souhaitent obtenir les services du Guichet d'accès à la première ligne. Des travaux ont été menés plus activement à partir de l'automne 2022 pour s'assurer de la prise en charge complète de cette responsabilité.

30. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2022), « L'utilisation d'Internet et des technologies dans les entreprises québécoises en 2020 », Science, technologie et innovation, n° 8, mai 2022, [En ligne]. [\[https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/utilisation-internet-technologies-entreprises-quebecoises-2020.pdf\]](https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/utilisation-internet-technologies-entreprises-quebecoises-2020.pdf) (Consulté le 21 août 2023).

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

De plus, le Ministère a collaboré avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique à la mise en œuvre de la phase 1 du Service québécois d'identité numérique, nommé le Service d'authentification gouvernementale. Ce dernier a été déployé le 14 décembre 2022 avec une prestation électronique de services du ministère de la Famille et, le 20 février 2023, avec la mise en ligne du nouveau portail SAAQclic de la Société de l'assurance automobile du Québec, portail qui offre à la population divers services en ligne et l'accès à son dossier de conduite. Pour accéder à ce portail de services, la clientèle doit d'abord s'identifier à l'aide du Service d'authentification gouvernementale. Avec l'arrivée de SAAQclic, c'est plus de 68 000 appels qui ont été reçus par Services Québec sur une période de six semaines. Afin de soutenir le Service d'authentification gouvernementale et la Société de l'assurance automobile du Québec, Services Québec a étendu ses heures d'ouverture les soirs jusqu'à 20 h et la fin de semaine de 8 h à 16 h, pour la période du 17 février au 24 mars 2023. Services Québec a aussi prêté des ressources pour soutenir le service à la clientèle en personne dans les points de services de la Société de l'assurance automobile du Québec.

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

L'offre de services en matière d'emploi et de solidarité sociale a également été adaptée pour répondre aux besoins de la clientèle et à ceux du marché du travail dans le contexte engendré par la pandémie. La mise en place de mesures spécifiques a permis, entre autres, d'offrir à la clientèle une aide complémentaire et un accompagnement ajusté à ses besoins.

Les modes de prestation par téléphone et en ligne ont offert aux individus et aux entreprises une solution de rechange à la prestation de services et à l'accompagnement en personne pour différentes activités du Ministère. La prestation de services en ligne est indissociable des enjeux de cybersécurité. Ces enjeux sont pris en compte dans l'accélération de la transformation numérique que réalise le Ministère avec la mise en place continue d'une prestation électronique de ses différents services. Prenant à cœur ces enjeux, le Ministère porte une attention particulière aux processus et mécanismes en place ainsi qu'à l'amélioration de ces derniers afin de protéger les données de sa clientèle et d'assurer la continuité de ses services.

La pandémie a eu aussi des incidences sur les activités du Directeur de l'état civil. En effet, pour une troisième année, il a dû composer avec un accroissement du nombre de décès à inscrire comparativement à l'année 2019-2020. L'année 2022-2023 constitue d'ailleurs une année record pour le nombre de déclarations de décès reçues. Au cours de la dernière année, 79 170 déclarations de décès ont été transmises au Directeur de l'état civil, soit une augmentation de 8,2 % par rapport à l'année 2021-2022. Cela dépasse même la précédente année record de 2020-2021, au cours de laquelle 76 777 déclarations de décès avaient été reçues, ce qui représentait une hausse de 11,2 % comparativement à l'année 2019-2020. De plus, en raison des mesures sanitaires mises en place lors des différentes vagues de COVID-19, de nombreux mariages ont été reportés, ce qui a causé une augmentation de 56,6 % de mariages et d'unions civiles à inscrire en 2022-2023 par rapport à 2021-2022. En conséquence, un total de 182 328 déclarations de naissance, de mariage, d'union civile et de décès ont été transmises au Directeur de l'état civil en 2022-2023, ce qui constitue un autre record. Il s'agit d'un accroissement de 9 878 déclarations comparativement à l'année précédente (172 450 déclarations reçues). Ces hausses ont engendré des délais de traitement plus longs et des variations du nombre de dossiers à traiter en inventaire.

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

En 2022-2023, la hausse importante des demandes d'assistance sociale déposées s'est poursuivie (115 334 demandes en 2022-2023 comparativement à 77 163 en 2021-2022 et à 51 592 en 2020-2021). Cette augmentation provient, entre autres, des demandes faites par les demandeurs d'asile et les ressortissants ukrainiens arrivés au Québec. Afin de remplacer le Bureau virtuel de Services Québec, qui avait été mis en place en 2021-2022 à titre de structure temporaire, un bureau virtuel d'assistance sociale avec une structure pérenne a été créé pour aider les régions qui étaient les plus sollicitées. Il permet d'augmenter la capacité de prise en charge des nouvelles demandes afin que la personne ayant déposé une demande puisse obtenir une réponse plus rapide. De plus, pour soutenir les équipes du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés de Montréal dans le traitement des demandes d'asile, des ressources d'autres régions se sont mobilisées et du personnel a été ajouté. Un bureau de traitement à distance, spécialisé pour les ressortissants ukrainiens, a également été déployé. Il administre le programme spécifique d'aide financière pour les Ukrainiens mis en place le 1^{er} septembre 2022.

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023, le Programme de revenu de base a permis à environ 84 000 prestataires du Programme de solidarité sociale vivant avec des contraintes à l'emploi sévères et persistantes dans le temps de bénéficier d'un meilleur revenu pour répondre adéquatement à leurs besoins. Outre un soutien financier significativement plus élevé, ce programme offre des conditions mieux adaptées aux besoins de ces personnes qui sont parmi les plus vulnérables de notre société et facilite leur participation sociale et économique. Le coût du Programme de revenu de base, pour 2023, est estimé à 1,5 milliard de dollars. La mise en place du Programme de revenu de base découle de l'une des mesures prévues dans le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. À titre de coordonnateur de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale au gouvernement du Québec, le Ministère collabore avec les ministères et organismes ainsi que ses partenaires externes à la mise en œuvre de ce plan.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi la bonification de ses services en ligne notamment par l'amélioration des services déjà disponibles et l'ajout de nouveaux formulaires dans le portail Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Ces ajouts ont eu pour effet de faire progresser l'expérience client.

À la suite d'un appel de projets fait à l'automne 2021 auprès d'organismes spécialisés en employabilité concernant les jeunes âgés de moins de 35 ans qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation et présentant des difficultés à intégrer le marché du travail, plus de soixante-cinq projets ont été retenus pour répondre aux besoins spécifiques de ces jeunes et favoriser leur intégration sur le marché du travail. Pour l'année 2022-2023, on dénombre près de 750 participants dans les projets toujours actifs et des déboursés d'environ 6,1 millions de dollars.

Le Ministère a collaboré avec Investissement Québec et le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie à l'élaboration, pour les aspects liés à la main-d'œuvre, d'un parcours productivité main-d'œuvre qui sera prêt en 2023-2024.

Chiffres clés 2022-2023

Chiffres clés	Description
7 093	Personnes employées au Ministère ^a au 31 mars 2023
89,6 %	Proportion de l'effectif du Ministère au 31 mars 2023 qui consacre ses efforts aux services directs et indirects à la population ^b
5,0 G\$	Dépenses pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail
2 868 242	Appels téléphoniques pris en charge dans les centres d'appels ^c
178 772	Nouveaux participants et nouvelles participantes aux services publics d'emploi
14 841	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi, notamment par l'intermédiaire de services-conseils
261 951	Adultes bénéficiant de l'assistance sociale en moyenne, mensuellement
218 572	Personnes servies par le Régime québécois d'assurance parentale en 2022
409 320	Certificats et copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil
1 020 428	Entreprises immatriculées auprès du Registraire des entreprises au 31 mars 2023

a. Effectif régulier (temporaire et permanent) et occasionnel.

b. Les services directs à la population se caractérisent par des tâches qui amènent le personnel à être en contact avec la population sans intermédiaire. Les services indirects à la population se caractérisent par des tâches qui n'amènent pas le personnel à être en contact avec la population, mais à être en soutien à la prestation du service direct à la population.

c. Sont inclus tous les centres d'appels du Ministère.

1.2 Faits saillants

Emploi



56,4 % des personnes sont en emploi trois mois après avoir terminé leur participation à une mesure des services publics d'emploi

25 454 nouvelles participations à la Mesure de formation de la main-d'œuvre

14 841 entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi

6 908 nouveaux participants au Programme objectif emploi

Solidarité sociale et assurance parentale



48 728 adultes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins

4,9 % taux d'assistance sociale de la population âgée de 0 à 64 ans en mars 2023

52,9 M\$ investis par le Ministère dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, dont 12,4 M\$ en soutien à la mission globale

218 572 personnes servies par le Régime québécois d'assurance parentale en 2022

Aide offerte aux personnes ressortissantes ukrainiennes et aux demandeurs d'asile



6 295 adultes
2 185 enfants

ressortissants ukrainiens ayant bénéficié
d'une aide financière

48 648 adultes

demandeurs d'asile ayant bénéficié des programmes d'assistance
sociale, comparativement à 17 206 en 2021-2022, soit une
augmentation de 183 %

Services gouvernementaux



Près de 615 000

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

Près de 675 000

changements d'adresse effectués simultanément auprès des
ministères et organismes partenaires du Service québécois de
changement d'adresse et 1 490 changements d'adresse
d'entreprises sur la Zone entreprise

Plus de 561 000

inscriptions au Registre de contrats d'arrangements funéraires
préalables

Plus de 171 000

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

Plus de 288 600

armes immatriculées ou transférées au Service
d'immatriculation des armes à feu

957

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

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

En 2022-2023, le Ministère a poursuivi ses actions pour répondre au défi de la pénurie de main-d'œuvre. Dans le cadre de l'initiative gouvernementale Opération main-d'œuvre, des efforts supplémentaires ont été investis dans la qualification de personnes au chômage, notamment pour les secteurs de la santé et de la construction. Le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications s'est également poursuivi, avec 3 369 nouveaux participants en 2022-2023. Depuis août 2021, 8 299 personnes ont bénéficié de ce programme, ce qui a permis d'atteindre les objectifs fixés. De plus, au 31 mars 2023, 18 282 personnes ont terminé leur parcours lié au Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation et 81,4 % d'entre elles ont fait un retour en emploi.

Par ailleurs, afin de favoriser l'accessibilité pour tous aux services et aux mesures d'emploi, la Politique de soutien du revenu accordé aux participants aux mesures d'emploi a été révisée. Elle accorde un soutien financier rehaussé aux personnes participant aux mesures d'emploi qui visent la qualification et l'acquisition de compétences générales. En 2022-2023, 26 193 nouvelles participations ont ainsi bénéficié de cet appui dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre – volet Individus et de la mesure Projet de préparation à l'emploi.

La cybersécurité sur la ligne de front

En 2022-2023, le Ministère a réalisé deux campagnes de simulation d'hameçonnage pour sensibiliser son personnel. La Direction du Centre opérationnel de cyberdéfense s'est également dotée d'outils de surveillance en cybersécurité favorisant une veille de cybermenaces. L'univers de l'informatique et de l'automatisation au Québec connaît une croissance rapide et se complexifie chaque jour. L'intégration accrue de la technologie et la dépendance croissante à celle-ci, ainsi que l'accroissement des menaces et des vulnérabilités en matière de sécurité, mettent en évidence l'importance de la cybersécurité et la nécessité de prendre les mesures qui s'imposent pour se protéger contre toute atteinte et exploitation.

La mise en œuvre du Programme de revenu de base

Le Programme de revenu de base est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Ce programme accorde une aide financière bonifiée par l'entremise de règles plus souples aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi persistantes dans le temps. De plus, il simplifie les démarches administratives pour le prestataire et le personnel du Ministère. Selon les données de mars 2023, ce sont 84 266 prestataires adultes, parmi les plus vulnérables de la société, qui peuvent maintenant bénéficier de ce programme plus généreux et plus souple.

Du nouveau pour le portail Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale

En 2022-2023, davantage de services sont désormais accessibles en ligne par l'entremise du portail de services en ligne Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Il s'agit notamment de l'accès à des services d'aide à l'emploi et d'assistance sociale par les personnes qui ne possèdent pas de numéro d'assurance maladie du Québec, les demandeurs d'asile et les administrés du Curateur public, du suivi d'une demande de service déposée en ligne, de la consultation des communications en recouvrement ainsi que de celle du montant résiduel de la dette et des dernières transactions. Il est également possible d'y consulter le carnet de réclamation et de joindre des fichiers aux formulaires. La section Notifications, des liens vers les pages de Québec emploi et de l'information sur le marché du travail y ont aussi été intégrés. Ces bonifications contribuent à la modernisation et à l'accessibilité des services de l'assistance sociale et de l'aide à l'emploi.

La simplification des démarches administratives à la suite d'un décès

En 2022-2023, le gouvernement a adopté le Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027. Depuis, deux mesures concernant le Ministère ont été mises en œuvre. La première concerne un outil qui permet désormais la collecte et la transmission en mode électronique des données concernant les décès. Ainsi, les centres hospitaliers, les centres d'hébergement de soins de longue durée et les maisons funéraires transmettent les constats de décès par voie électronique plutôt que par voie postale. Cette façon de faire permet également de réduire d'environ 40 % le délai requis avant que les documents nécessaires pour commencer le traitement d'un dossier soient reçus par le Directeur de l'état civil. La seconde mesure concerne la révision complète de la section Décès sur le site Québec.ca. Cette page intègre désormais le contenu provenant de tous les ministères et organismes concernés. Ainsi, les citoyens ont accès à un seul endroit aux informations sur leurs droits et leurs responsabilités relativement à un décès.

Une information gouvernementale plus accessible

En février 2023, le Directeur de l'état civil a conclu une entente avec le Secrétariat aux relations avec les Premières Nations et les Inuits. Cette entente s'inscrit dans le cadre de l'application de la Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement.

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

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, entré en vigueur au printemps 2022, représente un investissement gouvernemental historique de 1,1 milliard de dollars sur cinq ans, dont 888,1 millions en soutien à la mission globale des organismes communautaires. Le Ministère agit à titre de responsable ou de collaborateur pour la réalisation de 25 des 29 mesures du plan.

En 2022-2023, plusieurs ententes de soutien ont été conclues. Ainsi, 2,5 millions de dollars répartis sur cinq ans ont été accordés au Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes et à l'Association pour l'assurance collective des organismes communautaires du Québec pour notamment contribuer à l'amélioration des conditions de travail du personnel du milieu communautaire. La Fédération des centres d'action bénévole du Québec a obtenu 6 millions de dollars répartis sur cinq ans pour simplifier l'accès aux vérifications d'antécédents judiciaires des bénévoles œuvrant dans les organismes communautaires.

Le Ministère a également soutenu financièrement des projets répondant à des situations d'urgence. Ainsi, Les Banques alimentaires du Québec ont bénéficié de 3,0 millions de dollars pour l'achat de denrées alimentaires. Centraide du Grand Montréal a aussi obtenu 3,0 millions de dollars pour coordonner une aide d'urgence apportée aux organismes communautaires offrant du soutien aux nouveaux arrivants.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique 2019-2023

Cette section présente les résultats de la dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mis à jour en octobre 2020³². À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, les résultats exposés sont ceux relatifs aux responsabilités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. L'inscription « RAG MTRAV » signale les engagements dont les résultats figurent dans le rapport annuel de gestion du ministère du Travail, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion).

En 2022-2023, le Ministère a atteint 12 des 20 cibles fixées pour les engagements sous sa responsabilité, dont quatre sont largement dépassées³³. Il s'agit notamment du nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins ainsi que du pourcentage de services offerts en mode numérique.

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

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

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)	Page
1.1 Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec	1.1.1 Degré de connaissance par les citoyens de l'offre de services de Services Québec	50 % d'augmentation	46 % d'augmentation (Non atteinte)	23
1.2 Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services	1.2.1 Ratio de plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services (mesure de départ : 14,8 %)	12,8 %	11,4 % (Atteinte)	24
	1.2.2 Degré de satisfaction de la clientèle au regard de la qualité de l'information qui lui est transmise			
	Individu	8,5/10	8,8/10 (Atteinte)	24
	Entreprise	8,5/10	8,1/10 (Non atteinte)	25
1.3 Poursuivre le déploiement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité	1.3.1 Taux de réalisation des nouveaux projets numériques liés à l'offre de services rendus par Services Québec	80 %	82 % (Atteinte)	26
	1.3.2 Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés	2 projets réalisés	0 projet réalisé (Non atteinte)	27
1.4 Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus	1.4.1 Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus			
	Individu	8,5/10	9,0/10 (Atteinte)	28
	Entreprise	8,5/10	8,1/10 (Non atteinte)	28

32. Les précisions concernant les modifications apportées au Plan stratégique 2019-2023 sont présentées à la section « Résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 » du présent rapport.

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

Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)	Page
2.1 Augmenter l'intégration et le maintien en emploi	2.1.1 Nombre d'adultes prestataires réitérant de l'aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi, ayant bénéficié d'un accompagnement	5 000	5 762 (Atteinte)	30
	2.1.2 Proportion des personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi et qui ont occupé un emploi dans un délai de trois mois Ensemble de la clientèle (mesure de départ : 53,8 %)	55,5 %	56,4 % (Atteinte)	31
	Clientèle de l'assistance sociale (mesure de départ : 38,4 %)	42,0 %	44,3 % (Atteinte)	31
2.2 Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires	2.2.1 Nombre d'adultes prestataires de l'assistance sociale rencontrés pour déterminer leurs besoins	40 000	48 728 (Atteinte)	32
	2.2.2 Proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté et mobilisés dans les Alliances pour la solidarité	100 %	95 % (Non atteinte)	33
2.3 Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines	2.3.1 Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (mesure de départ : 12 871)	15 445	14 841 (Non atteinte)	34
	2.3.2 Degré de satisfaction des entreprises quant aux mesures des services publics d'emploi	8,5/10	9,0/10 ^a (Atteinte)	35
2.4 Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses	2.4.1 Pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage	75 %	RAG MTRAV	S. O.

Enjeu 2 : Une organisation performante au bénéfice de la clientèle

Orientation 3 : Développer des approches innovantes

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)	Page
3.1 Améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique	3.1.1 Pourcentage des services offerts en mode numérique	45 %	56,1 % (Atteinte)	36
	3.1.2 Degré de satisfaction de la clientèle lié à la mise en ligne des nouveaux services numériques	Au moins 8,0/10	8,4/10 (Atteinte)	36
3.2 Optimiser les processus par une approche d'amélioration continue	3.2.1 Taux de réalisation du Projet d'amélioration de la transparence corporative des entreprises	75 %	70 % (Non atteinte)	37

Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)	Page
4.1 Offrir un milieu de travail inspirant	4.1.1 Indice de satisfaction au travail			
	Milieu de travail	Au moins 8,0/10	7,9/10 (Non atteinte)	38
	Engagement (mesure de départ : 6,6/10)	Au moins 7,2/10	7,3/10 (Atteinte)	39

Résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023, mis à jour en octobre 2020³⁴

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

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

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

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

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

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	–	–	–	50 % d'augmentation
Cible révisée	–	–	25 % d'augmentation	50 % d'augmentation
Résultat	Mesure initiale révisée à 1,23/10 ^a	–	25 % d'augmentation, soit 1,54/10 ^b (Cible atteinte)	46 % d'augmentation, soit 1,80/10 ^c (Cible non atteinte)

- a. La mesure initiale produite en 2019-2020 était de 2,2/10. La méthodologie a été révisée en 2021-2022 à la suite d'incohérences notées dans les réponses obtenues. Ainsi, lorsque le répondant indique ne jamais avoir entendu parler de Services Québec et ne jamais avoir vu ou lu l'appellation Services Québec, il est considéré qu'il ne connaît pas l'offre de services de Services Québec. La mesure initiale a été révisée en prenant en considération cette précision méthodologique.
- b. La marge d'erreur est de 4,1 %, 19 fois sur 20.
- c. La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 4,4 % (niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Un sondage téléphonique a été réalisé en février 2023 auprès d'un échantillon d'adultes résidant au Québec afin de mesurer leur degré de connaissance de l'offre de services de Services Québec. Les 1 002 répondants étaient répartis en quatre grandes régions, soit la région métropolitaine de recensement de Montréal, la région métropolitaine de recensement de Québec, les autres régions métropolitaines de recensement du Québec et les régions « ailleurs au Québec »³⁵.

En 2022-2023, le degré de connaissance de la population québécoise de l'offre de services de Services Québec a été chiffré à 1,8/10. Ce résultat représente une augmentation de 46 % comparativement à 2020. Bien que la cible de 50 % d'augmentation par rapport à 2020 ne soit pas atteinte, les services offerts par Services Québec sont bien connus de la population québécoise.

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

35. La mention « Ailleurs au Québec » désigne les autres lieux qui ne font pas partie des régions métropolitaines de recensement susmentionnées.

Au global, 92 % des répondants connaissent au moins un service offert par Services Québec et 85 % des répondants en ont utilisé au moins un. Bien que la population n'associe pas nécessairement Services Québec aux services reçus, plusieurs services offerts sont relativement bien connus de la population.

Le Ministère poursuivra ses efforts de communication pour faire connaître l'offre de services de Services Québec auprès de sa clientèle.

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

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

(Mesure de départ : 14,8 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	14,3 %	13,8 %	13,3 %	12,8 %
Résultat	10,0 % (Cible atteinte)	17,5 % (Cible non atteinte)	14,4 % (Cible non atteinte)	11,4 % ^a (Cible atteinte)

- a. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le résultat 2022-2023 comprend seulement les données du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Considérant la faible proportion de plaintes du ministère du Travail, le retrait de ces données a peu d'incidence sur le résultat du Ministère. Ce dernier peut être comparé aux années précédentes qui incluent les données du Secteur du travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. À noter que le ministère du Travail rend aussi compte du résultat de cet indicateur dans son rapport annuel de gestion, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion).

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Les actions mises en œuvre par les différents secteurs, notamment la mise en ligne de certains services et l'optimisation ou la mise à jour du contenu de certains sites Web, ont permis d'améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services pour atteindre un ratio de 11,4 %, qui est un résultat meilleur que la cible fixée à 12,8 % pour 2022-2023.

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

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale (non ventilée)	7,8/10	8,0/10	8,2/10	8,5/10
Cible révisée	7,8/10 (Non ventilée)	8,0/10	8,2/10	8,5/10
Résultat	9,2/10 (Cible atteinte; non ventilée)	8,7/10 (Cible atteinte)	8,8/10 ^{a, b} (Cible atteinte)	8,8/10 ^{b, c} (Cible atteinte)

- a. La marge d'erreur de 0,07 représente moins de 1 %, 19 fois sur 20.
b. Les résultats de 2021-2022 et de 2022-2023 ne peuvent pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022 et en 2022-2023).
c. La marge d'erreur est inférieure à 1 %, 19 fois sur 20.

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

(Mesure de départ : ND)

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

- a. La marge d'erreur de 0,11 représente 1 %, 19 fois sur 20.
b. Les résultats de 2021-2022 et de 2022-2023 ne peuvent pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022 et en 2022-2023).
c. La marge d'erreur est inférieure à 1 %, 19 fois sur 20.

La distinction entre la clientèle Individu et la clientèle Entreprise introduite lors de la mise à jour du plan stratégique en octobre 2020 permet de cibler leurs préoccupations respectives et de rehausser le niveau de transparence à l'égard de leur satisfaction.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La satisfaction de la clientèle quant à la qualité de l'information transmise est une priorité pour le Ministère. Pour l'exercice 2022-2023, l'ensemble des modes de prestation de services (services offerts aux comptoirs, services téléphoniques et services en ligne) a fait l'objet d'un sondage de satisfaction, ce qui a permis d'obtenir un indice unifié de satisfaction pour la clientèle Individu et pour la clientèle Entreprise.

Les résultats obtenus pour la clientèle Individu tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 100 clients. Ces derniers ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ou par l'intermédiaire des centres d'appels du Directeur de l'état civil, du Régime québécois d'assurance parentale, du Centre de communication avec la clientèle, du Centre d'assistance au placement et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Ils incluent aussi la clientèle utilisant les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale et de Québec emploi. Le degré moyen de satisfaction des individus quant à la qualité de l'information qui leur est transmise est de 8,8/10 et dépasse la cible établie à 8,5/10.

Les résultats obtenus pour la clientèle Entreprise tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 279 entreprises. Ces dernières ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ou par l'intermédiaire des centres d'appels du Centre d'assistance au placement et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elles incluent aussi les entreprises utilisant les services en ligne de Québec emploi, d'Entreprises Québec et du Registraire des entreprises. Le degré moyen de satisfaction des entreprises quant à la qualité de l'information qui leur est transmise reste stable par rapport au résultat de 2021-2022 avec un résultat de 8,1/10, mais il demeure sous la cible établie à 8,5/10. Ainsi, des améliorations seraient souhaitables pour atteindre la cible, notamment en ce qui concerne les services en ligne.

Le Registraire des entreprises poursuit ses efforts pour mettre à jour son site informationnel tout en amorçant l'intégration des contenus de celui-ci au site Québec.ca. L'intégration se fait de façon graduelle pour accompagner les entreprises dans les changements et se terminera en 2023. Le Registraire des entreprises analysera également les commentaires reçus de la part des utilisateurs pour optimiser sa prestation de services.

Le Ministère s'est également engagé dans une démarche d'amélioration continue visant à bonifier l'expérience des utilisateurs du site Québec emploi, qui, depuis mai 2021, remplace le site Placement en ligne. D'importantes améliorations ont été déployées en avril 2023 autant pour les candidats que pour les employeurs. Les bénéfices de

ces améliorations pourront être perceptibles en 2023-2024. L'analyse des commentaires des utilisateurs se poursuivra dans une perspective d'amélioration continue.

De plus, des travaux ont été planifiés dans l'espace sécurisé de la Zone entreprise afin d'améliorer la présentation de l'information. Cette nouvelle présentation permettra de mieux répondre aux besoins des entreprises.

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

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

(Mesure de départ : ND)

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

Le déploiement de l'ensemble des bureaux de Services Québec est terminé depuis février 2021.

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

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	10 %	20 %	40 %	80 %
Cible révisée	10 %	40 %	60 %	80 %
Résultat	27 % (Cible atteinte)	36 % (Cible non atteinte)	41 % (Cible non atteinte)	82 % (Cible atteinte)

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Services Québec développe des projets numériques pour simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services gouvernementaux.

En 2022-2023, le Ministère a rendu disponibles neuf services supplémentaires dans la Zone entreprise.

Ainsi, la Commission des partenaires du marché du travail, la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec et le ministère du Tourisme ont été ajoutés au service Changer d'adresse.

De plus, trois nouvelles prestations électroniques de services du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie sont maintenant disponibles au sein de la Zone entreprise ainsi que deux prestations de services de l'Office de la protection du consommateur.

Enfin, les entreprises ont dorénavant un accès direct au Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

Indicateur 1.3.2 : Nombre de projets de création ou de regroupement de registres réalisés

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	–	–	–	6 projets réalisés
Cible révisée	–	1 projet réalisé	1 projet réalisé	2 projets réalisés
Résultat	Aucun	1 projet réalisé (Cible atteinte)	1 projet réalisé (Cible atteinte)	0 projet réalisé (Cible non atteinte)

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

La cible annuelle visant la création ou le transfert de deux registres au 31 mars 2023 n'a pas été atteinte. Différents facteurs, comme le contexte de la pandémie, les modifications législatives requises pour réaliser les travaux et la capacité organisationnelle tant du Ministère que de ses partenaires impliqués notamment dans le transfert de registres, ont retardé la réalisation de ces projets.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier, le dossier d'affaires du programme Assise numérique commune des registres de l'État (ANCRÉ) a été autorisé par le Conseil du trésor en août 2022. Ce programme permet de développer les assises nécessaires à la transformation numérique. Cette transformation est importante pour le déploiement du pôle d'expertise des registres de l'État.

Bien que la cible annuelle n'ait pas été atteinte à la date prévue, les regroupements sont confirmés par les ministères et organismes partenaires. Les travaux concernant trois registres, soit un registre de plus que la cible prévue pour 2022-2023 dans le Plan stratégique 2019-2023, devraient être terminés d'ici l'automne 2023.

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

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

(Mesure de départ : ND)

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

- a. La marge d'erreur de 0,07 représente moins de 1 %, 19 fois sur 20.
- b. Les résultats de 2021-2022 et de 2022-2023 ne peuvent pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022 et en 2022-2023).
- c. La marge d'erreur est inférieure à 1 %, 19 fois sur 20.

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

(Mesure de départ : ND)

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

- a. La marge d'erreur de 0,11 représente 1 %, 19 fois sur 20.
- b. Les résultats de 2021-2022 et de 2022-2023 ne peuvent cependant pas être comparés aux résultats des années antérieures en raison de différences dans les modes de prestation sondés (services téléphoniques en 2019-2020; services en ligne en 2020-2021; services téléphoniques, services offerts aux comptoirs et services en ligne en 2021-2022 et en 2022-2023).
- c. La marge d'erreur est inférieure à 1 %, 19 fois sur 20.

La distinction entre la clientèle Individu et la clientèle Entreprise introduite lors de la mise à jour du plan stratégique en octobre 2020 permet de cibler leurs préoccupations respectives et de rehausser le niveau de transparence à l'égard de leur satisfaction.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La satisfaction de la clientèle quant à la qualité des services reçus est une priorité pour le Ministère. Pour l'exercice 2022-2023, l'ensemble des modes de prestation de services offerts (services offerts aux comptoirs, services téléphoniques et services en ligne) a fait l'objet d'un sondage de satisfaction, ce qui a permis d'obtenir un indice unifié de satisfaction pour la clientèle Individu et pour la clientèle Entreprise.

Les résultats pour la clientèle Individu tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 100 clients. Ces derniers ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ou par l'intermédiaire des centres d'appels du Directeur de l'état civil, du Régime québécois d'assurance parentale, du Centre de communication avec la clientèle, du Centre d'assistance au placement et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Ils incluent aussi la clientèle utilisant les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale et de Québec emploi. Le degré moyen de satisfaction des individus quant à la qualité des services reçus est de 9,0/10 et dépasse la cible établie à 8,5/10.

Les résultats pour la clientèle Entreprise tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 279 entreprises. Ces dernières ont reçu un service dans un bureau de Services Québec ou par l'intermédiaire des centres d'appels du Centre d'assistance au placement et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elles incluent aussi les entreprises utilisant les services en ligne de Québec emploi, d'Entreprises Québec et du Registraire des entreprises. Le degré moyen de satisfaction des entreprises quant à la qualité des services reçus est de 8,1/10 et est sous la cible établie à 8,5/10. Ainsi, des améliorations seraient souhaitables pour atteindre la cible, notamment en ce qui concerne les services en ligne. Pour la clientèle Entreprise du site Québec emploi, l'adaptation à la nouvelle plateforme et l'importante inadéquation entre les besoins de main-d'œuvre des entreprises et le nombre de candidats inscrits sur Québec emploi en raison de la pénurie de main-d'œuvre peuvent expliquer le fait que la cible n'a pas été atteinte. La démarche d'intégration des contenus informationnels du Registraire des entreprises au site Québec.ca a permis de revoir l'organisation de l'information et la présentation des contenus. Ainsi, la consultation de ces derniers et l'accessibilité à l'information seront améliorées. L'intégration se fait de façon graduelle.

Les constats issus des sondages réalisés seront considérés lors de modifications apportées aux processus de travail ou lors de développements informatiques afin d'offrir des services qui répondent aux besoins de la clientèle.

Les améliorations effectuées en avril 2023 sur le site Québec emploi devraient permettre d'augmenter le niveau de satisfaction des utilisateurs.

Les travaux d'intégration des contenus informationnels d'Entreprises Québec au site Québec.ca seront terminés en 2023. De plus, la bonification de l'offre de services de l'espace sécurisé de la Zone entreprise permettra de répondre plus efficacement aux besoins des entreprises.

L'organisation et la présentation des contenus informationnels du Registraire des entreprises au site Québec.ca seront terminées en 2023.

Orientation 2 : Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

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

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	34 %	36 %	37 %	38 %
Cible révisée	6 693	1 500	4 000	5 000
Résultat	6 582 ^a (Cible non atteinte)	1 934 (Cible atteinte)	5 888 (Cible atteinte)	5 762 (Cible atteinte)

a. Pour 2019-2020, la cible a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale était de 33,4 %.

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

L'indicateur mesure le nombre de prestataires adultes sans contrainte à l'emploi réitérant une aide financière de dernier recours après une absence d'au moins deux mois et ayant bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'un plan d'intervention en emploi³⁶. L'objectif est d'améliorer la situation économique et sociale de cette clientèle notamment en augmentant son intégration professionnelle et son maintien en emploi.

En 2022-2023, 5 762 des 15 440 prestataires adultes réitérant une aide financière de dernier recours et sans contrainte à l'emploi ont bénéficié d'un accompagnement des services publics d'emploi dans le cadre d'une démarche visant l'intégration professionnelle et le maintien en emploi. Ce résultat dépasse de 762 personnes la cible établie, soit +15,2 %. La pérennisation, en 2021-2022, de l'adaptation de la prestation de services afin de rejoindre à distance la clientèle visée a contribué à l'atteinte des objectifs fixés en 2022-2023.

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

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

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

(Mesure de départ : 53,8 %)

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

a. Le résultat inclut 23,3 % de résultats inconnus (personnes impossibles à rejoindre ou dossiers sans résultat final). Un retour en emploi n'a donc pas pu être confirmé ou infirmé pour ces personnes.

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

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

(Mesure de départ : 38,4 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	40,0 %	40,5 %	41,0 %	42,0 %
Résultat	43,2 % (Cible atteinte)	42,6 % (Cible atteinte)	44,0 % (Cible atteinte)	44,3 % ^a (Cible atteinte)

a. Le résultat inclut 27,7 % de résultats inconnus (personnes impossibles à rejoindre ou dossiers sans résultat final). Un retour en emploi n'a donc pas pu être confirmé ou infirmé pour ces personnes.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

L'indicateur mesure la proportion de personnes soutenues ayant atteint l'objectif de retour en emploi, et ce, dans les trois mois suivant la fin de leur participation. Cet indicateur permet de mesurer les effets des interventions des services publics d'emploi auprès des personnes aidées et d'évaluer leur efficacité. Deux groupes sont visés par cet indicateur, soit l'ensemble des personnes ayant obtenu de l'aide des services publics d'emploi et, plus spécifiquement, les personnes bénéficiant de l'assistance sociale, y compris les participants et participantes au Programme objectif emploi.

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

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

(Mesure de départ : ND)

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

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

(Mesure de départ : ND)

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

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	+0,5 point de pourcentage	+4,0 points de pourcentage	+6,0 points de pourcentage	+8,5 points de pourcentage
Cible révisée	59 351	32 000	34 000	40 000
Résultat	51 954 ^a (Cible non atteinte)	30 060 (Cible non atteinte)	43 900 (Cible atteinte)	48 728 (Cible atteinte)

a. Pour 2019-2020, la cible a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale était de 14,4 %.

Lors de la mise à jour du plan stratégique en octobre 2020, les cibles ont été traduites en nombres et ajustées, considérant la diminution de cette clientèle en raison des prestations accordées par le gouvernement fédéral dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Le Ministère avait alors anticipé que la clientèle des programmes d'assistance sociale pourrait croître lorsque les prestations fédérales prendraient fin.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

L'indicateur mesure le nombre d'adultes bénéficiant des programmes d'assistance sociale rencontrés par des agents d'aide à l'emploi ou par des agents d'aide financière pour déterminer leurs besoins³⁷ et qui, le cas échéant, sont dirigés vers des mesures et des services répondant à leurs besoins particuliers.

En 2022-2023, 48 728 individus distincts ont été rencontrés afin de déterminer leurs besoins. Ce résultat dépasse de 8 728 personnes la cible établie, soit +21,8 %. Cette progression plus importante que celle qui a été anticipée découle de plusieurs facteurs. En effet, la performance de 2022-2023 résulte notamment de la bonification des activités mises en place en juillet 2021 par des services d'accompagnement particulier des personnes ayant des besoins spécifiques (par exemple les femmes enceintes, les personnes en situation d'itinérance, etc.). De plus, l'augmentation du nombre des prestataires adultes, provenant notamment des demandes faites par les demandeurs d'asile et les ressortissants ukrainiens, a aussi permis d'atteindre les cibles fixées en raison de leur statut particulier.

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

(Mesure de départ : ND)

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Le présent indicateur permet de mesurer la proportion de territoires ayant une concentration élevée de pauvreté priorisés par les acteurs régionaux impliqués dans la concertation. Les interventions de ces mandataires dans ces territoires ont permis d'en couvrir la majorité (95 % des territoires couverts). Le résultat obtenu s'explique par un ralentissement des mobilisations comparable à celui observé en 2021-2022. Le contexte de la période correspondant à l'après-pandémie n'a pas permis d'atteindre pleinement les efforts de mobilisation escomptés. En 2022-2023, en raison de l'échéance des Alliances pour la solidarité, prévue au 31 mars 2023, moins de temps et moins d'argent étaient garantis par l'entremise du Fonds québécois d'initiatives sociales (voir la section 4.14) pour le financement de projets. Ainsi, les mandataires, dans l'attente du renouvellement des ententes, n'ont pas eu les leviers nécessaires pour remettre pleinement les mobilisations en action. Bien que la cible ne soit pas atteinte, 17 des 21 territoires couverts ont atteint la cible de 100 %. De son côté, le Ministère a continué à sensibiliser les mandataires régionaux des Alliances pour la solidarité 2018-2023 à l'importance d'orienter la mobilisation vers les territoires ayant une concentration élevée de pauvreté. À cet égard, il a soutenu les mandataires dans la mise en place de leurs actions et s'est assuré que les résultats de cette mobilisation soient inclus dans la reddition de comptes annuelle.

Compte tenu de l'importance de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la cible de la mesure des Alliances pour la solidarité, pour 2022-2023, a été maintenue malgré le contexte de l'après-pandémie et l'échéance du 31 mars 2023 pour les ententes.

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

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

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

(Mesure de départ : 12 871)

	2019-2020 ^a	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	8 %	12 %	16 %	20 %
Cible révisée	13 901	15 300	13 800	15 445
Résultat	14 938 (Cible atteinte)	17 343 (Cible atteinte)	14 373 (Cible atteinte)	14 841 (Cible non atteinte)

a. Pour 2019-2020, la cible a été traduite en nombre afin de faciliter la comparaison avec les années subséquentes. Le résultat publié dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale était de 16 %.

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Pour l'année 2022-2023, le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi est en augmentation de 3,3 % comparativement à l'année 2021-2022. Toutefois, la cible établie pour 2022-2023 n'a pas été atteinte, en raison notamment des difficultés rencontrées par les employeurs d'initier des projets visant la main-d'œuvre, alors qu'il y a une pénurie de personnel.

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

Pour la prochaine année, les indicateurs seront révisés de façon à refléter davantage la qualité et la pertinence des interventions réalisées que le volume d'entreprises aidées.

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

(Mesure de départ : ND)

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

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

Lors de la mise à jour du plan stratégique en octobre 2020, le Ministère a voulu s'assurer que les mesures offertes par les services publics d'emploi répondaient efficacement aux besoins des entreprises aidées et, si cela était nécessaire, adapter ses interventions, puisque les besoins des entreprises évoluent rapidement et se diversifient.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Un sondage post-intervention est réalisé en continu depuis le printemps 2021 afin de mesurer le degré de satisfaction des entreprises aidées par l'entremise des mesures offertes par les services publics d'emploi. Les mesures et programmes concernés sont les suivants : Concertation pour l'emploi (aide à la gestion des ressources humaines), Mesure de formation de la main-d'œuvre – volet Entreprises (aide à la formation et au développement des compétences), Programme d'apprentissage en milieu de travail, Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi et Programme d'aide à l'intégration en emploi des membres des Premières Nations et des Inuits (aide à l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée). Au cours de l'année, 3 438 entreprises ayant terminé leur participation ont été jointes par l'entremise de ce sondage. Pour l'année 2022-2023, le degré de satisfaction moyen des entreprises quant aux mesures des services publics d'emploi est de 9,0/10.

Enjeu 2 : Une organisation performante au bénéfice de la clientèle

Orientation 3 : Développer des approches innovantes

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

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

Indicateur 3.1.1 : Pourcentage des services offerts en mode numérique

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible initiale	Établissement d'une mesure initiale	–	–	Au moins 25 %
Cible révisée	Établissement d'une mesure initiale	39 %	41 %	45 %
Résultat	Mesure initiale établie à 37,3 % (Cible atteinte)	45,0 % (Cible atteinte)	55,4 % (Cible atteinte)	56,1 % ^a (Cible atteinte)

- a. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le résultat 2022-2023 est basé uniquement sur les données du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et n'est pas comparable avec les années précédentes. Le ministère du Travail rend compte de cet indicateur dans son rapport annuel de gestion, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion).

Lors de la mise à jour de son plan stratégique à l'automne 2020, le Ministère a été en mesure d'établir des cibles annuelles et de rehausser la cible établie pour 2022-2023.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Au cours de l'année 2022-2023, en cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère a poursuivi l'amélioration et le développement de ses services en ligne. Ces travaux ont permis au Ministère de porter à 56,1 % la proportion des services offerts à sa clientèle en mode numérique.

La clientèle des programmes d'assistance sociale et celle des services d'aide à l'emploi bénéficient de nouveaux services en ligne, notamment la possibilité d'obtenir de l'aide pour remplir un formulaire ou de trouver le bon service gouvernemental ainsi que la possibilité de formuler un commentaire ou de déposer une plainte.

Les travaux du Ministère se poursuivent pour mettre en place de nouveaux services favorisant une prestation de services en ligne.

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

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Stratégie de mesure développée	Au moins 7,0/10	Au moins 7,5/10	Au moins 8,0/10
Résultat	Stratégie développée (Cible atteinte)	8,3/10 (Cible atteinte) ^a	8,2/10 ^b (Cible atteinte)	8,4/10 ^c (Cible atteinte)

- a. Bien que la cible soit considérée comme étant atteinte, cette appréciation doit être interprétée avec précaution, puisque les données disponibles ne permettent pas de vérifier la représentativité des répondants.
- b. La méthodologie a été ajustée en 2021-2022 par l'ajout de questions de nature démographique afin de s'assurer de la représentativité des répondants. La marge d'erreur du sondage est de moins de 1 %, 19 fois sur 20.
- c. La marge d'erreur du sondage est de moins de 1 %, 19 fois sur 20.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de la période de référence, le Ministère a bonifié l'offre de services en ligne du portail Mon dossier — Aide à l'emploi — Assistance sociale de façon à répondre à l'évolution des attentes de sa clientèle. À cette fin, un sondage a été réalisé en février et en mars 2023 auprès de la clientèle utilisatrice de ce portail. Les répondants ont exprimé un degré de satisfaction de 8,4/10, alors que la cible était d'au moins 8,0/10. La satisfaction globale de la clientèle utilisatrice du portail Mon Dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale s'est donc accrue comparativement à 2021-2022.

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

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

(Mesure de départ : 80 %)

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

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

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

(Mesure de départ : ND)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	S. O.	40 %	60 %	75 %
Résultat	S. O.	45 % (Cible atteinte)	60 % (Cible atteinte)	70 % (Cible non atteinte)

Le Ministère a multiplié les initiatives pour améliorer la transparence corporative et la qualité des informations qui figurent dans le registre des entreprises. Lors de la mise à jour de son plan stratégique à l'automne 2020, considérant l'importance de ces travaux, le Ministère a voulu s'assurer de la bonne progression de ce projet.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

L'indicateur vise à mesurer l'état d'avancement des actions réalisées dans le cadre du Projet d'amélioration de la transparence corporative. Ainsi, en 2022-2023, plusieurs mesures destinées à lutter contre les paradis fiscaux, l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent et la corruption, ainsi qu'à les prévenir, ont été mises en place.

L'intensification des activités d'inspection, de surveillance et d'enquête du Registraire des entreprises (Registraire) s'est poursuivie. En plus de diversifier et d'augmenter ses activités d'inspection, il a initié une collaboration avec l'Autorité des marchés publics pour que l'expertise des deux organisations en matière d'inspection et d'enquête soit mise en commun. Le Registraire, en collaboration avec divers ministères et organismes, a continué de s'impliquer dans des comités et des groupes de travail visant à accroître la conformité des entreprises et la prévention des stratagèmes frauduleux, notamment dans le secteur de la construction.

En cohérence avec l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises le 31 mars 2023, le Registraire a mis en place une solution permettant la cueillette des informations exigées des entreprises³⁸. D'ailleurs, il les accompagnera pour répondre à ces nouvelles exigences, issues de l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises. Les travaux pour permettre les recherches par nom d'une personne physique inscrite au registre des entreprises sont en cours.

38. Il s'agit des renseignements relatifs aux bénéficiaires ultimes, des adresses professionnelles, de la date de naissance des personnes physiques et de la copie de la pièce d'identité de chaque administrateur.

La promotion du registre des entreprises s'est traduite par la tenue de 25 formations et présentations, qui ont permis à divers ministères et organismes d'en savoir plus sur le contenu du registre et sur la façon de travailler avec celui-ci ainsi qu'avec l'Outil de recherche sur les données du registre des entreprises.

Malgré les réalisations effectuées, plusieurs facteurs ont contribué à la non-atteinte de la cible. Bien que le Registraire collabore aux divers travaux favorisant l'utilisation et la mobilité des données numériques gouvernementales, la progression d'une mesure liée au Plan d'action favorisant un gouvernement ouvert 2020-2021 est inférieure à ce qui avait été anticipé en raison de changements issus du plan 2021-2023.

De surcroît, l'une des mesures vise à remplacer le système de classification par code d'activité économique, que le Registraire utilise actuellement, par le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord. L'analyse d'impact est terminée, mais le Registraire a dû reporter ce projet en raison de la priorisation des travaux relatifs à la Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises.

Les travaux liés à la recherche par nom dans le registre des entreprises se poursuivent. La livraison de la solution est prévue pour le 31 juillet 2024. Le projet de remplacement du système de classification utilisé par le Registraire a repris à l'été 2023.

Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

Orientation 4 : Se démarquer comme un employeur de choix

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

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

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

(Mesure de départ : ND)

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

- a. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le résultat 2022-2023 inclut uniquement les données du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En raison de la faible proportion de répondants provenant du ministère du Travail, le retrait de ces données a peu d'incidence sur le résultat du Ministère. Ce dernier peut être comparé aux années précédentes, bien qu'elles incluent les données du Secteur du travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. À noter que le ministère du Travail rend aussi compte des résultats de cet indicateur dans son rapport annuel de gestion, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion).
- b. La marge d'erreur du sondage est de 0,6 %, 19 fois sur 20.

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

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

(Mesure de départ : 6,6/10)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023 ^a
Cible	S. O.	Au moins 6,8/10	Au moins 7,0/10	Au moins 7,2/10
Résultat	S. O.	7,6/10 (Cible atteinte)	7,4/10 ^b (Cible atteinte)	7,3/10 ^b (Cible atteinte)

- a. Considérant la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, le résultat 2022-2023 inclut uniquement les données du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En raison de la faible proportion de répondants provenant du ministère du Travail, le retrait de ces données a peu d'incidence sur le résultat du Ministère. Ce dernier peut être comparé aux années précédentes, bien qu'elles incluent les données du Secteur du travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. À noter que le ministère du Travail rend aussi compte des résultats de cet indicateur dans son rapport annuel de gestion, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion).
- b. La marge d'erreur du sondage est de 1,0 %, 19 fois sur 20.

Les répercussions de la pandémie sur l'environnement de travail du personnel étant importantes, le Ministère entend prendre tous les moyens pour maintenir la mobilisation de son personnel, c'est pourquoi il a ajouté cet indicateur lors de la mise à jour du plan stratégique en octobre 2020.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

L'indicateur mesure le degré de satisfaction du personnel concerné par une initiative issue du projet Agir pour notre milieu de travail (mise en place d'outils collaboratifs, gestion documentaire et organisation du travail en mode hybride) au cours de l'année 2022-2023. Ce projet vise à offrir au personnel un environnement de travail adapté aux tendances actuelles et aux nouvelles réalités du monde du travail. Au cours de la dernière année, le personnel a été en mesure d'expérimenter de nouveaux outils et de continuer à se familiariser avec des outils tels que la suite bureautique M365 et Exchange Online ainsi qu'avec le travail en mode hybride. Le degré de satisfaction du personnel à l'égard des initiatives mises en place a connu une progression constante depuis 2019-2020 pour atteindre 7,9/10 lors du sondage réalisé en mars 2022. Le degré de satisfaction de 7,9/10 obtenu au sondage de mars 2023 montre que le degré de satisfaction n'a pas changé.

L'indicateur mesure également, au moyen du sondage annuel Coup de sonde, l'engagement du personnel. Dans le cadre du sondage réalisé en novembre 2022, l'ensemble du personnel était notamment appelé à se prononcer sur les conditions mises en place pour favoriser une expérience employé encourageant la mobilisation et l'engagement au travail. Le degré de satisfaction de 7,3/10 obtenu au Coup de sonde dépasse la cible pour le volet Engagement du personnel. Le Ministère entend continuer à prendre les moyens pour maintenir la mobilisation de ses employées et employés. En 2022-2023, différentes actions ont déjà été mises en œuvre en ce sens, soit, entre autres, la signification par la sous-ministre d'une attente au personnel d'encadrement sur la mobilisation du personnel en contexte de retour au travail en mode hybride et le lancement de travaux liés au dossier « Notre expérience », incluant l'Expérience employé et le lancement du chantier Carrière.

Pour le volet Milieu de travail, il s'agit de la dernière édition du sondage Agir pour notre milieu de travail, qui permettait d'évaluer l'indice de satisfaction au travail. Le Ministère entend cependant continuer à prendre des moyens pour favoriser la mobilisation de son personnel à l'égard des initiatives issues du projet Agir pour notre milieu de travail, qui passe maintenant en mode exécution avec le déploiement progressif des nouveaux milieux de travail.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens en vigueur en 2022-2023 présente les engagements du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ceux du ministère du Travail. Toutefois, seuls les résultats relatifs aux engagements de celui-ci sont présentés dans le présent rapport annuel de gestion en raison de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022. Les résultats relatifs aux engagements du ministère du Travail sont disponibles dans son rapport annuel de gestion, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion-2022-2023/ministere-du-travail).

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Le Ministère a à cœur d'offrir des services de qualité à la population. Les engagements sur la qualité des services inclus dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens témoignent de la volonté du Ministère de répondre adéquatement aux divers besoins de sa clientèle, et ce, à chaque étape de ses services. Le respect des engagements portant sur la qualité des services est mesuré en effectuant un dénombrement des plaintes traitées à ce sujet et des sondages de satisfaction. Ces outils de mesure complémentaires mettent en lumière les sources de satisfaction et d'insatisfaction des citoyens.

Engagement ^a	Indicateur	Résultat 2022-2023 ^b (proportion)	Résultat 2021-2022 ^c (proportion)
Vous servir avec respect	Nombre de plaintes traitées	243 (17,4 %)	64 (23,2 %)
	Degré de satisfaction	9,4/10	S. O.
Vous garantir un service fiable	Nombre de plaintes traitées	671 (48,1 %)	120 (43,5 %)
	Degré de satisfaction	8,7/10	S. O.
Vous simplifier l'accès aux services	Nombre de plaintes traitées	102 (7,3 %)	13 (4,7 %)
	Degré de satisfaction	7,7/10	S. O.
Vous offrir des services adaptés à vos besoins	Nombre de plaintes traitées	122 (8,8 %)	31 (11,2 %)
	Degré de satisfaction	8,4/10	S. O.
Traiter votre demande de façon équitable	Nombre de plaintes traitées	237 (17,0 %)	37 (13,4 %)
	Degré de satisfaction	8,8/10	S. O.
Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels	Nombre de plaintes traitées	19 (1,4 %)	11 (4,0 %)
	Degré de satisfaction	9,0/10	S. O.
Total pour les engagements	Nombre de plaintes traitées	1 394 (100 %)	276 (100 %)
	Indice unifié du degré de satisfaction	8,6/10	S. O.

- a. Chaque engagement regroupe plusieurs motifs de plaintes. Les motifs de plaintes sont détaillés dans la section 4.12.
- b. La scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'a pas de répercussion sur les données publiées dans son rapport annuel de gestion 2021-2022, puisque le Secteur du travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne comptait aucune plainte concernant la qualité des services.
- c. Le volume porte sur la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2022. Les données sont partielles en raison de changements apportés à des motifs de plaintes. Elles ne sont donc pas comparables avec les années subséquentes. Le sondage étant en pré-test en 2021-2022, il n'y a pas de donnée de satisfaction pour cette année.

En 2022-2023, 1 394 plaintes ont été traitées relativement aux engagements sur la qualité des services, dont 280 plaintes fondées. Les plaintes fondées concernent plus particulièrement les engagements sur la fiabilité des services (53,6 %) et le respect envers la clientèle (25,7 %). D'autres résultats liés aux plaintes sont présentés à la section 4.12.

En 2022-2023, l'indice unifié de satisfaction par rapport aux six engagements sur la qualité des services est de 8,6/10, avec 9,3 % de la clientèle qui exprime une insatisfaction, ce qui démontre un très bon niveau de satisfaction des citoyennes et citoyens. Les résultats obtenus tiennent compte des notes de satisfaction attribuées par 8 100 individus et par 8 279 entreprises. Les résultats des sondages réalisés dénotent un excellent degré de satisfaction de la part des individus pour la majorité des engagements. Les engagements « Vous servir avec respect » et « Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels » obtiennent aussi un degré de satisfaction qualifié d'excellent de la part de l'ensemble de la clientèle sondée. Toutefois, des améliorations sont possibles afin de répondre pleinement aux attentes de la clientèle, notamment pour l'engagement « Vous offrir des services adaptés à vos besoins ». Les liens et références sur les sites ainsi que la rapidité à trouver les informations pour les services en ligne pourraient être bonifiés. Quant à l'engagement « Vous simplifier l'accès aux services », des améliorations sont prévues afin de simplifier les démarches pour obtenir les services, particulièrement pour la clientèle Entreprise. Le Ministère, dans son Plan stratégique 2023-2027, souhaite réduire les efforts que doivent déployer les individus et les entreprises pour obtenir les services dont ils ont besoin.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

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

Date d'entrée en vigueur de la Déclaration : 31 octobre 2021, rétroactive au 1^{er} avril 2021³⁹.

Engagement	Cible prévue par la Déclaration	Résultat 2022-2023 (délai moyen ^a)	Résultat 2021-2022 (délai moyen ^a)
Services de renseignements			
Lorsque vous nous contactez pour une demande de renseignements			
Vous recevez une réponse à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables ^b	Dans au moins 80 % des cas	96,5 % (0,8 jour ouvrable) (Cible atteinte)	70,0 % (ND) (Cible non atteinte)
Un agent prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins ^c	Dans au moins 80 % des cas	67,1 % (3 minutes 58 secondes) ^d (Cible non atteinte)	51,4 % (5 minutes 47 secondes) (Cible non atteinte)
Services aux individus			
Lorsque vous effectuez une demande de prestation			
Une décision est rendue concernant votre demande de prestation d'aide sociale ou de solidarité sociale dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Dans au moins 85 % des cas	90,0 % (2,0 jour ouvrable) (Cible atteinte)	91,6 % (1,9 jour ouvrable) (Cible atteinte)
Une décision est rendue concernant votre demande de prestations du Régime québécois d'assurance parentale dans un délai de 10 jours ouvrables si l'ensemble des documents requis sont reçus à l'intérieur de ce délai ^e	Dans au moins 95 % des cas	98,0 % (3,9 jours ouvrables) (Cible atteinte)	97,5 % (2,6 jours ouvrables) (Cible atteinte)
Lorsque vous effectuez une première demande de prestation d'aide sociale et que vous êtes admissible au Programme objectif emploi			
Votre agent d'aide à l'emploi vous rencontre en entrevue d'évaluation dans un délai de 4 jours ouvrables à la suite du dépôt de votre demande d'aide	Dans au moins 75 % des cas	60,3 % (10,2 jours ouvrables) (Cible non atteinte)	63,4 % (9,6 jours ouvrables) (Cible non atteinte)
Lorsque vous effectuez une demande auprès du Directeur de l'état civil			
Nous vous délivrons votre certificat ou votre copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis (traitement normal)	Dans au moins 90 % des cas	86,9 % (5,1 jours ouvrables) (Cible non atteinte)	85,8 % (4,8 jours ouvrables) (Cible non atteinte)
Nous vous délivrons votre certificat ou votre copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis (traitement accéléré)	Dans au moins 90 % des cas	98,9 % (0,6 jour ouvrable) (Cible atteinte)	98,4 % (0,7 jour ouvrable) (Cible atteinte)

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

Engagement	Cible prévue par la Déclaration	Résultat 2022-2023 (délai moyen ^a)	Résultat 2021-2022 (délai moyen ^a)
Nous rendons notre décision par rapport à votre demande de changement de nom dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Dans au moins 75 % des cas	90,8 % (73 jours ouvrables) (Cible atteinte)	86,4 % (63 jours ouvrables) (Cible atteinte)
Services aux entreprises			
Lorsque vous effectuez une demande auprès du Registraire des entreprises			
Nous traitons votre demande relative au démarrage d'une entreprise, à la constitution d'une société par actions ou à l'immatriculation d'une entreprise produite en ligne dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 90 % des cas	97,4 % (0,2 jour ouvrable) (Cible atteinte)	96,1 % (0,4 jour ouvrable) (Cible atteinte)
Nous traitons votre déclaration annuelle ou votre demande de mise à jour courante, produite en ligne ou avec votre déclaration de revenus, dans un délai de 5 jours ouvrables	Dans au moins 90 % des cas	98,1 % (0,8 jour ouvrable) (Cible atteinte)	97,8 % (0,9 jour ouvrable) (Cible atteinte)
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 ^f	Dans au moins 95 % des cas	97,6 % (0,5 jour ouvrable) (Cible atteinte)	90,7 % ^g (0,8 jour ouvrable) (Cible non atteinte)
Votre plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables ^f	Dans au moins 95 % des cas	97,2 % (3,4 jours ouvrables) (Cible atteinte)	97,8 % ^g (2,4 jours ouvrables) (Cible atteinte)

- Il s'agit d'une moyenne issue du rapport entre la somme des délais d'attente ou de traitement et le nombre de demandes traitées.
- Lorsque le courriel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ou au Centre de communication avec la clientèle.
- Lorsque l'appel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, au Centre de communication avec la clientèle ou au Centre de recouvrement.
- Le délai moyen exclut les données d'avril à septembre 2022 pour l'un des centres d'appels en raison d'un changement de plateforme qui rend cette information indisponible pour cette période.
- Les données portent sur l'année civile.
- Il s'agit des plaintes reçues par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ainsi que par le Bureau de la qualité des services du Directeur de l'état civil.
- À des fins de comparaison, à la suite de la création du ministère du Travail le 20 octobre 2022, les résultats 2021-2022 ont été révisés afin d'exclure les plaintes liées au Secteur du travail. Les résultats relatifs à ces plaintes sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère du Travail, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapport-annuel-de-gestion).

Explication des résultats obtenus

Dans le cadre des engagements portant sur les normes de services, le Ministère a composé avec des défis affectant sa performance. Les résultats montrent que trois des douze engagements n'ont pas atteint leur cible.

Des défis affectant la performance du Ministère

La prise en charge des appels téléphoniques

En 2022-2023, certains centres d'appels du Ministère ont rencontré des défis comme la hausse du nombre d'appels à traiter et le manque de personnel en raison de postes vacants ou encore d'agents affectés au traitement de nouvelles demandes d'aide sociale. Des problèmes techniques ont également affecté la prise en charge des appels dans l'un des centres d'appels.

En réponse à ces défis, le Ministère a embauché de nouvelles ressources. Des outils de soutien ont aussi été mis en place dans le but d'optimiser la gestion des appels. La migration vers une nouvelle plateforme téléphonique, en octobre 2022, a permis d'améliorer le suivi de la performance pour l'un des centres d'appels. Globalement, la performance du Ministère relativement à la prise en charge des appels téléphoniques s'est améliorée. En effet, le résultat est similaire à celui de 2019-2020 (66,9 %), alors que le personnel a répondu à 71 722 appels supplémentaires en 2022-2023, soit une hausse de 2,8 % (2 665 135 appels auxquels le personnel a répondu dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens comparativement à 2 593 413 appels en 2019-2020).

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

Le Programme objectif emploi s'adresse à des adultes⁴⁰ effectuant une première demande d'aide sociale. En 2022-2023, il semble encore difficile de joindre certains participants, notamment ceux qui ont déposé des demandes de services en ligne, dans le délai de quatre jours suivant le dépôt de leur demande. Le travail en mode hybride a demandé une réorganisation des processus de travail afin de viser la prise en charge rapide des participants par un agent d'aide à l'emploi dans le cadre d'une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi dans un délai de zéro à quatre jours après la réception de la demande. Plusieurs facteurs pourraient avoir eu un effet sur la capacité à réaliser les entrevues en quatre jours ouvrables. À la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle Politique de soutien du revenu, des milliers de dossiers de clients des services publics d'emploi ont dû être mis à jour d'avril à juin 2022. Une augmentation des demandes de services déposées en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale et Québec.ca a également été constatée.

Plusieurs travaux ont été réalisés pour réduire le délai d'accompagnement et de prise en charge de la clientèle. Un diagnostic de la procédure utilisée pour le traitement des demandes d'aide financière en ligne et des demandes en présentiel a été effectué. Des tableaux de bord et des outils de suivi provincial et régional ont été implantés afin de raffiner l'analyse de la situation par région et par bureau de Services Québec. La présentation d'un cheminement de prise en charge des dossiers (décloisonnement), qui vise à détecter et à éliminer les aspects du traitement des demandes pouvant être problématiques, a aussi été effectuée afin de discuter des bonnes pratiques déjà mises en place. Les répercussions de ces travaux pourraient être plus perceptibles en 2023-2024.

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

La difficulté à combler plusieurs postes vacants, dont des postes d'agent de bureau, ainsi que la hausse du nombre d'événements de vie à inscrire au registre de l'état, et conséquemment du nombre de certificats ou de copies d'actes à délivrer, ont représenté un défi en 2022-2023. Le Ministère a délivré 409 320 certificats ou copies d'actes pendant l'année financière, soit une hausse de 50 478 (+14,1 %) comparativement à 2021-2022. De ce nombre, 74,2 % (303 661) étaient des demandes dites en traitement normal.

Le comblement de certains postes vacants a permis de rehausser la performance du Ministère. D'ailleurs, depuis le mois d'octobre 2022, plus de 96 % des demandes de certificat ou de copie d'acte ont été traitées en 10 jours ouvrables ou moins mensuellement. Les démarches administratives à effectuer à la suite du décès d'un proche ont également été simplifiées par le déploiement général, en septembre 2022, du constat de décès électronique. Il en a résulté une diminution du délai entre le décès et la réception du constat de décès ainsi qu'une réduction du nombre de démarches requises lors de l'inscription d'un décès au registre de l'état civil. L'inscription s'avère une étape préalable à la délivrance des certificats et des copies d'actes. De plus, en raison de l'accroissement des responsabilités confiées au Directeur de l'état civil et de la transformation numérique en cours, des démarches ont été entreprises dans l'optique de lui permettre de réaliser ses activités avec diligence et agilité.

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

Des défis relevés avec succès

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

Le volume de demandes d'aide sociale a continué à progresser durant l'année 2022-2023, en raison principalement des demandes provenant des demandeurs d'asile et des ressortissants ukrainiens. Pour les demandeurs d'asile, la hausse est considérable.

Dans le souci de maintenir, voire d'améliorer les délais de traitement des demandes d'aide sociale à l'échelle provinciale, plusieurs solutions ont été mises en place. Un bureau de traitement à distance a été instauré afin de centraliser les opérations liées aux dossiers de ressortissants ukrainiens. Le Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des parrainés de Montréal a été soutenu par du personnel des bureaux de Services Québec d'autres régions ainsi que du personnel du Centre de communication avec la clientèle notamment pour traiter les demandes d'aide sociale effectuées par des demandeurs d'asile. En janvier 2023, le Ministère a mis en place le Bureau virtuel d'assistance sociale pour soutenir l'ensemble des régions dans le traitement de nouvelles demandes d'aide financière.

La prise en charge et le traitement des plaintes

Le Ministère a ajouté deux nouveaux services et un programme à sa gestion des plaintes. Il s'agit du Guichet d'accès à la première ligne, du Service d'authentification gouvernementale et du Programme de revenu de base. Conséquemment, le personnel traitant les plaintes a dû acquérir de nouvelles connaissances et leur charge de travail a été augmentée. Cependant, grâce à une bonne organisation du travail, les cibles pour la prise en charge et le traitement des plaintes ont tout de même été dépassées.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Cette section est commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail, considérant que les effectifs et les budgets afférents à ces ministères ont été séparés le 1^{er} avril 2023. Les données présentées concernent les deux ministères, à moins que des précisions par ministère soient indiquées en fonction des informations disponibles.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Globalement, l'effectif régulier (temporaire et permanent) et occasionnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère du Travail a connu une hausse de 7,6 % (+512) entre 2021-2022 et 2022-2023.

Cet accroissement s'explique notamment par l'embauche de personnes, principalement pour le Secteur des partenariats de Services Québec, qui ont assisté le personnel des services téléphoniques associés au Guichet d'accès à la première ligne et aux appels liés à la pandémie de COVID-19 pour les activités confiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de la Santé et des Services sociaux. De nouvelles ressources ont également été embauchées dans le Secteur des services à la clientèle pour le traitement des dossiers des demandeurs d'asile et des ressortissants ukrainiens.

En 2022-2023, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a vécu quelques changements à sa structure organisationnelle. Les unités administratives du Secteur de la gouvernance et de la performance organisationnelle, à la suite de son abolition, ont été transférées au Bureau de la sous-ministre et au Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles. De plus, le Secteur Emploi-Québec a été scindé en deux pour former le Secteur Emploi-Québec et le Secteur de la main-d'œuvre.

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

Secteur d'activité ^b	2022-2023	2021-2022	Écart
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale			
Bureau de la sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale (y compris les unités relevant directement de la sous-ministre ^c)	329	240 ^d	89 ^e
Commission des partenaires du marché du travail	17	21	-4
Secteur Emploi-Québec	124	189	-65 ^f
Secteur de la main-d'œuvre	84	–	84
Secteur de la gouvernance et de la performance organisationnelle	–	239	-239
Secteur de la solidarité sociale et de l'assurance parentale	328	322	6
Secteur des partenariats de Services Québec	878	584	294 ^g
Secteur des registres de l'État	469	409	60
Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles	808	645	163 ^e
Secteur des services à la clientèle	4 056	3 944	112 ^h
Total – Emploi et Solidarité sociale	7 093	6 593^d	500
Ministère du Travail			
Bureau de la sous-ministre du Travail ⁱ	12	S. O.	S. O.
Secteur des relations du travail et des politiques	106	S. O.	S. O.
Total – Travail	118	106^d	12
Total	7 211	6 699	512

Source : Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

- 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 de chaque année respective. Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été scindé le 20 octobre 2022. Toutefois, les effectifs attribués par le Secrétariat du Conseil du trésor ont été séparés le 1^{er} avril 2023.
- Inclut également le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les effectifs du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (3) et ceux du Secteur du travail (103) sont inclus au total du ministère du Travail pour des fins de comparaison entre les deux années financières.
- L'écart s'explique principalement par l'intégration d'unités administratives relevant auparavant du Secteur de la gouvernance et de la performance organisationnelle.
- L'écart s'explique principalement par le transfert d'unités administratives au Secteur de la main-d'œuvre, créé en 2022-2023.
- L'écart s'explique principalement par l'embauche de ressources à la suite de l'entente, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de la Santé et des Services sociaux, relative au Guichet d'accès à la première ligne et à la prise en charge des appels liés à la pandémie de COVID-19.
- L'écart s'explique principalement par l'embauche de nouvelles ressources pour le traitement des dossiers des demandeurs d'asile et des ressortissants ukrainiens.
- Inclut le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2022	2021
Favoriser le perfectionnement des compétences	8 288,1 ^c	5 252,0
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	805,8	1 097,6
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	2 739,5 ^d	5 039,4
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	22 022,2 ^e	13 976,0
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1 248,4 ^f	723,4

Source : Système de gestion des apprentissages du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

- Il n'est pas possible de répartir les dépenses totales consacrées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité. Toutefois, la somme des dépenses globales en formation est présentée dans le tableau suivant.
- À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en octobre 2022, les données présentées pour 2021 et 2022 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque ces données ne sont pas disponibles distinctement pour ces années.
- L'écart entre 2021 et 2022 s'explique principalement par la tenue, en 2022, de formations offertes à un grand nombre d'employées et d'employés, dont celle traitant du Programme de revenu de base.
- En 2022, les formations ont baissé comparativement à 2021, alors que les nouvelles technologies mises en place dans les dernières années, notamment pour favoriser le télétravail, avaient entraîné une transition importante.
- Le nombre d'apprenantes et d'apprenants formés à l'entraînement à la tâche a augmenté de façon significative, possiblement en raison d'un taux de roulement élevé.
- Il y a eu une augmentation significative, en 2022, du nombre de demandes pour les formations de français à l'écrit.

Évolution des dépenses en formation^a

Répartition des dépenses en formation	2022	2021
Proportion de la masse salariale (%)	2,3	1,9
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	1,9	3,1
Professionnel	2,1	2,2
Fonctionnaire	6,5	4,7
Étudiant et stagiaire	1,2	1,2
Total ^b	5,0	3,9
Somme allouée par personne ^c	1 394,86 \$	1 120,23 \$
Dépenses globales en formation ^d	9 844 888,11 \$	7 545 862,40 \$

Source : Système des activités de développement et système de gestion des apprentissages du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

- À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en octobre 2022, les données présentées pour 2021 et 2022 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque ces données ne sont pas disponibles distinctement pour ces années.
- Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et étudiant et stagiaire.
- Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et étudiant et stagiaire.
- Somme globale allouée aux dépenses de formation pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et étudiant et stagiaire.

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

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

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

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

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Taux de départ volontaire (%)	14,4	14,6	11,4

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

a. La donnée présentée pour 2022-2023 inclut le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque le taux de départ volontaire n'est pas disponible distinctement pour cette année.

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

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Nombre d'employées et d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	242	253	266

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

a. La donnée présentée pour 2022-2023 inclut le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque le nombre de départs à la retraite n'est pas disponible distinctement pour cette année.

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

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

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023^a

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2023
325	281

Source : Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

a. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données présentées concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail.

3.2 Utilisation des ressources financières

Cette section est commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail, considérant que les budgets de ces ministères ont été séparés le 1^{er} avril 2023. Les données présentées concernent les deux ministères, à moins que des précisions par ministère soient indiquées en fonction des informations disponibles. Des précisions sont apportées dans le texte pour nommer le ministère concerné lorsque cela est nécessaire.

Dépenses par secteur d'activité

Pour l'exercice financier 2022-2023, le Secrétariat du Conseil du trésor a attribué un budget de dépenses de 4 569,8 millions de dollars au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Un montant de 49,6 millions de dollars s'est ajouté à ce budget pour les mesures prévues dans le Discours sur le budget 2022-2023, portant à 4 619,4 millions de dollars les sommes allouées. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, ce budget s'avère commun au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail jusqu'au 31 mars 2023 inclusivement. Les dépenses réelles de l'exercice financier totalisent 5 019,0 millions de dollars, soit 399,6 millions de dollars de plus que le budget de dépenses 2022-2023. Cet écart s'explique principalement par une hausse du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale en raison de l'augmentation des demandeurs d'asile.

Les dépenses réelles de l'exercice financier 2022-2023 ont été supérieures à celles de l'exercice financier 2021-2022, soit 643,7 millions de dollars de plus.

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2022-2023 ^a (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2023 ^b (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2021-2022 ^c (000 \$)
Gouvernance, administration et service à la clientèle	572 328	584 103	11 775	576 186
Mesures d'aide financière	2 934 460	3 240 395	305 935	2 910 904
Mesures d'aide à l'emploi	1 062 985	1 194 491	131 506	888 176
Sous-total	4 569 773	5 018 989	449 216	4 375 266
Mesures du Budget 2022-2023	49 600	— ^d	(49 600)	-
Total	4 619 373	5 018 989	399 616	4 375 266

a. Budget de dépenses 2022-2023, Crédits et dépenses des portefeuilles.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2022-2023. Les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec sont en cours.

c. Comptes publics 2021-2022.

d. Les dépenses prévues au 31 mars 2023 associées aux mesures du Budget 2022-2023 sont incluses dans tous les secteurs d'activité.

Gouvernance, administration et service à la clientèle

En 2022-2023, le budget destiné au secteur d'activité « Gouvernance, administration et service à la clientèle » était de 572,3 millions de dollars, alors que les dépenses ont été de 584,1 millions de dollars. L'écart de 11,8 millions de dollars s'explique principalement par le budget additionnel provenant de la provision pour des initiatives concernant les revenus de l'État et les fraudes envers l'État du ministère des Finances ainsi que de la provision du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

L'augmentation de 7,9 millions de dollars des dépenses réelles, entre les exercices financiers 2022-2023 et 2021-2022, s'explique principalement par une augmentation des dépenses de rémunération liées à l'indexation salariale accordée au personnel.

Les dépenses d'administration se répartissent comme suit :

- 336,1 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ce qui a permis d'assurer une prestation de services directe à la population et aux entreprises;
- 151,2 millions de dollars ont été consacrés à la direction des deux ministères, au développement et aux partenariats de Services Québec, aux services à la gestion et aux ressources informationnelles, à la solidarité sociale, à la gouvernance, au recouvrement ainsi qu'aux registres de l'État;
- 61,9 millions de dollars ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions des deux ministères à titre d'employeurs, des produits de communication et des technologies de l'information;
- 34,9 millions de dollars ont servi au ministère du Travail, entre autres, pour des activités visant à enrayer le travail non déclaré et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Ces sommes sont réparties entre le ministère du Travail, la Commission de la construction du Québec et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses 2022-2023 du secteur d'activité « Mesures d'aide financière » était de 2 934,5 millions de dollars, alors que les dépenses réelles au 31 mars 2023 ont été de 3 240,4 millions de dollars, soit 305,9 millions de dollars de plus que le budget prévu. Ce dépassement découle principalement de l'augmentation du nombre moyen de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale (+21 600 ménages), en raison de l'afflux massif des demandeurs d'asile.

Entre 2021-2022 et 2022-2023, les dépenses relatives aux mesures d'aide financière ont augmenté de 329,5 millions de dollars. Cette augmentation s'explique également par l'augmentation du nombre de ménages bénéficiant des programmes d'assistance sociale, mais aussi par l'indexation des prestations.

Parmi les dépenses réalisées en 2022-2023, 3 077,4 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. De plus, 29,5 millions de dollars ont été accordés à l'Office de la sécurité économique des chasseurs cris. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a aussi alloué une somme de 48,9 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, 40,5 millions de dollars ont été versés par l'entremise du Programme de soutien financier des carrefours jeunesse-emploi et 11,4 millions de dollars ont été attribués aux corporations de développement communautaire. De plus, un montant supplémentaire de 9,6 millions de dollars a été alloué à ce programme à la suite du transfert du programme Soutien à l'action bénévole (auparavant sous la responsabilité du ministère de l'Éducation). Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a également alloué 23,0 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets d'inclusion économique et de participation sociale.

Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget des dépenses 2022-2023 du secteur d'activité « Mesures d'aide à l'emploi » s'élevait à 1 063,0 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 1 194,5 millions de dollars. L'écart de 131,5 millions de dollars s'explique principalement par un versement exceptionnel de 100,0 millions de dollars au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour appuyer la formation en entreprise par le Programme de formations de courte durée. De plus, 30,0 millions de dollars, en provenance 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, ont été transférés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La dépense réelle de 2022-2023 est supérieure de 306,3 millions de dollars à celle de 2021-2022. Cette augmentation s'explique principalement par les mesures annoncées lors des divers discours sur le budget totalisant 198,0 millions de dollars et par le versement exceptionnel de 100,0 millions de dollars au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les dépenses réalisées dans le cadre des mesures de relance économique à la suite de la pandémie se sont élevées à 43,3 millions de dollars en 2022-2023. Ces dépenses correspondent au volet Génie et technologies de l'information et au volet Services de garde éducatifs à l'enfance du Programme de formations de courte durée, ainsi qu'à une bonification des sommes allouées au Fonds de développement du marché du travail.

Fonds spéciaux

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

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome vise le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus proviennent principalement des contributions versées par le ministère 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 2022-2023 qu'en 2021-2022. Ces augmentations s'expliquent principalement par les sommes annoncées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, lancé le 14 mai 2022.

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

	Prévisions 2022-2023 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2023 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2021-2022 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	40 183	52 444	41 690	10 754
Dépenses	41 937	47 176	41 370	5 806
Excédent (déficit)	(1 754)	5 268	320	4 948

a. Données provenant du Budget de dépenses 2022-2023, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2022-2023.

c. Données provenant des comptes publics 2021-2022.

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 qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un déficit d'exercice de 169,9 millions de dollars en 2022-2023. Comparativement à l'exercice financier 2021-2022, les dépenses ont augmenté de 245,2 millions de dollars. Cette variation s'explique principalement par l'implantation de la politique révisée du soutien du revenu accordé aux personnes participant aux mesures d'emploi ainsi que par l'effet de la hausse du salaire minimum, notamment pour les mesures sous forme de subventions salariales.

Revenus et dépenses du Fonds de développement du marché du travail

	Prévisions 2022-2023 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2023 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2021-2022 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	1 440 090	1 452 186	1 406 297	45 889
Dépenses	1 499 491	1 622 090	1 376 866	245 224
Excédent (déficit)	(59 401)	(169 904)	29 431	(199 335)

a. Données provenant du Budget de dépenses 2022-2023, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2022-2023.

c. Données provenant des comptes publics 2021-2022.

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 2022-2023, la contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au Fonds a été de 23,0 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés des revenus d'autres sources pour une somme de 1,0 million de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 22,3 millions. Les revenus et les dépenses du Fonds ont été moins élevés en 2022-2023 qu'en 2021-2022. Cette diminution s'explique principalement par la baisse de l'investissement pour le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.

Revenus et dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales

	Prévisions 2022-2023 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2023 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2021-2022 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	17 097	23 965	33 379	(9 414)
Dépenses	17 945	22 260	32 592	(10 332)
Excédent (déficit)	(848)	1 705	787	918

a. Données provenant du Budget de dépenses 2022-2023, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2022-2023.

c. Données provenant des comptes publics 2021-2022.

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 ses projets d'investissement en technologies de l'information. Les dépenses de 12,5 millions de dollars sont composées principalement de 11,7 millions en amortissement et de 0,8 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, en 2022-2023, le Fonds a rendu possible un investissement total de 17,2 millions de dollars.

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

Revenus et dépenses du Fonds des technologies de l'information

	Prévisions 2022-2023 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2023 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2021-2022 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	19 924	12 450	14 614	(2 164)
Dépenses	19 924	12 450	14 614	(2 164)
Excédent (déficit)	0	0	0	0

a. Données provenant du Budget de dépenses 2022-2023, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2022-2023.

c. Données provenant des comptes publics 2021-2022.

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 tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur donner un accès simplifié à des services publics. De plus, il sert à financer les biens et services liés aux 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 2022-2023, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé 83,2 millions de dollars à ce Fonds, dont les revenus se composent aussi de 33,3 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement et de 29,2 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, d'individus ainsi que d'entreprises privées.

Le Fonds affiche des dépenses de 151,7 millions de dollars en 2022-2023, soit 91,8 millions de dollars en rémunération et 59,9 millions de dollars en fonctionnement. Les résultats indiquent un déficit de 6,0 millions de dollars et le surplus cumulé atteint 80,3 millions de dollars en date du 31 mars 2023. Les revenus et les dépenses du Fonds sont plus élevés en 2022-2023 qu'en 2021-2022. Ces augmentations s'expliquent notamment par une hausse des honoraires perçus et de la rémunération dans le cadre des ententes de partenariat, en raison de la signature d'une nouvelle entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pour la gestion du service téléphonique lié au Guichet d'accès à la première ligne. L'augmentation des dépenses s'explique aussi par les efforts supplémentaires fournis pour les mesures de transparence corporative ainsi que pour le Service québécois de changement d'adresse au cours de l'exercice 2022-2023.

Revenus et dépenses du Fonds des biens et des services

	Prévisions 2022-2023 ^a (000 \$) (1)	Sommes réelles 31 mars 2023 ^b (000 \$) (2)	Sommes réelles 2021-2022 ^c (000 \$) (3)	Variation sommes réelles (000 \$) (4) = (2) – (3)
Revenus	118 701	145 696	126 223	19 473
Dépenses	123 701	151 711	120 049	31 662
Excédent (déficit)	(5 000)	(6 015)	6 174	(12 189)

a. Données provenant du Budget de dépenses 2022-2023, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

b. Données provenant des états financiers 2022-2023.

c. Données provenant des comptes publics 2021-2022.

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

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire, qui est exclu du périmètre comptable du gouvernement. Le Fonds est constitué principalement des sommes virées par le gouvernement du Québec et des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. 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 2022-2023⁴¹ du Fonds permet d'obtenir plus d'information.

41. 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

Cette section est partiellement commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail. Des précisions sont apportées dans le texte pour nommer le ministère concerné lorsque cela est nécessaire.

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été scindé le 20 octobre 2022. Depuis cette date, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale offre des services de soutien et de développement informatiques au ministère du Travail.

En cohérence avec les orientations et les stratégies gouvernementales, le Ministère a poursuivi en 2022-2023 les travaux liés à la transformation numérique de ses services en mettant en ligne et en améliorant plusieurs services, dont ceux listés ci-dessous.

- Les services de la Zone Entreprise ont été bonifiés, notamment par l'ajout de trois nouveaux organismes au Service québécois de changement d'adresse. Pour le démarrage d'une entreprise, plusieurs améliorations ont été apportées à la déclaration des activités de formation et au formulaire de demande de permis de la Régie des alcools et des jeux.
- Dans le cadre du programme visant à offrir une aide financière aux ressortissants ukrainiens résidant au Québec, des travaux informatiques ont été réalisés afin de les informer des décisions prises dans le cadre du traitement de leur demande. Le 26 août 2022, cinq nouvelles lettres types ont été ajoutées et liées aux différents statuts d'un dossier d'aide comme l'admission, le refus, la prolongation, la modification et la fin de l'aide financière.
- Des modifications ont été apportées aux systèmes informatiques du Directeur de l'état civil, notamment pour retirer l'identité de genre et du sexe. Ces changements permettent ainsi de donner suite aux conclusions du jugement de la Cour supérieure et de se conformer à 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, sanctionnée le 8 juin 2022. Il est à noter que des ajustements à plusieurs autres systèmes informatiques du Ministère se sont avérés nécessaires pour se conformer au nouvel état du droit.
- La nouvelle solution informatique soutenant le Programme de revenu de base, principale mesure du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, a été déployée le 1^{er} janvier 2023. Ce programme s'adresse aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi. Il leur accorde une aide financière bonifiée et permet une simplification des démarches administratives. Ainsi, en janvier 2023, ce sont 83 866 prestataires qui pouvaient bénéficier de cette mesure plus généreuse et plus souple.
- En adéquation avec l'objectif 3.1 de son plan stratégique, le Ministère a terminé, en mars 2023, l'implantation de la deuxième phase du projet visant à mettre en place le portail Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale. Cette mise en ligne a permis de bonifier les services offerts dans le portail et d'en ajouter de nouveaux. Par exemple, la création de nouvelles interfaces numériques facilite l'accès des demandeurs d'asile et de personnes représentées par le Curateur public à des services d'aide à l'emploi et d'assistance sociale. Le portail permet désormais à son utilisateur de suivre une demande de service déposée en ligne, de consulter les communications en recouvrement ainsi que le montant résiduel de la dette et les dernières transactions. L'accès à un carnet de réclamation au Programme objectif emploi dans le cadre d'une demande d'aide financière de dernier recours ainsi que la possibilité d'effectuer une rétroaction sur les services numériques offerts sont d'autres fonctionnalités ajoutées au portail en 2022-2023.
- Le Directeur de l'état civil a ajouté un nouveau service numérique permettant aux centres hospitaliers, aux centres d'hébergement de soins de longue durée ainsi qu'aux maisons funéraires de soumettre les constats de décès par voie électronique plutôt que par voie postale.

Les actions portées par le Ministère au cours de l'année démontrent une volonté de poursuivre la transformation de ses services en s'appuyant sur ses ressources informationnelles et d'optimiser ses services en ligne au profit de l'ensemble de sa clientèle. Au 31 mars 2023, le Ministère poursuivait 14 projets, en avait finalisé un et avait réalisé plusieurs travaux en soutien aux activités de mission.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2022-2023

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets ^a	9 895,6	2 271,7
Activités ^b	7 262,6	102 391,1
Total^c	17 158,2	104 662,8

- a. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.
- b. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.
- c. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, les données incluent celles du ministère du Travail. Les données excluent celles de la Commission des partenaires du marché du travail.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Cette section est commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail. Des précisions sont apportées dans le texte pour nommer le ministère concerné lorsque cela est nécessaire.

Heures rémunérées du Ministère

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectifs pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Cette cible est établie en heures rémunérées, laquelle est transposée en équivalents temps complet (ETC)⁴².

Le Conseil du trésor a fixé pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une cible de 11 776 435 heures rémunérées, ce qui correspond à 6 448 ETC. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, cette cible s'avère commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail jusqu'au 31 mars 2023 inclusivement. Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, 11 977 091 heures rémunérées ont été utilisées, ce qui correspond à 6 558 ETC, soit un dépassement de 200 655 heures (110 ETC sur une base annuelle). Ce dépassement s'explique notamment par l'ajout de nouvelles activités au cours de la dernière année financière. La mise en œuvre du nouveau programme d'aide spécifique aux Ukrainiennes et aux Ukrainiens et les actions qui lui sont associées, la prise en charge des activités additionnelles dans le contexte des services partagés ainsi que les nouvelles initiatives réalisées au regard de l'action communautaire et le soutien apporté à celle-ci ont contribué à ce dépassement. De plus, le nombre de demandes d'aide sociale provenant des demandeurs d'asile a connu une augmentation importante, ce qui a nécessité l'embauche de nouvelles ressources.

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

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023^a

Catégorie ^b	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3 ^c	Nombre d'employées et d'employés
1. Personnel d'encadrement	578 615	771	579 386	317	333
2. Personnel professionnel	3 410 909	42 647	3 453 556	1 891	2 014
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	7 827 595	112 488	7 940 082	4 348	4 862
6. Agentes et agents de la paix	0	0	0	0	0
7. Ouvrières et ouvriers, personnel d'entretien et de service	4 046	21	4 066	2	2
Total 2022-2023	11 821 165	155 926	11 977 091	6 558	7 211
Total 2021-2022			11 278 673	6 176	6 699

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

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

Heures rémunérées du portefeuille Travail, Emploi et Solidarité sociale

Le Conseil du trésor a fixé pour le portefeuille Travail, Emploi et Solidarité sociale une cible totale de 21 828 140 heures rémunérées, ce qui correspond à 11 952 ETC. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, ce portefeuille s'avère commun au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail jusqu'au 31 mars 2023 inclusivement. Il inclut également les trois organismes suivants : Commission des normes, de l'équité et de la sécurité du travail, Tribunal administratif du travail et Conseil de gestion de l'assurance parentale. Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, 21 903 692 heures rémunérées ont été utilisées, ce qui correspond à 11 993 ETC. Le portefeuille ministériel dépasse ainsi sa cible d'heures rémunérées en terminant l'année financière avec un dépassement de 75 552 heures, soit l'équivalent de 41 ETC sur une base annuelle. Ce dépassement s'explique notamment par les nouvelles activités et initiatives de 2022-2023.

Répartition de la cible et de la consommation réelle des heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Entité et organisme	Cible		Consommation réelle ^a	
	Heures rémunérées	ETC	Heures rémunérées	ETC
Ministère ^b	11 776 435	6 448	11 977 091	6 558
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	9 061 850	4 962	8 987 040	4 921
Tribunal administratif du travail	962 460	527	916 710	502
Conseil de gestion de l'assurance parentale	27 395	15	22 852	13
Total 2022-2023	21 828 140	11 952	21 903 692	11 993

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

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

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

À noter que l'Indice de performance de l'administration publique mesure le respect de la cible établie uniquement pour l'entité *Ministère* et pour le Tribunal administratif du travail. Pour cette mesure, la consommation réelle dépasse la cible établie pour l'exercice financier 2022-2023 de 154 906 heures, soit l'équivalent de 85 ETC ou 1 % de la cible d'effectifs.

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023^a

	Nombre	Valeur
Contrats de service conclus avec une personne physique (en affaire ou non)	22	1 716 854 \$
Contrats de service conclus avec un contractant autre qu'une personne physique ^b	85	48 839 967 \$
Total des contrats de service	107	50 556 821 \$

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

- a. À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données présentées incluent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail.
- b. Le terme « contractant autre qu'une personne physique » désigne les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.2 Développement durable

Dans le cadre de la prolongation de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 et en réponse à la Directive 626-2022⁴³, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en œuvre un plan d'action de développement durable pour l'année financière 2022-2023. À la suite de la scission de ce ministère le 20 octobre 2022, la présente section regroupe les résultats du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de manière à souligner sa contribution à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de la Stratégie. Consultez le rapport annuel de gestion du ministère du Travail, accessible à l'adresse [Rapport annuel de gestion – Ministère du Travail \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca), pour obtenir plus d'information concernant les contributions de ce ministère aux objectifs de la Stratégie.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2022-2023

Objectif gouvernemental 1 : S'approvisionner de façon responsable (marchés publics)

Action	Indicateur	Cible	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
1.1 Revoir le processus de prise en compte des critères écoresponsables dans l'attribution des contrats	1.1.1 Proportion des acquisitions responsables	10 % du nombre d'acquisitions	14,4 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 2 : Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales (prise en compte des principes de développement durable)

Action	Indicateur	Cible	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
2.1 Mettre en œuvre le processus d'évaluation de la durabilité des interventions ministérielles	2.1.1 Proportion des interventions ministérielles ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	40 %	66,6 % (8 interventions sur 12)	Atteinte

Objectif gouvernemental 3 : Offrir un soutien financier durable (uniquement pour les entités qui gèrent des programmes de soutien financier normés)

Action	Indicateur	Cible	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
3.1 Réaliser des engagements financiers dans des programmes de soutien financier durable par l'intermédiaire du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	3.1.1 Montants octroyés par les programmes de soutien financier durable	S. O.	14 817 096 \$	S. O.

43. Cette directive s'inscrit en continuité avec la directive visant la période 2021-2022 (décret 512-2021 du 31 mars 2021) et fixe des objectifs relativement à trois thèmes jugés prioritaires pour 2022-2023.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 a été prolongée pour une période pouvant aller jusqu'au 31 décembre 2024. Le plan d'action 2020-2022 du Ministère, qui découle de la Stratégie, a donc lui aussi été prolongé pour cette même période. En 2022-2023, 28,3 % (17/60) des actions ciblées étaient en cours et 66,7 % (40/60) ont été réalisées. Une action était en suspens et deux actions ont été abandonnées⁴⁴.

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 ^a
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	En cours
2. Accompagner les entreprises dans l'amélioration de leurs pratiques en gestion des ressources humaines, notamment celles issues des crénieux 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 crénieux d'excellence Aliments santé	Réalisée
2. Contribuer au déploiement de l'Entente sectorielle sur le développement des activités agricoles et agroalimentaires de la région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Lévis 2020-2022 par un soutien financier triennal pour la coordination de l'Entente	En cours
Priorité 7 : Développer des stratégies pour contrer les effets de la pénurie de main-d'œuvre	
3. Participer aux travaux du comité de la Conférence administrative régionale visant à dégager une lecture commune des enjeux de main-d'œuvre pour la région de la Capitale-Nationale afin de faciliter la sélection et la mise en œuvre d'actions régionales structurantes par les ministères et organismes concernés	En cours

44. La création du ministère du Travail, le 20 octobre 2022, n'a entraîné aucune répercussion sur le plan d'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

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	En cours
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	En cours
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	En cours
Priorité 10 : Accélérer l'essor de l'est de Montréal	
6. Produire des analyses sur le marché du travail et les réalités socioéconomiques de l'est de Montréal	Réalisée
Outaouais	
Priorité 5 : Développer l'économie et améliorer la position concurrentielle par rapport à la situation frontalière par l'innovation et la diversification	
1. Soutenir le développement des entreprises bioalimentaires par le biais d'une entente sectorielle permettant la mise en œuvre de projets en concordance avec les objectifs du Plan de développement bioalimentaire de l'Outaouais 2020-2025	En cours
2. Soutenir la relance de l'industrie forestière en participant à la Cellule d'intervention sur la vitalité de l'industrie forestière des régions de l'Outaouais et des Laurentides	Réalisée
3. Soutenir le recrutement de la main-d'œuvre et le maintien en emploi dans les RPA de l'Outaouais	Réalisée
4. Soutenir la qualification de la main-d'œuvre afin que des travailleurs et des chercheurs d'emploi développent les compétences requises pour exercer des métiers et des professions dans le secteur de la santé, et ce, par le biais du projet d'alternance travail-études pour les préposés aux bénéficiaires	En cours
Abitibi-Témiscamingue	
Priorité 2 : Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu	
1. Finaliser le projet stratégique <i>Identification des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre</i> visant la mise en œuvre d'une approche concertée pour évaluer et déterminer les besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre en entreprise	En cours
2. Finaliser le projet stratégique <i>Rehaussement des compétences 4.0</i> avec le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue visant à soutenir le rehaussement de la qualification de la main-d'œuvre afin d'amener l'économie régionale à mettre en œuvre la révolution 4.0	Réalisée
Priorité 5 : Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale	
3. Collaborer à la mise en œuvre d'une campagne de promotion et de valorisation régionale des métiers et des professions en déficit de main-d'œuvre dans les filières agricole, forestière et touristique par la signature d'une entente avec des partenaires sectoriels	Abandonnée ^b
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-Québec	Réalisée
Nord-du-Québec	
Priorité 2 : Soutenir le développement et la diversification économiques	
1. Créer une cellule de concertation et d'intervention en partenariat avec les principaux organismes appelés à soutenir les entreprises de la région désireuses d'innover ou de modifier leur modèle d'affaires afin de faire face aux différents enjeux démographiques, socioéconomiques et sanitaires	Réalisée
2. Organiser et animer un « cercle de gestion » permettant aux entrepreneurs et aux employeurs de la région de partager et d'innover en matière de gestion, notamment en ce qui a trait aux ressources humaines	Réalisée
3. Coordonner le Rendez-vous des employeurs du Nord-du-Québec, une journée de formation, d'ateliers et de conférences destinés aux employeurs et aux gestionnaires afin qu'ils développent leurs connaissances en gestion et, plus particulièrement, leurs compétences managériales liées aux ressources humaines	Réalisée
Priorité 3 : Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global ainsi que la santé et le bien-être de la population	
4. Valoriser la profession des 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	En cours

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	En cours
4. Mettre en place des instances locales favorisant la concertation entre les entreprises, le partage de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, la diffusion de l'information concernant les compétences recherchées ainsi que le développement des compétences	En cours
Îles-de-la-Madeleine	
Priorité 3 : Consolider et diversifier l'économie de la région	
1. Collaborer à la Stratégie d'attraction des personnes aux Îles en participant aux travaux de réflexion, à la mise en œuvre et au financement de la Stratégie	En cours
2. Former les entreprises sur les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines pour favoriser leur attractivité et la rétention de la main-d'œuvre, en collaboration avec les membres de la Table de concertation en ressources humaines des Îles	En cours
Chaudière-Appalaches	
Priorité 9 : Soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail	
1. Organiser, en collaboration avec les élus municipaux, trois webinaires interactifs visant à mieux comprendre la réalité du marché du travail, à présenter l'offre de services des ministères pour soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant et à déterminer des moyens pour favoriser une plus grande complémentarité d'intervention	Réalisée
2. Réaliser, en collaboration avec les organismes publics de formation, une campagne de promotion pour faire connaître <i>Formons la différence</i> , qui diffuse plus de 400 offres de formation à temps partiel	Réalisée
Priorité 13 : Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
3. Mettre en œuvre le projet <i>Aide à l'intégration et au maintien en emploi</i>	En cours
4. Déployer une entente de collaboration avec le CISSS de Chaudière-Appalaches pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes présentant une problématique de santé mentale, psychosociale ou de dépendance	En suspens
Laval	
Priorité 2 : Stimuler la vitalité sociale dans une perspective d'intégration et d'inclusion des personnes	
1. Permettre à des personnes vulnérables et sans emploi de s'inscrire à une formation de préposé aux bénéficiaires et les accompagner afin qu'elles intègrent le marché du travail dans le secteur de la santé	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 l'Entente sectorielle de développement pour l'économie et la main-d'œuvre en Montérégie 2020-2023	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
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'Entente sectorielle de développement pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre dans la région administrative du Centre-du-Québec 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

Action/Réponse	État de réalisation
Priorité 4 : Valoriser le milieu agricole	
3. Renouveler l'entente de services avec le Centre d'emploi agricole afin de favoriser le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité	En cours
4. Élaborer une entente de services avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec afin de soutenir la formation continue du personnel de ce secteur d'activité	En cours

- a. Il a été décidé de prioriser le projet *Transition de l'école vers la vie active*, plutôt que de réaliser une campagne de promotion afin de faire connaître les expériences positives aux employeurs.
- b. Ce projet a été abandonné dans sa forme actuelle pour évoluer vers des actions mieux adaptées à un contexte régional ayant évolué. Deux ententes sectorielles de développement ont été signées. La première concerne le domaine du bioalimentaire; la deuxième vise à développer l'attraction et l'établissement durable des personnes.

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

Cette section est commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail. Des précisions sont apportées dans le texte pour nommer le ministère concerné lorsque cela est nécessaire.

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

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

En conformité avec l'article 25 de cette loi, le Ministère déclare ne pas avoir reçu de divulgation pour l'année financière 2022-2023.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Cette section est commune au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère du Travail. Des précisions sont apportées pour nommer le ministère concerné lorsque cela est nécessaire.

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2023^{a, b}

Nombre de personnes occupant un poste régulier		
Emploi et Solidarité sociale	Travail	Total
6 389	105	6 494

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. Elles ne tiennent pas compte du personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale ni de l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.
- À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023^a

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
1 413	927	158	39

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

- Les données présentées concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque le nombre d'embauches selon le statut d'emploi n'est pas disponible distinctement pour 2022-2023.

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	Nombre de membres des MVE embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	1 413	396	10	7	22	426	30,1
Occasionnel	927	145	11	7	22	177	19,1
Étudiant	158	40	2	1	–	42	26,6
Stagiaire	39	14	–	–	1	14	35,9

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

- Les données présentées concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque les données d'embauche des membres de groupes cibles ne sont pas disponibles distinctement pour 2022-2023.

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

Statut d'emploi	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)	2020-2021 (%)
Régulier	30,1	31,3	26,5
Occasionnel	19,1	19,1	21,0
Étudiant	26,6	20,3	8,1
Stagiaire	35,9	8,9	15,6

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

a. Les données présentées concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque le taux d'embauche n'est pas disponible distinctement pour 2022-2023.

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2023 ^a		Taux de présence au 31 mars 2023 (%) ^a		Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence au 31 mars 2021 (%)
	Emploi et Solidarité sociale	Travail	Emploi et Solidarité sociale	Travail				
Anglophones	77	-	1,2	0,0	69	1,3	72	1,4
Autochtones	38	-	0,6	0,0	37	0,7	36	0,7
Personnes handicapées	147	-	2,3	0,0	134	2,5	124	2,4

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

a. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible MVE par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2023 ^b		Taux de présence au 31 mars 2023 (%) ^b		Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence au 31 mars 2021 (%)
	Emploi et Solidarité sociale	Travail	Emploi et Solidarité sociale	Travail	Travail, Emploi et Solidarité sociale	Travail, Emploi et Solidarité sociale	Travail, Emploi et Solidarité sociale	Travail, Emploi et Solidarité sociale
Montréal/Laval	810	14	48,5	26,4	637	42,7	595	43,7
Outaouais/Montérégie	177	–	22,8	–	150	20,2	136	18,0
Estrie/Lanaudière/Laurentides	94	–	11,8	–	70	9,8	57	9,4
Capitale-Nationale	266	3	12,6	4,9	218	10,2	191	9,2
Autres régions	70	–	4,0	–	59	3,7	42	2,7

Source : Données au 31 mars 2023; compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

- a. En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données ne tiennent pas compte des titulaires d'emplois supérieurs.
- b. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2023^a

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)		Personnel d'encadrement (%)	
	Emploi et Solidarité sociale	Travail	Emploi et Solidarité sociale	Travail
Minorités visibles et ethniques	25	–	7,8	0,0

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

- a. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2022-2023 par statut d'emploi^a

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	1 413	927	158	39	2 537
Nombre de femmes embauchées	1 099	745	106	31	1 981
Taux d'embauche des femmes (%)	77,8	80,4	67,1	79,5	78,1

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

a. Les données présentées pour 2022-2023 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail, puisque le taux d'embauche des femmes n'est pas disponible distinctement.

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

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023^a

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Emploi et Solidarité sociale							
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	321	1 878	3 052	1 137	–	1	6 389
Nombre total de femmes	214	1 284	2 423	920	–	–	4 841
Taux de représentativité des femmes (%)	66,7	68,4	79,4	80,9	0,0	0,0	75,8
Travail							
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	12	60	16	17	–	–	105
Nombre total de femmes	9	35	12	17	–	–	73
Taux de représentativité des femmes (%)	75,0	58,3	75,0	100,0	0,0	0,0	69,5

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

a. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

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

Nombre de dossiers soumis dans le cadre du PDEIPH

Automne 2022 (Cohorte 2023)		Automne 2021 (Cohorte 2022)	Automne 2020 (Cohorte 2021)
Emploi et Solidarité sociale	Travail	Travail, Emploi et Solidarité sociale	Travail, Emploi et Solidarité sociale
5	0	5	10

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

a. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

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

2022-2023		2021-2022	2020-2021
Emploi et Solidarité sociale	Travail	Travail, Emploi et Solidarité sociale	Travail, Emploi et Solidarité sociale
1	0	8	1

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

a. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

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

Autres mesures ou actions en 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées	
		Emploi et Solidarité sociale	Travail
Mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes membres des minorités visibles et ethniques (MVE)	Minorités visibles et ethniques	0	0

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

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

b. À compter de 2022-2023, à la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les données sont présentées distinctement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les lois et 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 stipule 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 activement 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

En vertu de l'article 32 de la Loi sur la publicité légale des entreprises, le ministre peut, par règlement, dispenser une catégorie d'assujettis du paiement des droits d'immatriculation au Registraire des entreprises. Ainsi, à la suite d'une modification au Règlement d'application de la Loi sur la publicité légale des entreprises, les personnes morales ontariennes sont dispensées de payer des droits d'immatriculation au Registraire des entreprises depuis le 15 septembre 2022. Cette disposition constitue un allègement, mais ne diminue toutefois pas le nombre de formalités, car l'obligation d'immatriculation de l'entreprise demeure.

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 procédé à la planification de ces mesures, qui devraient se réaliser au sein de la Zone entreprise d'ici la fin du plan d'action. De façon plus concrète, ces mesures consistent notamment en un déploiement de services et de partenariats avec d'autres ministères et organismes.

Le Ministère a également remis, en mai 2022, une version bonifiée de son plan de réduction du fardeau administratif au ministère de l'Économie et de l'Innovation afin de répondre aux trois objectifs visant l'allègement des formalités administratives.

Le Ministère est concerné par 4 des 17 mesures du [Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail \(prolongé jusqu'au 31 mars 2023\)](#), visant à alléger le fardeau imposé aux entreprises de ce secteur. Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre des mesures le concernant, dont la promotion des services d'Entreprises Québec ainsi que l'adhésion des municipalités au service de permis et licences PerLE. Ainsi, plus de 20 ministères et organismes ont été rencontrés pour promouvoir les services d'Entreprises Québec et près de 30 % des municipalités du Québec ont adhéré, à ce jour, au service PerLE.

Publication en matière d'allègement réglementaire

L'analyse d'impact réglementaire portant sur le projet de règlement sur la publicité légale des entreprises du 6 décembre 2022 est accessible à l'adresse suivante : [Analyse d'impact réglementaire – Projet de règlement sur la publicité légale des entreprises \(Québec.ca\)](#).

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Cette section est partiellement commune pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour le ministère du Travail. Des précisions sont apportées dans le texte pour nommer le ministère concerné lorsque cela est nécessaire.

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

Le Ministère diffuse sur [Québec.ca](https://quebec.ca), le site du gouvernement du Québec, les documents et les renseignements prévus dans la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2). Un soutien-conseil a été offert aux différents secteurs du Ministère afin de s'assurer de la conformité des renseignements diffusés.

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

À la suite de l'adoption de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, aussi appelée Loi 25, le Ministère a entrepris une démarche de modernisation de sa structure de gouvernance et de ses processus afin de s'assurer de leur conformité aux nouvelles dispositions législatives. Pour mettre en œuvre ces changements, il s'appuie notamment sur le Réseau des répondants en protection des renseignements personnels ainsi que sur le Réseau des répondants en accès à l'information, qui regroupe les répondants présents dans l'ensemble des secteurs du Ministère.

Des ateliers de sensibilisation ainsi qu'un soutien-conseil en continu ont été offerts à chacun des répondants en protection des renseignements personnels. Des outils d'aide à l'analyse et d'aide à la gestion des incidents de confidentialité leur ont aussi été transmis pour la collecte de renseignements personnels, notamment dans le cadre de sondages et de formulaires. Ainsi, les répondants sont en mesure de s'assurer de la conformité des actions menées dans leur secteur et de soutenir leurs équipes en matière de protection des renseignements personnels.

De plus, un soutien-conseil en continu a été donné aux répondants du Réseau des répondants en accès à l'information afin de s'assurer du respect des obligations légales. Des formations ont aussi été mises à leur disposition afin qu'ils poursuivent le développement de leurs compétences dans ce champ d'expertise.

Nombre total de demandes reçues et traitées en 2022-2023

	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ^a	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
	Du 1 ^{er} avril au 20 octobre 2022	Du 21 octobre 2022 au 31 mars 2023
Nombre total de demandes reçues	168	153
Nombre total de demandes traitées ^b	171	130

a. Les données présentées sont celles du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avant sa scission le 20 octobre 2022.

b. 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.

Nombre de demandes traitées du 1^{er} avril 2022 au 20 octobre 2022 au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 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
De 0 à 20 jours	57	37	1
De 21 à 30 jours	39	12	0
31 jours et plus	17	7	1
Total	113	56	2

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

Nombre de demandes traitées du 1^{er} avril 2022 au 20 octobre 2022, au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demande d'accès à des documents administratifs	Demande d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Demande entièrement acceptée	20	28	2	S. O.
Demande partiellement acceptée	38	15	0	1, 2, 9, 13, 14, 18, 20, 22, 23, 24, 29, 31, 33, 34, 37, 39, 53, 54, 48, 88.1, 137.1
Demande entièrement refusée	9	4	0	
Autres ^a	46	9	0	1, 48, désistement

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

a. Sont notamment comptabilisés dans « Autres » les demandes refusées en totalité parce qu'elles sont irrecevables, inapplicables ou redirigées vers un ou d'autres organismes publics; les décisions selon lesquelles aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que les cas de désistement de la demandeuse ou du demandeur.

Mesures d'accommodement prises et avis de révision reçus du 1^{er} avril 2022 au 20 octobre 2022 au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

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	2

Nombre de demandes traitées du 21 octobre 2022 au 31 mars 2023 au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 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
De 0 à 20 jours	49	16	1
De 21 à 30 jours	18	17	0
31 jours et plus	21	8	0
Total	88	41	1

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

Nombre de demandes traitées du 21 octobre 2022 au 31 mars 2023 au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demande d'accès à des documents administratifs	Demande d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Demande entièrement acceptée	19	11	0	S. O.
Demande partiellement acceptée	18	21	0	1, 9, 13, 31, 32, 34, 37, 39, 53, 54, 94
Demande entièrement refusée	5	1	0	
Autres ^a	46	8	1	1, 48, désistement

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

a. Sont notamment comptabilisés dans « Autres » les demandes refusées en totalité parce qu'elles sont irrecevables, inapplicables ou redirigées vers un ou d'autres organismes publics; les décisions à l'effet qu'aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que les cas de désistement de la demandeuse ou du demandeur.

Mesures d'accommodement prises et avis de révision reçus du 21 octobre 2022 au 31 mars 2023 au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

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	0

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

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

La politique linguistique appliquée par le Ministère l'est également par le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que par la Commission des partenaires du marché du travail qui n'ont pas de politiques linguistiques distinctes.

En 2022-2023, des présentations de la politique ont été offertes aux gestionnaires et au personnel afin de mieux la faire connaître et d'en favoriser une application rigoureuse. Le personnel s'avère soucieux de l'application appropriée des politiques linguistiques en vigueur ainsi que de la Charte de la langue française. Ses questions fréquentes ont mené à la production de nombreuses réponses adaptées à des contextes bien précis.

Des capsules linguistiques ont été publiées tous les mois dans la page d'accueil de l'intranet du Ministère. Elles visaient principalement l'amélioration de la qualité du français employé par le personnel et touchaient divers aspects de la langue (grammaire, vocabulaire, etc.).

Le maintien de la qualité du français utilisé dans les textes destinés à la population et aux entreprises est demeuré une priorité. De façon générale, tous les textes ayant été diffusés ou publiés avaient d'abord été soumis une révision linguistique. En ce qui a trait aux demandes de traduction, elles ont été analysées afin de tenir compte des exigences de la Charte de la langue française et des politiques linguistiques en vigueur.

Comité permanent et mandataire

Question	Réponse
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres.	1
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles.	La mandataire est présentée dans l'intranet du Ministère, dans la page consacrée à la politique linguistique. Elle participe à toute présentation de cette politique.

Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Question	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles.	Une page consacrée à la politique linguistique se trouve dans l'intranet du Ministère. Des présentations sur cette politique ont été offertes au besoin.

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

En 2022-2023, le Ministère a collaboré au renouvellement de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes pour la période 2022 à 2027, coordonnée par le Secrétariat à la condition féminine. Lors de la première édition de la stratégie (2017-2021), le Ministère a notamment participé à la mise en œuvre d'une série d'actions pour améliorer la connaissance de la situation des femmes sur le marché du travail et pour réduire les obstacles à l'intégration au marché du travail et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine. Dans le cadre de la stratégie renouvelée, lancée à l'été 2022, le Ministère a reconduit ses engagements auprès de la main-d'œuvre féminine et s'est également engagé à réaliser un portrait socioéconomique des femmes seules et des hommes seuls en situation de pauvreté au Québec. De plus, le Ministère participe à une concertation interministérielle en vue d'améliorer l'accès aux produits menstruels jetables ou réutilisables ainsi qu'à l'action visant à reconnaître et à valoriser le travail non rémunéré ou invisible.

En 2022-2023, le Ministère a produit un aide-mémoire pour faire connaître l'offre diversifiée des mesures et des programmes publics disponibles pour les femmes souhaitant obtenir de l'aide. Il a aussi élaboré des capsules vidéo présentant le parcours inspirant de trois femmes qui ont atteint leur objectif professionnel grâce aux services publics d'emploi du Ministère. Le Ministère fait également la promotion de la diversification des choix professionnels et s'assure de la prise en compte des problématiques d'intégration et de maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins, dont ceux de la construction, à travers les responsabilités qui lui sont dévolues dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024, programme qui est sous la responsabilité de la Commission de la construction du Québec. De plus, dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre et du Plan d'action pour le secteur de la construction, piloté par le Secrétariat du Conseil du trésor, le Ministère a favorisé le recours aux subventions salariales visant l'insertion en emploi des groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail. Ce sont, entre autres, 205 femmes qui ont bénéficié de ces subventions pour favoriser leur insertion dans un emploi du secteur de la construction.

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

En vertu de l'article 7 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les actions menées par le Ministère dans le cadre de cette loi doivent également, dans leur conception et leur mise en œuvre, prendre en compte les réalités propres aux femmes et aux hommes, en appliquant notamment une analyse différenciée selon les sexes. Ainsi, le Ministère tient compte de cette obligation légale dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. Il se fixe, dans ce plan d'action, l'objectif de sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté en améliorant leur revenu disponible, ce qui contribuera à renforcer l'autonomie économique des femmes. Le plan d'action a été prolongé d'une année, permettant ainsi la tenue d'une consultation publique en vue de l'élaboration du quatrième plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le Ministère a collaboré au Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie, lancé le 8 mars 2021 par le Secrétariat à la condition féminine. Deux actions étaient sous sa responsabilité. En ce qui concerne la première action, soit soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des femmes en assurant leur participation au Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation⁴⁵, la proportion de femmes participant à ce programme était de 49,6 % (10 207 participantes), au 31 mars 2023, et 79,6 % d'entre elles avaient occupé un emploi à la fin de leur formation. Pour ce qui est de la seconde action, soit expérimenter des approches novatrices dans les mesures et services d'emploi, le jumelage de la mesure Subvention salariale et du Programme d'apprentissage en milieu de travail s'est poursuivi en 2022-2023. Cette mesure favorise une continuité dans les services offerts aux femmes intéressées par les métiers à prédominance masculine. Par ailleurs, dans le contexte de la pandémie, des ajustements ont été faits par les organismes spécialisés en développement de l'employabilité afin de joindre les femmes éloignées du marché du travail et vulnérables. Le Ministère et la Commission des partenaires

45. Le 30 avril 2021 était la date limite pour le dépôt d'une demande de service et le 31 décembre 2021 était la date limite pour commencer la formation.

du marché du travail⁴⁶ participent par ailleurs à d'autres actions. Le Ministère est coresponsable d'une action visant à adapter et à élaborer des outils d'information et de sensibilisation abordant les réalités vécues par les personnes en situation de prostitution dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Une formation et une fiche didactique ont été produites pour les agents du Ministère. Une stratégie de déploiement de ces outils dans les bureaux de Services Québec est à venir.

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

Le Ministère 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 en violence 2022-2027 : contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et Rebâtir la confiance.

Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de deux mesures inscrites dans le Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023. Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure 22, un outil de dépistage des situations de violence conjugale ou sexuelle destiné aux agentes et aux agents du Ministère travaillant avec la clientèle a été élaboré. Il sera ajouté au matériel de formation mis à la disposition des participantes et des participants de la formation « Dépistage des situations de violence conjugale ». Les agentes et agents pourront utiliser cet outil dès 2023.

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

4.10 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, à l'aide 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 comptes⁴⁷.

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

Programmes de qualification professionnelle réglementée

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

Programmes de qualification professionnelle réglementée tarifés en 2022-2023

Renseignements requis	État de situation en 2022-2023
Revenus de tarification perçus en 2022-2023	2 032 k\$
Coûts des biens et des services fournis en 2022-2023	6 418 k\$
Niveau de financement atteint	32 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 2 586 k\$, soit 40 % du coût des biens et des services fournis
Méthode de fixation des tarifs	Selon les coûts de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

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

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

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

Dernière révision tarifaire

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

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

Services du Directeur de l'état civil

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

Services du Directeur de l'état civil tarifés en 2022-2023

Renseignements requis	État de situation en 2022-2023
Revenus de tarification perçus en 2022-2023	21 790 k\$
Coûts des biens et services fournis en 2022-2023	29 236 k\$
Niveau de financement atteint	75 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir le coût total des services du Directeur de l'état civil
Méthode de fixation des tarifs	Par décret du gouvernement
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} avril, selon le taux déterminé par l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

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

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

En 2022-2023, les dépenses pour les services de l'état civil dépassent les revenus de tarification perçus. Cette situation s'explique notamment par l'augmentation des effectifs ayant contribué aux opérations des services de l'état civil afin de répondre à la demande croissante.

Dernière révision tarifaire

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

Services du Registraire des entreprises

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

Services du Registraire des entreprises tarifés en 2022-2023

Renseignements requis	État de situation en 2022-2023
Revenus de tarification perçus en 2022-2023	90 808 k\$
Coûts des biens et des services fournis en 2022-2023	29 252 k\$
Niveau de financement atteint	310 %
Niveau de financement visé par la tarification	Non défini selon les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)
Méthode de fixation des tarifs	En vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} janvier, en fonction de l'article 79 de la Loi sur la publicité légale des entreprises

Niveau de financement visé par la tarification

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

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

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

Dernière révision tarifaire

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

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

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

Coût par service public d'emploi rendu

Service	Coût par	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Services rendus aux individus	Personne aidée	682	799	(117)	(14,6)
Services rendus aux entreprises	Entreprise aidée	2 558	2 698	(140)	(5,2)

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

La baisse du coût unitaire des services aux entreprises est attribuable à la légère hausse du nombre d'entreprises aidées par rapport à l'année 2021-2022.

Coût par demande pour les services de solidarité sociale

Service	Coût par	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Gestion des dossiers actifs	Dossier actif	425	421	4	1,0
Attribution initiale	Demande d'aide financière	313	394	(81)	(20,6)

Le 1^{er} janvier 2023, 76,2 % de la clientèle du Programme de solidarité sociale a commencé à bénéficier plutôt du Programme de revenu de base, ce qui a généré certaines opérations administratives supplémentaires. Au total, le coût unitaire de la gestion des dossiers actifs a augmenté de 1,0 % entre 2021-2022 et 2022-2023.

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

Service	Coût par	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Révision	Dossier finalisé	953	1 041	(88)	(8,5)
Représentation au Tribunal administratif du Québec	Dossier finalisé	3 615	1 942	1 673	86,1

En matière de révision, le coût par dossier finalisé a connu une baisse de 8,5 % en 2022-2023. Cette diminution s'explique principalement par l'augmentation du nombre de demandes de révision reçues découlant de la hausse des demandes d'assistance sociale recueillies dans les bureaux de Services Québec ainsi que par la fin graduelle des mesures d'assouplissement mises en place par le Ministère en raison de la pandémie de COVID-19.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, le coût par dossier finalisé a connu une augmentation de 86,1 %. Celle-ci s'explique par une baisse significative du nombre de séances de conciliation et d'audiences tenues par le Tribunal administratif du Québec en 2022-2023 pour les dossiers du Ministère, alors qu'une hausse importante avait eu lieu en 2021-2022 par rapport à l'année précédente.

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

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

Service	Coût par	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Plaintes	Plainte	160	122	38	31,1

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle traite des plaintes d'autres ministères et organismes dans le cadre d'ententes de services. Au cours de l'exercice financier 2022-2023, deux nouveaux services et un programme ont été ajoutés. Il s'agit du Guichet d'accès à la première ligne du ministère de la Santé et des Services sociaux, du Service d'authentification gouvernementale du ministère de la Cybersécurité et du Numérique et du Programme de revenu de base du Ministère, entré en vigueur en janvier 2023. Bien que le volume des plaintes reçues soit en baisse en 2022-2023, ces ajouts ont exigé l'embauche de nouveaux agents pour la prise en charge des plaintes concernant ces services et ce programme, plaintes dont le traitement est plus complexe et plus long. Conséquemment, de nouvelles connaissances ont été acquises par le personnel de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle afin d'assurer une prise en charge adéquate des plaintes. La baisse du volume de plaintes traitées et la hausse des coûts durant la période 2022-2023 ont entraîné une augmentation du coût moyen de traitement d'une plainte.

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

Service	Coût par	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Créances du Ministère et de l'assurance parentale	Dollar recouvré	0,086	0,107	(0,021)	(19,6)

Le coût par dollar recouvré au 31 mars 2023 s'élève à 8,6 ¢. Cette diminution de 2,1 ¢ en 2022-2023 par rapport à 2021-2022 s'explique principalement par l'augmentation des sommes recouvrées de 38 millions de dollars en 2022-2023. Cette variation est attribuable à la levée d'une série de mesures d'assouplissement liées au recouvrement automatisé depuis août 2021 et mises en place en raison de la situation exceptionnelle provoquée par la pandémie de COVID-19, aux compensations fiscales exceptionnellement plus élevées et aux résultats supérieurs à la moyenne du recouvrement effectué par le personnel. Ces résultats ont eu pour effet de diminuer le coût par dollar recouvré de 19,6 %.

Quant aux coûts de recouvrement, une hausse de 0,4 million de dollars est observée. Les coûts de recouvrement s'établissent à 15,4 millions de dollars en 2022-2023 comparativement à 15,0 millions de dollars en 2021-2022, ce qui représente une augmentation de 2,7 %.

Coût par personne ayant reçu des prestations d'assurance parentale

Service	Coût par	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)
Prestations d'assurance parentale	Prestataire	138	140	(2)	(1,4)

La diminution du coût unitaire par personne s'explique principalement par la diminution du coût des charges ministérielles. Une diminution des coûts de recouvrement est également observée en raison d'une modification au calcul de la facturation (les frais se calculent selon les heures effectuées par les employés et non selon un montant par dollar recouvré).

4.11 Résultats du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi

La prestation des services publics d'emploi est offerte en personne dans les bureaux de Services Québec, répartis dans les 17 directions régionales de Services Québec, ainsi qu'en ligne et au téléphone par un nombre d'employés correspondant à plus de 2 545 équivalents temps complet⁴⁹.

De plus, pour l'accompagnement des personnes ayant besoin d'aide pour s'intégrer au marché du travail et se maintenir en emploi, le Ministère convient, dans le cadre des mesures actives d'emploi⁵⁰, d'ententes de soutien financier avec plus de 400 organismes spécialisés en employabilité. Les services offerts par ces organismes complètent ceux qui sont offerts par le personnel des bureaux de Services Québec. En 2022-2023, 47,4 % des nouvelles participations d'individus aux mesures et aux services d'emploi sont attribuables aux services offerts par les organismes spécialisés en employabilité⁵¹. Le Ministère collabore aussi avec les établissements d'enseignement secondaire, collégial ou universitaire afin de soutenir les personnes souhaitant rehausser leurs compétences ou se requalifier pour améliorer leur situation sur le marché du travail.

Le financement des services publics d'emploi provient du Fonds de développement du marché du travail, attribué à la gestion et à la prestation des services publics d'emploi. Le financement des interventions faites auprès des individus prend la forme d'allocations accordées aux participants et participantes aux mesures d'emploi ainsi que d'ententes de services convenues avec des organismes spécialisés en employabilité, des organismes de développement économique et des établissements de formation. En ce qui concerne le financement des interventions faites auprès des entreprises, des subventions sont offertes afin de soutenir les employeurs dans la mise en place d'activités de formation du personnel ou dans la gestion de leurs ressources humaines ou encore afin de faciliter la concertation pour que les acteurs du marché du travail puissent faire face aux enjeux de main-d'œuvre. En 2022-2023, le financement de ces diverses interventions a totalisé près de 1,6 milliard de dollars⁵².

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 financent une partie des mesures actives d'emploi et certaines activités du Service national de placement.

Investissements en 2022-2023

Fonds de développement du marché du travail	Montant en millions de \$
Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et les bonifications	705,6
Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre et les bonifications	204,8
Autres sources	711,7
Total	1 622,1

Le Ministère peut finalement compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail, qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale⁵³. Les partenaires du Ministère représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes spécialisés en employabilité, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères touchés par les enjeux d'emploi et de main-d'œuvre. Le Ministère s'appuie également sur des comités consultatifs, qui

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

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

51. En excluant les activités d'aide à l'emploi réalisées par le personnel de Services Québec, 74,6 % des nouvelles participations aux mesures d'emploi pour les individus étaient liées aux mesures Services d'aide à l'emploi, Projet de préparation à l'emploi et Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés, toutes mises en œuvre avec la collaboration des organismes spécialisés en employabilité.

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

53. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion 2022-2023 de la Commission des partenaires du marché du travail.

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

Résultats des indicateurs du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi⁵⁴

Résultats des interventions faites auprès des individus

Les services destinés aux individus sont des services spécialisés visant notamment le soutien à l'intégration au marché du travail et le développement des compétences. Les indicateurs de résultat ciblés sur la situation en emploi à la suite d'une intervention visent les personnes qui ont terminé leur participation à une activité ou à une mesure d'emploi au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022. Le retour en emploi est vérifié environ trois mois, soit à brève échéance, après la fin de la participation.

Considérant la diversité des besoins des chercheurs d'emploi, des objectifs spécifiques de résultat ont été déterminés pour l'ensemble de la clientèle, la clientèle des programmes d'assistance sociale et la clientèle immigrante. Exceptionnellement, il n'y a pas de cible associée à la clientèle de l'assurance-emploi en 2022-2023, puisque des changements méthodologiques apportés à l'indicateur pourraient avoir un effet sur la fiabilité du résultat. Pour chaque groupe, le nombre de retours en emploi, qui reflète le volume de personnes aidées pour lesquelles un résultat positif a été enregistré, et la proportion de personnes ayant effectué un retour en emploi parmi celles ayant terminé leur participation, qui reflète l'efficacité des interventions des services publics d'emploi, sont mesurés.

54. Les indicateurs du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi sont en lien avec l'orientation 2, Adapter les interventions aux besoins de la clientèle, du plan annuel de gestion des dépenses du Ministère, [Budget de dépenses 2022-2023, volume 2 : plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes \(gouv.qc.ca\)](#), p. 334-335.

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

Indicateur de résultat ciblé	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)
Ensemble de la clientèle		
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	95 000	89 104 ^a (Non atteinte)
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	55,5 %	56,4 % ^a (Atteinte)
Clientèle de l'assurance-emploi^b		
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	S. O.	62 903 (S. O.)
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	S. O.	59,0 % (S. O.)
Clientèle des programmes d'assistance sociale		
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	14 000	16 865 (Atteinte)
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	42,0 %	44,3 % (Atteinte)
Clientèle immigrante		
7. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	15 000	15 528 (Atteinte)
8. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	53,0 %	56,6 % (Atteinte)

a. De ce nombre de retours en emploi, 43 459 sont effectués par des femmes, ce qui représente 48,8 % de l'ensemble des retours en emploi. La proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle) est de 57,2 % pour les femmes. Des informations détaillées sont présentées à la section « Analyse différenciée selon le sexe » du présent rapport.

b. Exceptionnellement, les cibles en nombre et en proportion de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance n'ont pas été établies en 2022-2023.

L'indicateur ciblé portant sur le nombre de retours en emploi à brève échéance après la fin de la participation à une mesure d'emploi pour l'ensemble de la clientèle (indicateur 1) se rapproche de la cible sans toutefois l'atteindre. Cependant, la cible en proportion de retours en emploi pour l'ensemble de la clientèle est dépassée.

Les résultats pour les indicateurs qui correspondent à une proportion de personnes ayant occupé un emploi parmi celles ayant terminé leur participation surpassent les attentes pour chaque clientèle visée (indicateurs 2, 6 et 8). Ces résultats s'expliquent notamment par la pénurie de main-d'œuvre, qui amène les employeurs à être plus ouverts à l'idée de recruter des personnes présentant des profils différents. Les résultats reflètent également le succès des démarches visant le soutien accru au rehaussement des compétences et à la requalification de la main-d'œuvre pour répondre aux besoins du marché du travail, notamment dans le cadre du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation, lancé à l'automne 2020. Les résultats positifs fréquents quant aux retours en emploi des participants à ce programme influencent à la hausse les résultats des indicateurs correspondant à une proportion.

Voici certaines interventions des services publics d'emploi effectuées en 2022-2023 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 névralgiques pour la main-d'œuvre, notamment dans le secteur des technologies de l'information avec le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications, lancé à l'été 2021⁵⁵ et qui, avec 8 299 participants, est en voie d'atteindre l'objectif fixé.
- Plus généralement, les efforts du Ministère visant le soutien accru à la formation font en sorte que 25 454 nouvelles participations à la Mesure de formation de la main-d'œuvre – volet Individus⁵⁶ ont été enregistrées en 2022-2023. Pour 22 624⁵⁷ individus soutenus au cours de l'année dans le cadre d'une démarche de qualification, le montant de l'allocation d'aide à l'emploi hebdomadaire a été rehaussé à 475 \$ par semaine à compter du 1^{er} avril 2022 à la suite de la révision de la politique de soutien du revenu accordé aux participants aux mesures d'emploi.
- La mesure Jeunes en mouvement vers l'emploi s'est poursuivie pour une troisième 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 pour l'ensemble du territoire du Québec ont permis d'investir 24,9 millions de dollars en 2022-2023 et entraîné ainsi 1 818 nouvelles participations de jeunes à des activités visant le développement de l'employabilité et l'intégration au marché du travail.
- Dans la troisième année de mise en œuvre de l'Entente Canada-Québec en appui aux personnes handicapées du Québec dans le cadre du Fonds d'intégration des personnes handicapées, le partenariat avec l'organisme Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi a été maintenu et a permis de soutenir 514 nouvelles participations, ce qui représente un investissement de 3,9 millions de dollars.

Résultats des services à la main-d'œuvre

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

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 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)
9. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	5 025 ^a	4 637 ^b (Non atteinte)

a. Ce nombre comprend 4 550 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 475 participantes et participants aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cet indicateur englobe les démarches soutenues par le Ministère et par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

b. Ce nombre comprend 4 320 participantes et participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail et 317 participantes et participants aux autres stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

En 2022-2023, 4 637 nouvelles personnes ont participé aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Parmi ces personnes, 4 320 étaient inscrites au Programme

55. Au 31 mars 2023, 41 % des participations au Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications étaient encore en cours. La contribution aux résultats des retours en emploi pour ce programme sera également observée au courant de l'année 2023-2024.

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

57. Excluant les participations relatives au Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation et au Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications.

d'apprentissage en milieu de travail. La non-atteinte de la cible peut s'expliquer par le contexte de pénurie de main-d'œuvre. Le recrutement est en effet difficile dans plusieurs industries.

Au regard du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : cuisinière ou cuisinier; ouvrière ou ouvrier en travaux paysagers; préposée ou préposé au service des mets et boissons; assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur; coiffeuse ou coiffeur; ébéniste; soudeuse ou soudeur; mécanicienne ou mécanicien d'engins de chantier; préposée ou préposé d'aide à domicile; ouvrière ou ouvrier en production laitière; mécanicienne industrielle ou mécanicien industriel; bouchère ou boucher de détail.

Les principaux métiers pour lesquels les comités sectoriels de main-d'œuvre ont procédé à une évaluation, dans une perspective de reconnaissance fondée sur la norme professionnelle, sont les suivants : conseillère ou conseiller en vente d'automobiles; esthéticienne ou esthéticien; coiffeuse ou coiffeur et préposée ou préposé à la transformation des produits marins.

Le Ministère administre les programmes de qualification obligatoire et assure leur mise en œuvre pour les métiers réglementés et les métiers délégués. En 2022-2023, le personnel du Ministère a fait passer des examens de qualification à 2 116 personnes, a inscrit 3 485 nouveaux apprentis et nouvelles apprenties à ces métiers et a délivré 7 000 nouveaux certificats en lien avec ceux-ci.

Résultats des services aux entreprises

L'indicateur du nombre d'entreprises nouvellement aidées dénombre les interventions structurantes effectuées auprès des employeurs par les conseillers et les conseillères du Ministère (services-conseils sans versement de subvention) ainsi que la participation des employeurs aux mesures d'emploi (avec versement d'une subvention) visant la formation de leurs travailleurs. L'indicateur inclut également les activités de soutien à la gestion des ressources humaines des employeurs aux fins notamment de recrutement et d'intégration dans un emploi de personnes immigrantes ou de membres des Premières Nations ou des Inuits.

Indicateur portant sur l'aide aux entreprises

Indicateur de résultat ciblé	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023 (atteinte de la cible)
10. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi	15 445	14 841 (Non atteinte)

Les services publics d'emploi ont nouvellement aidé 14 841 entreprises en 2022-2023. Parmi ces entreprises, 25 % appartiennent à un secteur priorisé dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre, qui comprend des mesures ciblées pour le développement des compétences des travailleurs exerçant dans les secteurs priorités. La cible établie pour 2022-2023 n'a pas été atteinte, en raison notamment des difficultés rencontrées par les employeurs pour lancer des projets visant la main-d'œuvre dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre.

En s'appuyant sur un suivi postintervention réalisé en continu auprès des entreprises ayant terminé leur participation, les services publics d'emploi sont en mesure de connaître le degré de satisfaction et les perceptions des employeurs quant aux effets des services sur leur entreprise. En 2022-2023, environ 3 780 entreprises ont rempli le questionnaire de suivi. En moyenne, les entreprises ont donné une note de 9,0/10 quant à leur satisfaction envers le service d'emploi reçu et une note de 9,2/10 quant à l'utilité de ce service pour leur entreprise. Par ailleurs, 85 % des répondants considèrent que le service d'emploi reçu a contribué à améliorer la productivité de leur entreprise.

Autres résultats 2022-2023

Services universels offerts en ligne

Les personnes qui effectuent des démarches de recherche d'emploi et les entreprises peuvent avoir accès en tout temps aux services universels offerts en ligne. L'information sur le marché du travail, accessible sur le site Québec.ca, permet de connaître les perspectives d'emploi par profession, les salaires, les formations offertes, etc.⁵⁸. En 2022-2023, ce sont près de 5,1 millions de pages qui ont été consultées. La plateforme Québec emploi, grâce à une technologie performante, 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 2022-2023
Métiers et professions (anciennement Information sur le marché du travail en ligne)	Nombre de visites	5 099 793
Québec emploi	Nombre de postes vacants signalés	286 894
	Nombre de chercheurs d'emploi inscrits sur la plateforme	52 839
	Nombre de nouveaux employeurs	15 060
	Nombre d'offres d'emploi	133 356

58. L'information sur le marché du travail se trouve à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions>.

Analyse différenciée selon le sexe

Indicateur de résultat ciblé	Résultat Femmes	Résultat Hommes
Ensemble de la clientèle		
11. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	43 459	45 645
12. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	57,2 %	55,8 %
Clientèle de l'assurance-emploi		
13. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	30 134	32 769
14. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	60,4 %	57,8 %
Clientèle des programmes d'assistance sociale		
15. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	7 534	9 331
16. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	43,9 %	44,7 %
Clientèle immigrante		
17. Nombre de personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	8 005	7 523
18. Proportion des personnes immigrantes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	55,3 %	58,1 %

Principaux résultats du volet Main-d'œuvre et emploi des plans d'action des directions régionales de Services Québec en 2022-2023

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus pour les principaux indicateurs des services publics d'emploi pour l'année 2022-2023, par direction régionale de Services Québec. Le tableau présente également le taux de chômage par région (population active de 15 ans et plus; moyenne annuelle) pour l'année civile 2022.

Direction régionale de Services Québec	Taux de chômage ^a (population) (%)	Principaux résultats des indicateurs de résultat ciblés			
		Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (Ensemble de la clientèle) (Nombre)	Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (Ensemble de la clientèle) (%)	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO ^b (PAMT seulement) (Nombre)	Nombre d'entreprises nouvellement aidées (Nombre)
Abitibi-Témiscamingue	3,3	1 614	60,9	111	437
Bas-Saint-Laurent	4,8	2 453	55,4	147	465
Capitale-Nationale	3,6	6 951	55,4	399	1 185
Centre-du-Québec	2,6	3 120	55,3	329	562
Chaudière-Appalaches	2,0	3 855	57,6	349	905
Côte-Nord	4,6 % (incluant le Nord-du-Québec)	1 343	51,2	15	252
Estrie	3,4	6 128	62,0	457	1 021
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	10,3	2 514	48,5	91	475
Île-de-Montréal	5,7	21 468	55,7	552	3 577
Lanaudière	4,9	4 741	61,5	135	838
Laurentides	3,7	6 367	60,9	264	961
Laval	4,4	4 940	55,9	183	601
Mauricie	4,5	3 241	55,7	223	389
Montréal	3,8	12 690	57,5	564	1 861
Nord-du-Québec	4,6 % (incluant la Côte-Nord)	318	50,4	21	106
Outaouais	3,6	3 558	48,7	163	678
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3,8	3 803	55,2	303	528
Ensemble du Québec	4,3	89 104	56,4	4 320	14 841

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

- Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2022, pour les 15 ans et plus. Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la population active.
- Nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, plus précisément au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Certains résultats relèvent des unités centrales, ce qui fait que le total présenté pour les directions régionales est inférieur au total présenté pour l'ensemble du Québec.

4.12 Rapport 2022-2023 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 clientèle⁵⁹ a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit et analyse les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

Les plaintes proviennent principalement d'individus ou de leurs représentants, mais elles peuvent aussi être transmises par des députées et députés de l'Assemblée nationale du Québec ou par des 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 leurs fondements. 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

- À la suite de la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 20 octobre 2022, les données relatives aux plaintes du ministère du Travail sont comptabilisées dans la section « Autres plaintes dans le cadre des partenariats de Services Québec » du présent rapport, et ce, rétroactivement au 1^{er} avril 2022 pour les fins de reddition de comptes publique.
- Les plaintes traitées pour l'ensemble des volets ministériels ont diminué de 51,9 % entre les exercices 2021-2022 et 2022-2023, alors qu'elles avaient diminué de 7,0 % entre les exercices 2020-2021 et 2021-2022.
- Un peu plus de 90 % des plaintes traitées concernent les volets suivants : l'assistance sociale (42,9 %), le Directeur de l'état civil (13,3 %), les services publics d'emploi (11,8 %), le recouvrement (8,3 %), Services Québec (7,7 %) ainsi que la clientèle ayant une conduite déraisonnable (6,6 %)⁶⁰.
- Les plaintes portant sur la qualité des services représentent 35,2 % de l'ensemble des plaintes traitées pour le Ministère et ont augmenté de 61,1 %, en passant de 1 274 plaintes en 2021-2022 à 2 052 plaintes en 2022-2023.
- En 2022-2023, sur les 5 824 plaintes traitées pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 838 plaintes (14,4 %) ont été considérées comme fondées. Sur les 12 117 plaintes traitées en 2021-2022, 421 plaintes (3,5 %) étaient considérées comme fondées. La majorité des volets mentionnés précédemment comportent moins de 10 % de plaintes fondées.

59. 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, 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.

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

Le tableau ci-dessous présente le nombre de plaintes traitées par le Ministère en 2022-2023, la variation comparativement à l'année 2021-2022 ainsi que la proportion de plaintes fondées en 2022-2023. Certains volets regroupent un volume plus important de plaintes en raison d'un plus grand volume d'activités ou de clientèle.

Nombre de plaintes traitées par volet

Volet	2022-2023	2021-2022	Variation 2022-2023/ 2021-2022 (%)	Proportion de plaintes fondées 2022-2023 (%)
Assistance sociale ^a	2 496	2 201	13,4	11,3
Programme de revenu de base ^b	97	–	S. O.	4,1
Services publics d'emploi ^c	688	779	-11,7	5,2
Recouvrement	486	467	4,1	2,1
Directeur de l'état civil	774	377	105,3	61,0
Régime québécois d'assurance parentale	221	312	-29,2	5,4
Évaluation médicale liée à l'aide financière de dernier recours	74	72	2,8	2,7
Registraire des entreprises	39	56	-30,4	10,3
Révision et recours administratifs	20	19	5,3	5,0
Événements particuliers ^d	18	14	28,6	0,0
Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale	15	13	15,4	6,7
Secrétariat Entraide	0	8	-100	S. O.
Réexamen administratif	16	6	166,7	0,0
Informations sur le marché du travail en ligne	1	6	-83,3	0,0
Direction de la gestion contractuelle et acquisition ^e	1	–	S. O.	0,0
Services Québec ^f	448	5 804	-92,3	2,2
Clientèle ayant une conduite déraisonnable ^g	385	1 970	-80,5	0,0
Autres ^h	45	13	246,2	6,7
TOTAL	5 824	12 117ⁱ	-51,9	14,4

- Appellation qui couvre le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale et le Programme objectif emploi (volet de l'aide financière).
- Ce volet a été créé pour comptabiliser les plaintes liées au Programme de revenu de base, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.
- Le volet des services publics d'emploi comprend les plaintes liées au Programme objectif emploi (volet de l'emploi), à l'Opération main-d'œuvre (volet Services publics d'emploi) et au Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications (volet Services publics d'emploi).
- Ce volet concerne les événements particuliers non prévus qui surviennent en cours d'année (ex. : projet de loi).
- Ce volet a été créé pour comptabiliser les plaintes relatives à la Direction de la gestion contractuelle et acquisition.
- Pour l'année 2021-2022, ce volet inclut une part importante des plaintes qui étaient auparavant incluses dans le volet COVID-19. En 2022-2023, pour pouvoir effectuer une reddition de comptes des plaintes concernant les ententes de partenariat avec Services Québec, ces plaintes ont été reclassées dans le volet du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Ce volet concerne les plaintes déposées par la clientèle ayant une conduite déraisonnable.
- Cette catégorie regroupe les volets suivants inclus dans les éditions précédentes du rapport : enquête, conformité, Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions.
- À des fins de comparaison, les données 2021-2022 du Secteur du travail, qui correspondent à l'actuel ministère du Travail, ont été retirées.

Autres plaintes dans le cadre des partenariats de Services Québec

Dans le cadre des ententes de partenariat conclues par Services Québec, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle occupe une place de plus en plus importante pour différentes catégories de clientèle du gouvernement du Québec souhaitant faire connaître une insatisfaction.

La Direction fournit pour le ministère de la Santé et des Services sociaux un service d'accompagnement des personnes qui souhaitent présenter une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. L'entente avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable prévoit, elle, que la Direction effectue la saisie des plaintes reçues et les transmet à la direction territoriale concernée. La Direction de l'amélioration de la qualité des services reçoit certaines plaintes pour le ministère de la Cybersécurité et du Numérique depuis décembre 2022. Plus précisément, elle prend en charge les plaintes faites à l'égard du Service d'authentification gouvernementale, qui remplacera graduellement clicSÉCUR. En ce qui concerne les plaintes destinées à d'autres ministères et organismes qui lui sont adressées, la Direction s'assure de rediriger les personnes plaignantes vers les ministères et organismes concernés. Au total, 6 164 plaintes adressées à diverses organisations ont été traitées en 2022-2023 dans le cadre des partenariats de Services Québec.

Volet	2022-2023	2021-2022	Variation (%)
Ministère des Transports et de la Mobilité durable	2 137	1 563	36,7
Ministère de la Santé et des Services sociaux	1 418	1 672	-15,2
Ministère de la Cybersécurité et du Numérique	93	–	S. O.
Ministère du Travail ^a	31	23	34,8
Autres ministères et organismes; organisations non gouvernementales	2 485	1 723	44,2
TOTAL	6 164	4 981	23,8

a. Pour les fins de reddition de comptes publique, les données ont été harmonisées pour inclure ici les plaintes concernant le ministère du Travail sur l'ensemble de l'année financière, bien que ce ministère ait été créé le 20 octobre 2022.

Qualité des services

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

Motif	2022-2023	2021-2022	Variation (%)
Motif touchant un engagement pris sur la qualité des services et figurant dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens^a	1 394	1 137	22,6
Accès aux sites Internet et problèmes techniques ^b	32	21	52,4
Accès téléphonique	58	43	34,9
Délais pour un appel téléphonique	97	153	-36,6
Délais pour rendre une décision liée à l'attribution initiale	228	142	60,6
Délais pour rendre une décision autre que l'attribution initiale	158	150	5,3
Langage manque de clarté ^c	16	15	6,7
Politique linguistique ministérielle ^c	25	18	38,9
Renseignements précis et complets, et informations à jour ^{b, c}	160	130	23,1
Respect et courtoisie	243	220	10,5
Traitement équitable et impartial	237	177	33,9
Autres motifs	140	68	105,9
Motifs hors Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	658	137	380,3
Estampillage, bris ou perte de documents	63	47	34,0
Saisie d'informations	76	25	204,0
Délais d'inscription ^d	367	4	9 075,0
Accessibilité de l'agent ^d	69	17	305,9
Autres motifs	83	44	88,6
Total	2 052	1 274	61,1

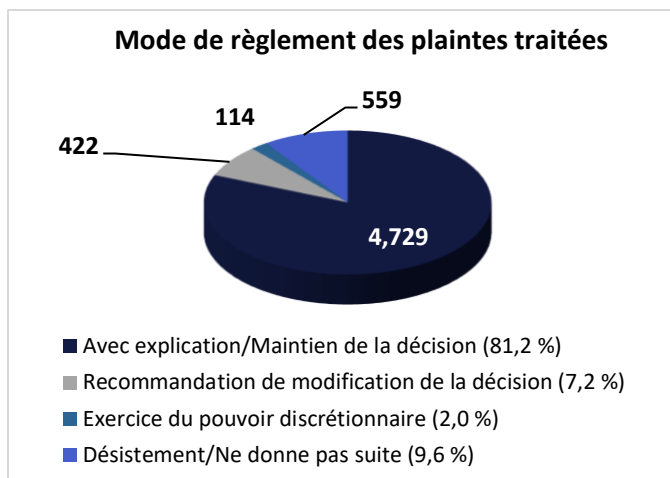
- Le Ministère a adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyennes et citoyens en 2021-2022. Le regroupement des motifs par engagement ayant été effectué en cours d'année, les résultats présentés dans la section 2.2 du présent rapport sont partiels et ne sont pas comparables.
- Auparavant, ce motif concernait les plaintes comptabilisées dans la catégorie « Accès sites Internet et informations à jour ». Depuis le 1^{er} janvier 2022, ce motif concerne seulement les plaintes comptabilisées dans la catégorie « Accès aux sites Internet et problèmes techniques » pour s'arrimer avec la définition des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Par conséquent, les plaintes au sujet des informations qui ne sont pas à jour dans les sites Internet sont maintenant incluses dans « Renseignements précis et complets, et informations à jour ».
- Ces motifs correspondent aux plaintes sur la qualité de l'information pour l'indicateur 1.2.1 (ratio des plaintes relatives à la qualité de l'information sur les plaintes touchant la qualité des services) du Plan stratégique 2019-2023.
- Ce motif était inclus dans « Autres motifs » en 2021-2022 et en a été extrait considérant la hausse importante survenue en 2022-2023.

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

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 2022-2023, 4 729 plaintes (81,2 % 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 422 plaintes (7,2 % des plaintes traitées). La majorité des actions posées et des décisions rendues par le Ministère sont donc conformes. Par ailleurs, pour 114 plaintes (2,0 % des plaintes traitées), le dossier du plaignant a été transmis pour analyse à l'équipe conseillant la ministre quant à son pouvoir discrétionnaire. Enfin, 559 plaintes (9,6 % des plaintes traitées) se sont conclues considérant le fait que le plaignant s'est désisté ou n'a pas donné suite.



Satisfaction des plaignants

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

En février 2022, le Ministère a procédé à un sondage pour évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle par rapport aux services de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. L'analyse des résultats devait être publiée dans le présent rapport annuel de gestion. Cependant, lors de l'analyse des résultats, il a été constaté que les répondants au sondage n'étaient pas représentatifs de la clientèle de ces services, ce qui invalidait les données du sondage.

À l'hiver 2023, un sondage adapté de façon à être plus représentatif de la clientèle du Service des plaintes et des relations avec la clientèle⁶¹ a été réalisé afin d'évaluer le niveau de satisfaction de cette clientèle par rapport aux services de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle. Sous réserve de la validité des données, qui sera établie lors de l'analyse des résultats, ces derniers seront publiés dans le prochain rapport annuel de gestion.

Pistes d'amélioration

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

Voici les principales pistes d'amélioration mises en application en 2022-2023 :

- uniformisation des libellés des coordonnées téléphoniques de clicSÉCUR – Entreprises sur toutes les plateformes;
- bonification de la foire aux questions destinée aux agents des bureaux de Services Québec et portant sur le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologies de l'information et des communications : ajout de précisions sur l'orientation à prendre lorsqu'une personne a été dirigée par erreur vers une formation à laquelle elle n'est pas admissible selon les critères d'admissibilité au programme;
- bonification des informations sur les démarches à faire auprès des ministères et organismes après l'insertion au registre de l'état civil d'un acte fait hors du Québec.

61. À la suite de changements organisationnels, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est devenue en 2022-2023 le Service des plaintes et des relations avec la clientèle. Cette unité administrative relève de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

4.13 Rapport d'activité 2022-2023 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les activités du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en bref pour 2022-2023

- Le 14 mai 2022, le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, sous le thème « Engagés pour nos collectivités », a été lancé.
- Plusieurs mesures de ce plan sont financées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour assurer une plus grande reconnaissance et un meilleur soutien de l'action communautaire pour les cinq prochaines années.

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30). 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 2022-2023, le Fonds a reçu du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale une contribution de 48,9 millions de dollars ainsi que 3,2 millions de dollars du ministère des Relations internationales et de la Francophonie.

En vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022, prolongé jusqu'au 31 mars 2023, le ministère responsable de ce plan s'est engagé à verser une contribution au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire pour les organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Cette contribution s'est élevée à 290 000 \$ en 2022-2023. D'autres revenus, de 347 \$ pour les activités d'aide à l'action communautaire autonome et de 7 318 \$ pour les activités d'aide humanitaire internationale, ont également été encaissés.

Par conséquent, pour 2022-2023, les revenus du Fonds totalisent 52,4 millions de dollars. En 2022-2023, une somme de près de 3 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 2023 s'établit à 10,6 millions de dollars, dont 594 157 \$ sont liés aux activités de l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2022-2023

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 total des contributions versées dans le cadre de ce programme est passé de 36,7 millions de dollars en 2021-2022 à 41,3 millions de dollars en 2022-2023, ce qui représente une augmentation de 4,6 millions de dollars. Cette augmentation s'explique principalement par les investissements annoncés dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, lancé le 14 mai 2022, dont la principale mesure vise à augmenter le soutien financier gouvernemental accordé à la mission globale des organismes communautaires, parmi lesquels se trouvent les organismes soutenus dans le cadre de ce programme, pour les cinq prochaines années.

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. Ces droits recouvrent aussi bien les droits de la personne de l'ensemble de la population que ceux des segments de la population vivant des situations particulières, notamment des situations d'inégalité, de discrimination, de vulnérabilité, de détresse ou d'exclusion.

En 2022-2023, le Fonds a versé 38,7 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Au total, 343 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits sont soutenus financièrement en vertu d'une convention de subvention.

2. Le volet Organismes multisectoriels confié au Ministère vise à soutenir
 - les regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteurs privilégiés 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.

Au cours de l'année 2022-2023, trois organismes⁶² 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 930 295 \$. Une somme de 122 345 \$ a aussi été versée à sept organismes reconnus comme étant sans « port d'attache ».

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'entremise de subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques. Il peut s'agir de la mise en place d'un plan d'action, d'une stratégie gouvernementale, d'une analyse ou de toutes autres mesures prévues 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'entremise de subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques. Ces mesures visent la mise en place d'actions structurantes pour l'action communautaire et l'action bénévole dans son ensemble. Il peut s'agir de mesures favorisant la rétention de la main-d'œuvre, le maintien en emploi, l'amélioration des conditions de travail ou de toutes autres mesures prévues par le Ministère, et ce, dans le respect de l'autonomie des organismes communautaires.

62. Ces organismes sont des regroupements nationaux ayant obtenu un mandat formel d'interlocuteur privilégié de la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire.

Durant l'année 2022-2023, une somme de 1,4 million de dollars a été versée pour le démarrage de cinq projets afin de mettre en œuvre des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027.

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

En 2022-2023, une somme de 154 107 \$ a été versée à trois organismes dont l'objectif est d'améliorer les connaissances liées à l'action communautaire et à l'action bénévole afin de contribuer à la réalisation des orientations gouvernementales en la matière.

5. Le volet Soutien à la gouvernance vise à soutenir, de façon ponctuelle, des organismes communautaires qui ont obtenu une aide financière pour leur mission globale dans le cadre du Programme et qui ont des besoins particuliers en lien avec l'amélioration de leur gestion ou de leur reddition de comptes, et ce, dans le respect des pratiques propres à l'action communautaire autonome. En 2022-2023, une somme de 4 536 \$ a été versée à l'un de ces organismes.

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

En 2022-2023, une somme totale de près de 3 millions de dollars a été versée dans le cadre du programme Nouveau Québec sans frontières, qui relève de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2023. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère (mtess.gouv.qc.ca).

Synthèse des états financiers au 31 mars 2023

Résultats (en milliers de dollars)

	Aide à l'action communautaire autonome (2022-2023)	Aide humanitaire internationale (2022-2023)	Total (2022-2023)	Total (2021-2022)
Revenus				
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	48 897,8	–	48 897,8	38 187,0
Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie	–	3 248,1	3 255,4	3 248,1
Contribution du ministère de la Justice	290,0	–	290,0	255,0
Autres revenus	0,3	7,3	–	–
Total des revenus	49 188,1	3 255,4	52 443,6	41 690,1
Charges				
Transferts ^a	41 266,1	2 955,0	44 221,1	39 761,9
Charges d'exploitation et d'administration	2 840,8	113,7	2 954,5	1 608,5
Total des charges	44 106,9	3 068,7	47 175,6	41 370,4
Excédent (déficit) annuel	5 081,3^b	186,7	5 268,0	319,7
Excédent cumulé au début	4 962,0	407,5	5 369,5	5 049,8
Excédent cumulé à la fin	10 043,3	594,2	10 637,5	5 369,5

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

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

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

Transferts aux organismes communautaires (en milliers de dollars)

	Aide à l'action communautaire autonome (2022-2023)	Aide humanitaire internationale (2022-2023)	Total (2022-2023)	Total (2021-2022)
Promotion des droits	38 690,3	–	38 690,3	35 364,3
Organismes multisectoriels : organismes sans « port d'attache »	122,3	–	122,3	133,5
Organismes multisectoriels : interlocuteurs privilégiés	930,3	–	930,3	777,6
Soutien financier en subventions soutenant la réalisation d'activités spécifiques	1 364,5	–	1 364,5	250,0
Recherches et études	154,1	–	154,1	151,4
Soutien à la gouvernance	4,5	–	4,6	13,1
Aide humanitaire internationale	–	2 955,0	2 955,0	3 072,0
Total des transferts	41 266,1^a	2 955,0	44 221,1	39 761,9

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 2022-2023 du Fonds québécois d'initiatives sociales

Les activités du Fonds québécois d'initiatives sociales en bref pour 2022-2023

Les Alliances pour la solidarité se sont poursuivies durant l'année 2022-2023. Bien que les ententes devaient s'achever le 31 mars 2023, la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire a annoncé, le 30 janvier 2023, l'attribution de ressources financières supplémentaires aux Alliances pour la solidarité (2,3 millions de dollars) venant du Fonds québécois d'initiatives sociales afin de maintenir actives pour le reste de l'année 2022-2023 et pour la prochaine année les démarches de mobilisation établies par celles-ci. Le Fonds a également permis le soutien financier de projets de portée territoriale élargie visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Durant l'année financière 2022-2023, quatre nouveaux projets ont été annoncés.

Contexte légal et administratif

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

Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 prévoit la répartition des sommes issues du Fonds sur l'ensemble du territoire québécois pour la poursuite des Alliances pour la solidarité. Les Alliances pour la solidarité sont des ententes en vertu desquelles les organismes signataires se voient confier la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds pour soutenir la mobilisation des intervenants et la réalisation des projets en région. Le 30 janvier 2023, la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire a confirmé que les ententes seront maintenues au-delà du 31 mars 2023.

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

Ressources financières

Le Plan économique du Québec de mars 2017 a prévu l'attribution au Fonds d'une somme de 129,5 millions de dollars, répartis sur cinq ans, ce qui constitue une bonification du soutien financier accordé. Ce soutien a été de nouveau bonifié dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, portant l'investissement total pour la poursuite des Alliances pour la solidarité à plus de 160,1 millions de dollars d'ici 2023. Deux autres contributions viennent également s'ajouter, soit une somme de 300 000 \$ pour améliorer les connaissances et les pratiques des gestionnaires, du personnel et des bénévoles des organismes communautaires d'aide alimentaire ainsi qu'une somme de 250 000 \$ pour l'évaluation du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.

À cela s'additionne un réaménagement budgétaire de 1,3 million de dollars pour le financement d'un projet en 2022-2023 et une contribution de 6 millions de dollars provenant de la mise en œuvre de la mesure 4.2.3 du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027, qui vise à soutenir le partage et le développement de bonnes pratiques pour une intervention agile en situations de crise ou auprès de personnes vulnérables. Ainsi, la contribution totale du Ministère au Fonds s'élève à 23 millions de dollars pour 2022-2023.

Par ailleurs, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5), les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits excédant les besoins figurant dans la demande de licence. En 2022-2023, le Fonds a enregistré des revenus de 508 667 \$ découlant de ce règlement. Le Fonds a

aussi encaissé des intérêts produits sur son solde bancaire, qui représentent une somme de 429 376 \$ pour l'exercice 2022-2023 ainsi qu'un autre revenu de 50 \$.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2022-2023 totalisent près de 24 millions de dollars. En 2022-2023 une somme de 660 069 \$ a été consacrée à l'administration du Fonds. L'excédent cumulé au 31 mars 2023 s'établit à 3,2 millions de dollars.

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

Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions qui respectent les objectifs de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et qui peuvent cibler à la fois les causes et les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement

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

Contributions

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

Les Alliances pour la solidarité constituent des ententes visant à confier aux organismes signataires la gestion d'une enveloppe provenant du Fonds pour soutenir la mobilisation des acteurs locaux et régionaux et le financement de projets en région. Avec l'annonce du maintien des Alliances au-delà de leur échéance initiale, les mandataires bénéficient d'une somme de 141,2 millions de dollars accordés dans le cadre des Alliances 2018-2023. Au cours de l'exercice financier 2022-2023, 14,4 millions de dollars provenant de ces 141,2 millions ont été versés aux organismes signataires.

Le Fonds a également permis le soutien financier de projets de portée territoriale élargie visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Durant l'année financière 2022-2023, une somme de 7,2 millions de dollars a été versée pour la mise en œuvre de quatre nouvelles ententes et la poursuite de trois autres ententes en vigueur avant le 1^{er} avril 2022.

Au total, le Fonds a consacré 21,6 millions de dollars aux initiatives en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2022-2023.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2023. Les états financiers complets sont publiés sur le site Web du Ministère (mtess.gouv.qc.ca).

Synthèse des états financiers au 31 mars 2023

Résultats (en milliers de dollars)

	2022-2023	2021-2022
Revenus		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	23 027,3	33 002,3
Profits provenant des bingos	508,7	359,8
Autres revenus (y compris les revenus d'intérêts)	429,4	17,6
Total des revenus	23 965,4	33 379,7
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	21 599,7	32 183,9
Charges d'exploitation et d'administration	660,1	408,4
Total des charges	22 259,8	32 592,3
Excédent (déficit) annuel	1 705,6	787,4
Excédent cumulé au début	1 487,5	700,0
Excédent cumulé à la fin	3 193,1	1 487,5^a

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

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

4.15 Exercice du pouvoir discrétionnaire

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1) 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 familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r.1), accorder une prestation à une personne adulte ou à une famille qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2022-2023, les services de solidarité sociale ont reçu au total 231 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire de la ministre, comparativement à 250 demandes en 2021-2022. De ce nombre, 122 demandes ont été acceptées (205 en 2021-2022) et 1 demande a fait l'objet d'un désistement (0 en 2021-2022). L'aide totale accordée a été de 622 992,33 \$ (647 530 \$ en 2021-2022). Ce total inclut une aide remboursable de 113 413,85 \$ (75 262 \$ en 2021-2022). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 3 404 \$ (3 159 \$ en 2021-2022).

Aide accordée en 2022-2023 en vertu du pouvoir discrétionnaire^a

Motif invoqué pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montant par catégorie (\$) ^b	Montant moyen accordé (\$)
Biens ou avoirs liquides cédés	14	68 092	3 584
Composition familiale	1	790	790
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	7	29 772	4 253
Personne tenue de loger	23	26 599	950
Perte d'argent	2	1 575	788
Prestation spéciale	10	10 918	1 092
Prestation spéciale – Désintoxication	15	41 567	2 771
Prévenu tenu de loger	2	2 816	1 408
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	0	0	0
Sans statut légal	43	411 452	4 424
Travailleur autonome	0	0	0
Valeur de résidence	5	29 412	4 902
TOTAL	122	622 992	3 404

Source : Direction des normes, des partenariats et des projets de l'assistance sociale, données en date du 12 avril 2023.

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

Données sur les ménages de ressortissants ukrainiens pour 2022-2023

Les ménages de ressortissants ukrainiens ont bénéficié temporairement du pouvoir discrétionnaire de la ministre en 2022-2023, étant donné l'urgence de leur situation. Le nombre total de ménages ayant reçu de l'aide dans le cadre du pouvoir discrétionnaire de la ministre a été de 1 726 du 1^{er} avril au 31 décembre 2022. L'aide totale accordée pour cette période a été de 5 927 663,10 \$.

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

4.16 Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques

En 2022-2023, deux programmes spécifiques, établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, étaient en vigueur. Il s'agit du programme Soutien financier aux mineures enceintes et du Programme spécifique d'aide pour les Ukrainiens.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

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

En 2022-2023, 16 jeunes femmes ont reçu une aide financière en vertu de ce programme. Cette aide s'est élevée à 30 320,15 \$ 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.

En 2022-2023, 3 859 ménages distincts ont reçu une aide financière en vertu de ce programme. Cette aide s'est élevée à 13 820 415,53 \$ 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 (RLRQ, chapitre P-44.1), la ministre peut renoncer, en tout ou en partie, à un droit, à une pénalité ou à d'autres frais exigibles en vertu de cette loi, ou les annuler lorsqu'il est démontré que l'assujéti a été dans l'impossibilité de se conformer à ses obligations dans le délai imparti, en raison d'une situation exceptionnelle hors de son contrôle.

Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations résultant d'actions attribuables au Registraire des entreprises (par exemple une fermeture ou une panne de ses services en ligne qui empêchent le dépôt de la déclaration de mise à jour annuelle à temps ou l'absence de transfert de l'information de la production de la déclaration annuelle au moyen de la déclaration de revenus entre les systèmes informatiques de Revenu Québec et du Registraire des entreprises).

Le tableau suivant présente le nombre d'annulations et de renonciations à des droits, à des pénalités ou à d'autres frais exigibles ainsi que leur valeur au cours des deux dernières années financières.

Annulations et renonciations à des droits, pénalités ou autres frais exigibles

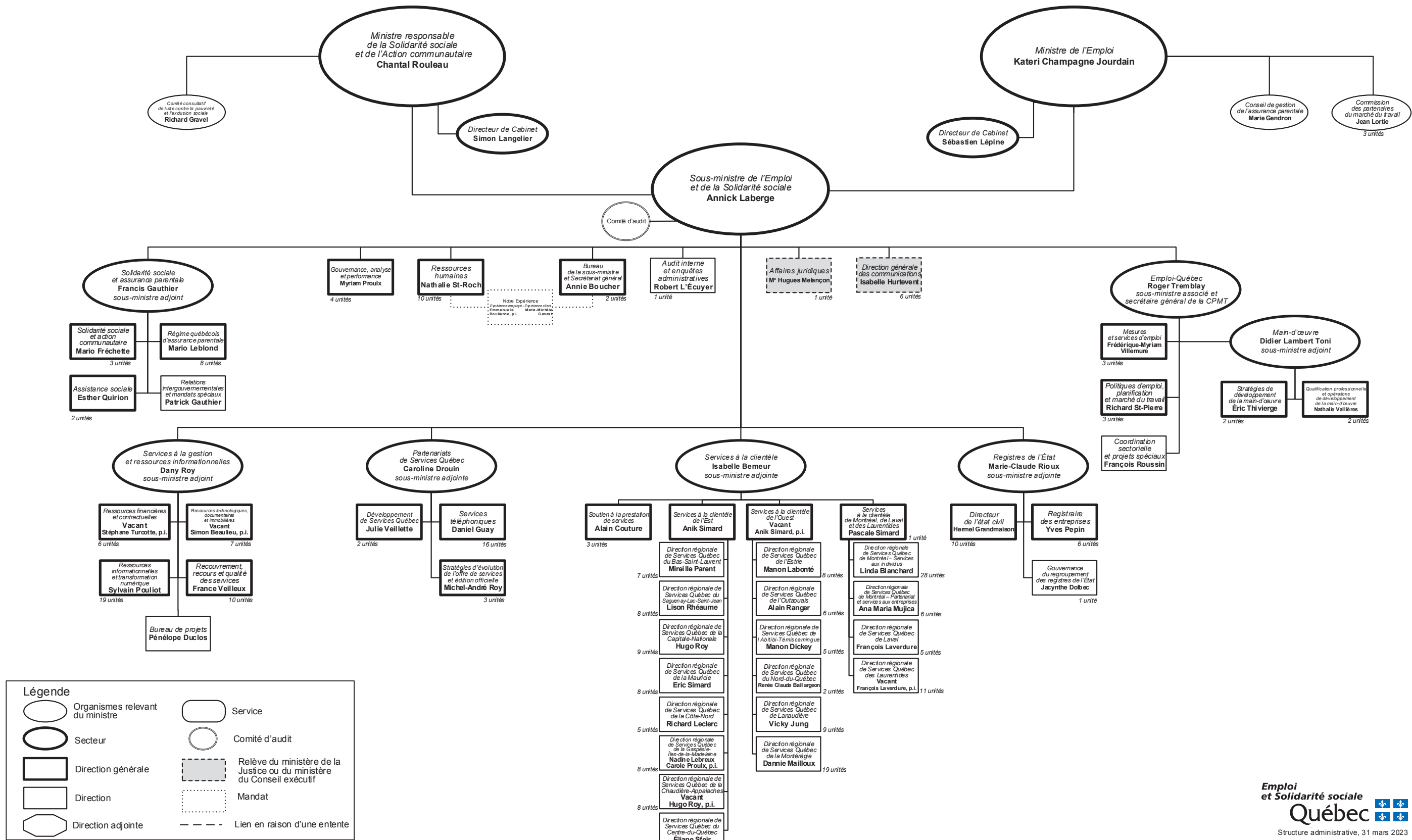
Registraire des entreprises	Nombre de dossiers		Valeur des annulations et des renonciations (\$)	
	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022
Annulation	131	153	4 441	4 723
Renonciation	56	485	1 844	17 615
Total	187	638	6 285	22 338

Source : Registraire des entreprises.

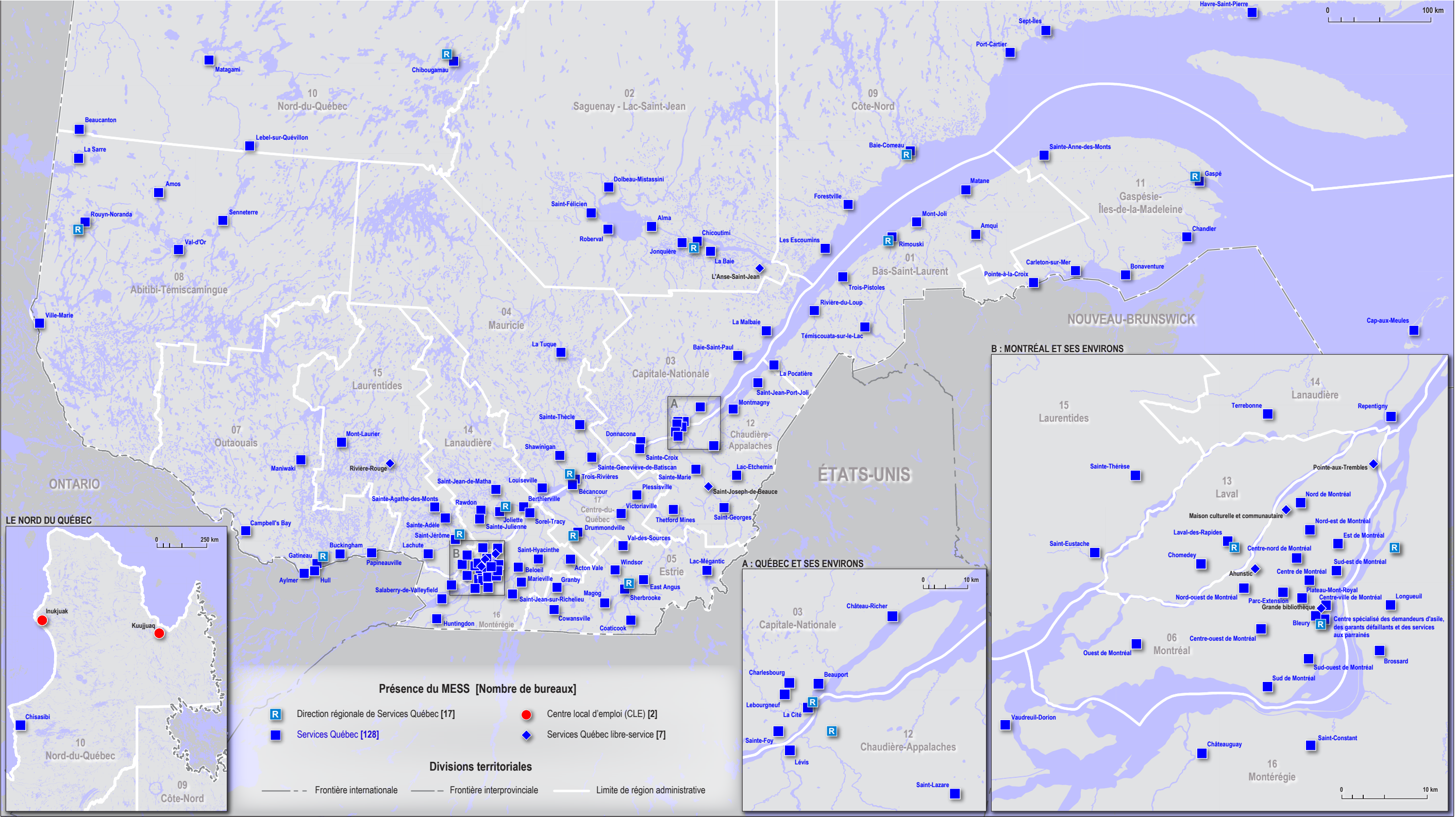
En 2022-2023, les causes d'annulation et de renonciation montrent un retour à la normale, alors qu'il n'y a pas eu d'impondérable majeur issu notamment du contexte de la pandémie. Ainsi, la majeure partie des annulations admissibles concerne des entreprises immatriculées qui ont démontré qu'elles avaient effectué le paiement de leurs droits annuels d'immatriculation lors du dépôt de leur déclaration de revenus à Revenu Québec.

Quant aux renonciations, la majorité d'entre elles sont dues au fait que des entreprises se sont immatriculées plus d'une fois. Lors de la correction des dossiers, si le Registraire des entreprises avait la preuve que les droits annuels d'immatriculation avaient été payés dans plus d'un dossier, les droits ont été remboursés.

4.18 Organigramme au 31 mars 2023



4.19 Organisation territoriale au 31 mars 2023



SOURCES
Direction de l'analyse et de l'information de gestion (MESS)

© 2023
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
DGGAP / Direction de l'analyse et de l'information de gestion
Note : Le présent document n'a aucune portée légale

Emploi et Solidarité sociale
Québec

