



POUR UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES PUBLICS

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC
DE LA CAPITALE-NATIONALE
2022-2023

Ce plan d'action est produit par la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale, sous la supervision de la Direction du marché du travail et des services spécialisés.

La planification 2022-2023 en matière de main-d'œuvre et d'emploi a été adoptée à la rencontre du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale du 26 avril 2022.

Direction

Hugo Roy, directeur régional

Sébastien Gagné, directeur du marché du travail et des services spécialisés

Rédaction

Johanne Rivard, analyste du marché du travail et conseillère en planification

Collaboration

Guy Faucher, économiste régional

Les répondants régionaux de la Direction des services gouvernementaux intégrés et le personnel des bureaux de Services Québec et du Centre administratif régional.

Contribution

Groupe de travail du plan d'action du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale :

M^{me} Karine Roussy

M. Christian Voyer

M^{me} Line Lagacé

M. Steeve Lavoie

M. André Raymond

M. Yves Fortin

Les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale, dont la composition est présentée à l'annexe 6.

Soutien technique

Lucie Daigle, agente de secrétariat

Mai 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN : 978-2-550-92415-9

Table des matières

1	Mot du directeur régional de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale.....	5
	Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale.....	7
2	Présentation de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	8
3	Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	11
3.1	Le marché du travail.....	11
3.2	Les principaux enjeux de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale.....	16
4	Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principaux objectifs	18
4.1	Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	20
4.2	Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	21
	ANNEXES	29
	Annexe 1 : Tableau synoptique du Plan d'action régional de Services Québec 2022-2023.....	30
	Annexe 2 : Fonds de développement du marché du travail	32
	Annexe 3 : Indicateurs de résultats et cibles	33
	Annexe 4 : Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	34
	Annexe 5 : Bureaux de Services Québec de la région de la Capitale-Nationale.....	35
	Annexe 6 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale	36
	Annexe 7 : Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale 2021	37

1 Mot du directeur régional de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale

Pour chacun de nous, la dernière année s'est déroulée sous le signe de l'adaptation et du changement. La crise sanitaire qui nous touche vient modifier nos façons de faire, et c'est avec fierté que nous présentons le Plan d'action régional 2022-2023 de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

Les perspectives d'actions de Services Québec représentent bien la modernisation des services gouvernementaux offerts avec pour objectif de simplifier la relation des citoyennes et citoyens et des entreprises avec l'État par une prestation de services intégrés. À ce titre, la Direction régionale a la responsabilité de fournir les services liés à la mission de Services Québec, tout en continuant d'offrir les services publics d'emploi ainsi que les services de solidarité sociale. Des efforts devront être consentis pour mieux faire connaître cet éventail de services auprès de la clientèle, des partenaires et des entreprises de la région, afin de bien ancrer cette nouvelle notoriété, et ce, dans un contexte inédit.

D'ailleurs, le contexte évolutif du marché du travail de la région nous incite à maintenir une certaine agilité dans notre offre de services pour soutenir, de façon adéquate, les personnes et les entreprises.

À cet effet, nous continuerons à contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et nous soutiendrons financièrement les personnes et les familles les plus démunies, tout en les encourageant à prendre part à des activités visant à faciliter leur insertion sociale, leur intégration en emploi et leur participation active à la société. La mise en œuvre des leviers d'action de l'Opération main-d'œuvre et la révision de la Politique de soutien du revenu en sont de bons exemples.

La mise en œuvre du Plan répond particulièrement aux objectifs d'augmenter l'intégration et le maintien en emploi des personnes ainsi que de soutenir les entreprises en ce qui a trait aux défis que pose la gestion de ressources humaines. Le contexte nous invite fortement à intensifier nos interventions et nos partenariats à ce chapitre, afin de favoriser une plus grande inclusion et de soutenir pleinement le développement du marché du travail régional.

C'est une fierté de contribuer à cette mission, et je tiens à remercier le Conseil régional des partenaires du marché du travail, nos partenaires en employabilité, les établissements de formation et surtout l'ensemble du personnel de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale pour leur engagement au bénéfice de l'ensemble de nos clientèles.

Faisons mieux en faisant autrement tous ensemble!

Bonne lecture!

Le directeur régional,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H. Roy', written over a light blue circular stamp.

HUGO ROY

Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale

Au nom du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale, j'ai le privilège de déposer le Plan d'action régional 2022-2023 des services publics d'emploi de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

Le contexte évolutif du marché du travail de la région contribue à appuyer toute la pertinence de la contribution des services publics d'emploi pour le soutien de la population et des entreprises. C'est dans cet esprit que les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail ont participé activement à divers travaux, afin de déterminer une vision commune du contexte du marché du travail et de ses enjeux.

Au cours des prochains mois, la mobilisation ainsi que la concertation des acteurs régionaux du marché du travail et des entreprises seront essentielles pour répondre aux nombreux défis engendrés par les transformations en cours sur le marché du travail, notamment les enjeux démographiques, ceux de rareté de main-d'œuvre et la transformation numérique. La hausse de la participation au marché du travail des personnes actuellement absentes demeure un enjeu important. Des efforts doivent être déployés, notamment avec les entreprises, afin de favoriser le recrutement, la rétention du personnel en emploi et le développement des compétences (générales et spécialisées), pour outiller les personnes dans l'adaptation aux changements et soutenir les besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises.

Les priorités d'intervention proposées constituent, en quelque sorte, les assises sur lesquelles le Conseil s'est appuyé dans l'élaboration de ce plan d'action. Nous sommes conscients que, dans le contexte d'incertitude actuel, une ouverture à moduler les priorités retenues en fonction de l'évolution du marché du travail est également nécessaire. Voici nos principales priorités :

- La hausse de la participation au marché du travail des personnes sans emploi aptes à travailler et leur maintien en emploi;
- L'accompagnement des entreprises pour améliorer les pratiques de gestion des ressources humaines pour soutenir le recrutement et la rétention en emploi dans un contexte de rareté;
- L'accompagnement des entreprises pour l'amélioration de leur productivité;
- Le développement durable des compétences des personnes pour répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail et des entreprises;
- L'optimisation des partenariats existants et les occasions à saisir pour améliorer notre offre de services auprès des citoyens et des entreprises.

Enfin, conformément aux dispositions législatives en vigueur, ce plan d'action est déposé par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale, recommandé par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le président,



YVES FORTIN

2 Présentation de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale

MISSION

Les directions régionales de Services Québec épousent la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui consiste à contribuer au développement social et à la prospérité économique du Québec

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

VISION

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

OFFRE DE SERVICES

Services Québec

Les directions régionales ont pour mandat de s'assurer que sont offerts, dans les bureaux de Services Québec, un accompagnement aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises dans leurs démarches administratives auprès du gouvernement, un accès aux services en ligne de Québec.ca, des services universels d'emploi (information sur le marché du travail et placement en ligne), de l'information gouvernementale en situation d'urgence, le Service québécois de changement d'adresse, un service d'assermentation de même que les services liés au Directeur de l'état civil et aux registres de l'État (registre des entreprises du Québec).

Solidarité sociale

Les directions régionales s'assurent également de l'offre de services de solidarité sociale, c'est-à-dire de l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi que d'un soutien et d'un accompagnement aux prestataires d'un programme d'aide financière qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche d'emploi.

Services publics d'emploi

De plus, en collaboration avec leur Conseil régional des partenaires du marché du travail, les directions régionales planifient et assurent l'offre de services aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi de même qu'aux entreprises éprouvant des difficultés en matière de gestion des ressources humaines.

Prestation de services

Dans la région, tous les bureaux de Services Québec offrent des services de solidarité sociale et d'aide à l'emploi de même que des services aux entreprises. Au fil des années, certaines activités ont été regroupées pour permettre une meilleure allocation des ressources et assurer une plus grande efficacité régionale, en concentrant ces interventions.

La prestation de services offerte dans chacun des bureaux de Services Québec de la région vous est présentée à l'annexe 5, mais en voici quelques particularités :

- Le bureau de Services Québec de Sainte-Foy est responsable de la gestion du Programme d'apprentissage en milieu de travail, de la mesure Contrat d'intégration au travail ainsi que du Programme de subventions aux entreprises adaptées pour l'ensemble de la région.
- Le bureau de Services Québec de Charlesbourg est responsable du Centre spécialisé des pensions alimentaires, qui couvre l'ensemble de la province. Son rôle est d'établir et de protéger la créance du Ministère pour la partie créancière qui touche l'aide financière de dernier recours avec un jugement de pension alimentaire entériné par l'instance appropriée.
- Le Centre administratif régional est responsable de la gestion des prestations spéciales aux prestataires de l'aide sociale, des enquêtes et de la conformité pour l'ensemble de la région. À cela s'ajoute le traitement des dossiers nécessitant une évaluation médicale ou socioprofessionnelle du Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle du Ministère, qui couvre l'ensemble de la province.
- La Direction des services gouvernementaux intégrés est responsable de la gestion des ententes de partenariat avec les établissements de formation de l'agglomération de Québec ainsi que des ententes de services avec les organismes communautaires en développement de l'employabilité pour l'ensemble de la région.
- Outre l'information sur le marché du travail, la Direction du marché du travail et des services spécialisés assure également la concertation régionale de nature sectorielle auprès de divers partenaires, dont les comités sectoriels de main-d'œuvre.
- Bien que les services aux entreprises soient accessibles dans les différents bureaux de Services Québec de la région, le personnel est regroupé au sein d'une même unité administrative, soit la Direction des services aux entreprises.

Depuis 2018, le Ministère a conclu une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration qui fait en sorte que certains bureaux de Services Québec, à l'échelle de la province, accueillent désormais certaines de leurs ressources¹, ajoutant des services complémentaires à ceux de notre ministère aux clientèles citoyenne et entreprise.

Dans la région, cette entente de partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration permet d'offrir des services en immigration aux clientèles citoyenne et entreprise au bureau de Services Québec de La Cité ainsi que la présence d'un agent d'aide à l'intégration au bureau de Services Québec de Baie-Saint-Paul pour des services aux personnes immigrantes. Au cours de l'exercice 2022-2023, les bureaux de Services Québec de Donnacona et de Sainte-Foy accueilleront également du personnel du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

RESSOURCES DE LA RÉGION

L'organisation de ces services de solidarité sociale, de services publics d'emploi et de Services Québec dans la région est possible grâce aux efforts déployés par les 270 employés des neuf bureaux de Services Québec, du Centre spécialisé des pensions alimentaires, du Centre administratif régionalisé de la Capitale-Nationale, du Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle, de la Direction des services aux entreprises, de la Direction des services gouvernementaux intégrés, de la Direction du

1. Le bureau de Services Québec de La Cité accueille les effectifs de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, dont les agents d'aide à l'intégration, responsables du Parcours d'accompagnement personnalisé, ainsi que les conseillers en immigration régionale pour l'accompagnement des entreprises qui envisagent l'immigration comme solution à leurs besoins de main-d'œuvre.

marché du travail et des services spécialisés et de la Direction régionale (dont l'organigramme est présenté à l'annexe 4).

La région répartit les ressources en fonction des activités et des besoins particuliers de chacune des unités de gestion et selon un modèle de répartition. Ce modèle est révisé annuellement, afin qu'il reflète bien nos activités et le contexte évolutif du marché du travail. De façon générale, les paramètres régionaux prennent en considération les caractéristiques et le nombre

- de chômeurs et de prestataires de l'assurance-emploi;
- de prestataires d'une aide financière de dernier recours;
- d'entreprises.

FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Pour offrir les services publics d'emploi, la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale dispose d'un budget d'intervention annuel. Ainsi, le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) sert à financer les mesures actives des services publics d'emploi.

Pour la région de la Capitale-Nationale, le budget d'intervention initial du Fonds de développement du marché du travail s'élève à 75 179,2 k\$ en 2022-2023.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de la Capitale-Nationale propose une répartition du budget du Fonds de développement du marché du travail qui permette d'orienter l'investissement régional et local en fonction de quatre grands regroupements de mesures : Formation, Ressources externes, Autres mesures aux individus et Services aux entreprises (voir annexe 2).

La Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale dispose également de crédits budgétaires supplémentaires, reçus des unités centrales, qui lui permettent d'assurer une gestion provinciale de certaines ententes et d'offrir des services dans plusieurs régions du Québec (voir annexe 2).

CONCERTATION RÉGIONALE

Dans le but d'offrir aux citoyennes et citoyens et aux entreprises des activités et des services diversifiés et en quantité suffisante, la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale optimise ses interventions sur l'ensemble de son territoire avec la contribution de divers partenaires. Elles regroupent des intervenants d'horizons multiples, afin de déterminer et de mettre en œuvre des actions concertées pour répondre à des problématiques et des enjeux de nature sociale ou liés au développement économique. Voici les caractéristiques du partenariat régional qui nous permettront de réaliser notre mission :

- L'expertise d'un vaste réseau d'organismes spécialisés en employabilité pour soutenir l'offre de services de préparation et d'aide à l'emploi ainsi que de services liés à la mesure Soutien au travail autonome;
- Des établissements d'enseignement avec une offre de formation diversifiée, déployée sur l'ensemble du territoire (ex. : formation générale des adultes, formation professionnelle, formation continue au niveau collégial ou universitaire, formation à temps partiel);
- La collaboration de partenaires gouvernementaux : le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration; le ministère de l'Économie et de l'Innovation et Investissement Québec; le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et les municipalités régionales de comté; le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Des ententes visant à offrir des services aux travailleuses et aux travailleurs mis à pied à la suite d'une diminution des activités ou d'une fermeture de l'entreprise qui les employait. Ces services sont assurés par le comité d'aide au reclassement à entrées continues et les comités d'aide au reclassement;
- Des partenariats déployés avec différents intervenants sectoriels, dont les comités sectoriels de main-d'œuvre, les chambres de commerce, les organismes de développement économique régional et

territorial (ex. : Québec International, municipalités régionales de comté, parcs industriels) ainsi que des ministères et d'autres organismes;

- Des activités visant à soutenir les efforts de recrutement de main-d'œuvre planifiées avec la collaboration de différents partenaires et ministères (ex. : chambres de commerce, organismes de développement économique, organismes spécialisés en employabilité, etc.).

3 Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale²

3.1 Le marché du travail

Démographie et population

La population de 15 ans et plus de la Capitale-Nationale s'établit à 625 400 en 2021, une hausse de 2 100 personnes par rapport à 2020 (+0,3 %), alors que la croissance de la population était de +0,6 % au Québec. C'est un rythme également plus faible que le taux de croissance annuel moyen 2015-2021 (TCAM)³, qui est de 0,5 % pour la région (0,8 % au Québec). La faiblesse de la croissance démographique ainsi que la pause des flux de l'immigration figurent parmi les explications citées.

Si l'analyse compare à 2019, année antérieure à la pandémie, la hausse de la population de 15 ans et plus est de 4 300 personnes en 2021 (+0,7 %). Considérant que la population de 65 ans et plus s'est accrue de 18 400 (+12,5 %) entre 2019 et 2021, les 15-64 ans ont vu leur nombre diminuer de 14 100 (-3,0 %), et cette diminution est de 7 300 (-2,5 %) chez les 25-54 ans.

Situation du marché du travail

Dans la région, la population active de 15 ans et plus, composée des personnes en emploi et de celles qui recherchent activement un emploi, s'est accrue de 5 300 personnes en 2021 par rapport à 2020. La seule hausse de population entre 2020 et 2021 (+2 100) ne suffisant pas à fournir, le complément provient du repli de la population inactive de 3 200 personnes. Toutefois, le niveau de population active de 2021 est toujours en deçà de son niveau de 2019 (-18 100), alors que la population inactive compte 22 300 personnes de plus qu'en 2019 (92 100 au Québec), dont près de 20 000 ont plus de 65 ans.

L'emploi des 15 ans et plus s'est accru de 13 700 en 2021 (+3,7 %). Il faudrait toutefois encore 22 200 emplois pour une pleine récupération par rapport à 2019 (39 100 au Québec). Encore une fois, le phénomène existe également au sein des 25-54 ans de la région, qui enregistrent un manque à gagner par rapport à 2019 de -12 100 emplois (-17 300 au Québec).

Avec 18 800 chômeurs dans la région, une baisse de 8 300 a été enregistrée entre 2020 et 2021 (119 700 au Québec). L'atteinte du niveau de 2019 aurait requis de retrancher encore 4 100 personnes de plus de ce groupe (45 300 au Québec).

Taux de chômage

Le taux de chômage de la Capitale-Nationale s'établit à 4,7 % (7,6 % au Québec), en repli de 2,2 points de pourcentage (pdp). Il reste 1,2 pdp pour récupérer le taux de 2019, qui était de 3,5 %. Malgré cela, les estimateurs du nombre de postes vacants ont affiché des valeurs records en cours d'année.

2. Statistique Canada, Enquête sur la population active, données annuelles de 2019.

3. L'exercice de commenter la progression annuelle exige deux mises au point. La première est un rappel que la moyenne est un estimateur sensible à la présence d'extrêmes au sein des événements couverts. Dans le cas des indicateurs du marché du travail de 2021, l'application plus intense des mesures sanitaires à certaines périodes a modulé le rythme de l'activité économique. Il se peut que certains creux aient un impact à la baisse sur la moyenne, alors que l'activité a repris son cours. De plus, la comparaison avec la seule année 2020, pour cette même raison, pourrait mener à la méprise sur le rétablissement. Ainsi, le document est rédigé de manière à se référer également à la période antérieure à la pandémie, soit 2019 ou un assemblage des années antérieures.

Taux d'activité et d'emploi

Le taux d'activité de la région est de 63,9 %, en hausse de 0,6 pdp par rapport à 2020, et accuse un retard de 3,4 pdp par rapport à 2019. Chez les 15-64 ans, le gain par rapport à 2020 est de 1,7 et l'écart avec 2019 est de 1,0 pdp. Pour le groupe des 25-54 ans, le gain est de 1,0 pdp en 2020, et le taux de 2019 serait retrouvé si on augmentait la valeur actuelle de 0,7 pdp. En 2021, pour ce groupe, le taux de la région est supérieur à celui du Québec par un écart de 2,8 pdp.

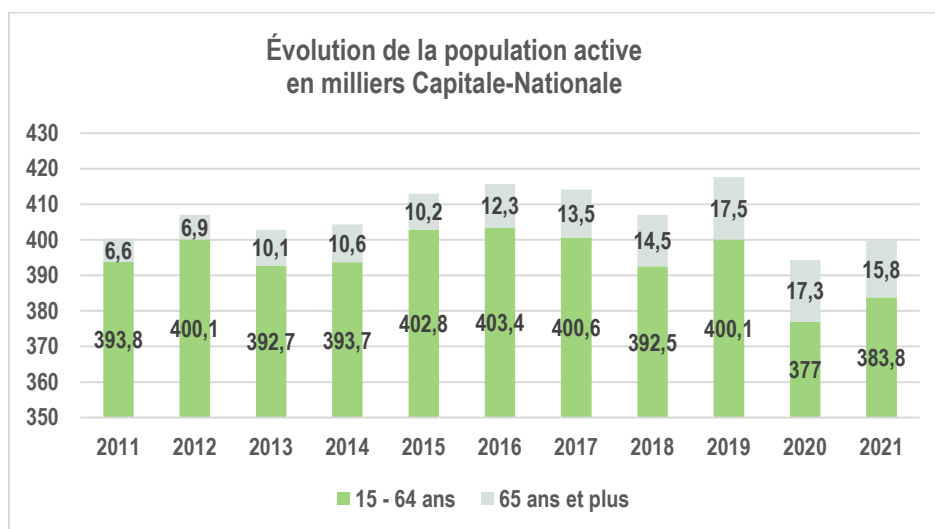
Le taux d'emploi de la région est de 60,9 %, marquant une hausse de 2,0 pdp par rapport à 2020, mais toujours 4,0 pdp derrière 2019. Pour les 25-54 ans, le taux est de 89,1 (84,7 au Québec), soit 2,6 pdp de plus qu'en 2020, mais toujours 1,9 pdp derrière le taux de 2019.

Évolution de la population active et inactive entre 2019 et 2021

La baisse de la population active, consécutive au départ à la retraite de la génération des baby-boomers, sera présentée de façon objective pour ensuite apprécier le nombre et les caractéristiques des membres du groupe en âge de travailler qui a quitté⁴ le marché du travail.

La population active affiche bien un repli entre 2019 et 2021, une baisse de 18 100 personnes de 15 ans et plus, dont 16 300 de 15 à 64 ans. Ceci s'explique, en grande partie, par la baisse de la population des 15-64 ans (-14 100). On compte plus de gens qui sortent de cette cohorte que de gens qui y entrent. Si l'on retire l'élément population, il n'y aurait que quelque 2 100 personnes de 15 à 64 ans qui auraient migré de la population active vers la population inactive. Les lignes qui suivent vont tenter de mettre ce petit groupe en contexte. Ces personnes sont principalement âgées de 15 à 54 ans (le nombre des 55-64 ans a diminué de 3 600) et ce sont essentiellement des femmes. L'hypothèse du manque de places en garderie ainsi que celle de la composition plus féminine de la main-d'œuvre des secteurs touchés par les mesures sanitaires ne peuvent être ignorées. Pour ces raisons, un retour prochain à l'équilibre pourrait être envisagé.

Le graphique suivant démontre que **la population inactive** des 15-64 ans tend à diminuer dans le temps, ce que la hausse du taux d'activité supporte également, et qu'il n'y a donc pas plus d'inactifs chez les 15-64 ans sur le long terme.



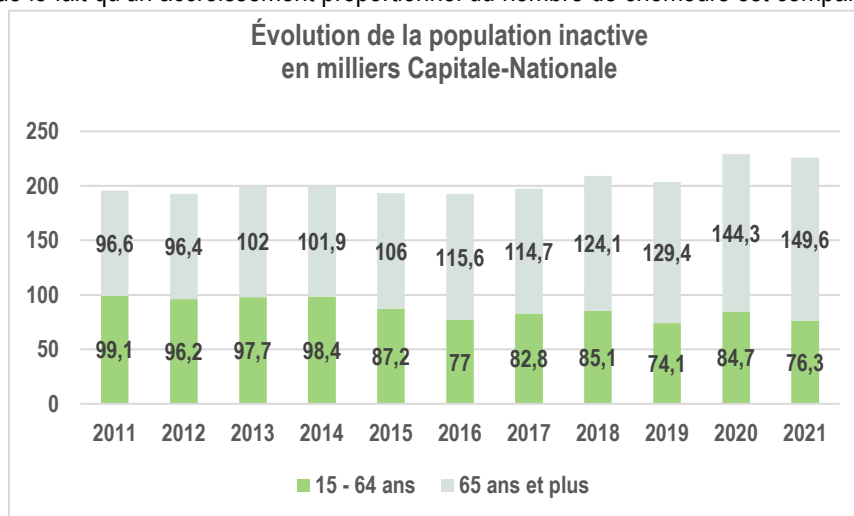
Le bassin des 65 ans et plus affiche, pour sa part, une croissance de l'ordre de 50 % en 10 ans. Cette hausse provient du passage entre la fin de la vie active et la retraite de la génération des baby-boomers. Dans un

4. Les données publiques de l'enquête sur la population active décrivent un stock de données, dont le net est dressé par l'écart entre les départs et les arrivées, sans toutefois présenter ces mouvements de flux. On compare alors un niveau, à deux moments différents, sans pouvoir isoler quel flux a été préjudiciable. Il faut donc utiliser la comparaison du niveau, à deux moments différents, afin de comprendre le changement de composition du groupe présent ou de celui qui a quitté.

horizon plus récent, 2019-2021, il s'est ajouté 22 000 **inactifs**. Sans surprise, plus de 20 000 d'entre eux sont issus du groupe des 65 ans et plus. On retrouve ici les 2 100 inactifs de plus chez les 15-64 ans, dont nous avons présenté les caractéristiques plus tôt.

L'ÉVOLUTION DES CHÔMEURS

Depuis 2015, la diminution du nombre de chômeurs supporte les besoins du marché du travail. Le Québec dispose toujours d'un tel bassin pour alimenter sa croissance actuelle de l'emploi, alors que la Capitale-Nationale dispose d'un bassin plus exsangue de chômeurs (juillet 2019 : 2,7 %). Entre 2019 et 2021, il y a, au net, un accroissement de chômeurs dans la région de la Capitale-Nationale (+27,9 %) et au Québec (+19,4 %). Cet écart marque le fait qu'un accroissement proportionnel du nombre de chômeurs est comparé à des niveaux historiques plus faibles dans la région (4 100 des 45 300 nouveaux chômeurs du Québec sont dans la région de la Capitale-Nationale). On trouve à nouveau un marqueur démontrant que la pandémie a davantage exposé les femmes à des difficultés. En effet, elles comptaient pour 46 % des chômeurs en 2019, mais pour 80 % de l'écart entre 2019 et 2021.



Le taux de chômage est intéressant à suivre pour la mesure relative à la taille de la population active qu'il offre. Le Québec retrouve ses marques avec des niveaux semblables à ceux d'avant la pandémie. La région y arrivera peut-être plus tard, sauf pour les 25-54 ans, qui ont atteint ces niveaux. Il faut souligner que l'écart qui existait entre les taux de chômage de la Capitale-Nationale et du Québec est toujours présent.

Les prestataires de l'assurance-emploi⁵

En 2021, la moyenne annuelle était de 36 152 prestataires de l'assurance-emploi dans la région. L'analyse par groupe d'âge nous indique que les 25-44 ans y étaient plus nombreux (41,2 %), suivis des 55 ans et plus (29,4 %), des 45-54 ans (15,2 %) et des moins de 25 ans (14,2 %). Les hommes y étaient majoritaires, avec une proportion de 61,3 %.

Les prestataires d'une aide financière de derniers recours⁶

En décembre 2021, le taux d'assistance sociale (0-64 ans) était de 3,1 % dans la région de la Capitale-Nationale et de 4,3 % au Québec.

Le nombre d'adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours était de 15 518. Les hommes y étaient majoritaires, avec une proportion de 56,3 %. Le groupe des moins de 25 ans n'en représentait que 5,7 % et les prestataires nés hors du Canada 8,0 %.

5. Source : ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la statistique et de l'information de gestion, fichiers administratifs, mars 2022.

6. Source : ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la statistique et de l'information de gestion, décembre 2021.

Les prestataires de l'aide sociale (les personnes sans contrainte à l'emploi ou faisant face à des contraintes temporaires) représentaient 47,8 % de tous les prestataires, alors que ceux de la solidarité sociale (les personnes éprouvant des contraintes sévères à l'emploi et leur conjoint) représentaient 54,2 % de tout le bassin des prestataires.

Caractéristiques des prestataires sans contrainte à l'emploi

En décembre 2021, le groupe des moins de 25 ans de la Capitale-Nationale représentait 6,3 % de tous les prestataires de l'aide sociale sans contrainte à l'emploi.

Sur l'ensemble de ces prestataires, les hommes étaient majoritaires, avec une proportion de 61,7 %, 51,4 % n'avaient aucun diplôme et 51,1 % recevaient une aide financière depuis au moins deux années consécutives.

Répartition des prestataires sans contrainte à l'emploi selon l'âge

Moins de 25 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55 ans et +
6,3 %	21,7 %	27,2 %	32,7 %	12,1 %

Entreprises de la Capitale-Nationale

En novembre 2021, le Répertoire des établissements de la Capitale-Nationale comptait 18 727 établissements, employant 435 785 personnes. De ces établissements, 55,5 % comptaient cinq employés et plus.

Répartition des établissements de la Capitale-Nationale, novembre 2021

MRC	Employés		Établissements	
	Nombre	Part relative (%)	Nombre	Part relative (%)
Charlevoix-Est	6 267	1,4 %	644	3,4 %
Charlevoix	6 202	1,4 %	643	3,4 %
L'Île-d'Orléans	2 038	0,5 %	255	1,4 %
La Côte-de-Beaupré	7 252	1,7 %	602	3,2 %
La Jacques-Cartier	16 260	3,7 %	618	3,3 %
Québec	382 540	87,8 %	14 693	78,5 %
Portneuf	15 226	3,5 %	1 272	6,8 %
Capitale-Nationale	435 785	100,0 %	18 727	100,0 %
Ensemble du Québec	4 251 214	10,3 %	226 368	8,3 %

La productivité

Le recours à l'automatisation pour gagner en productivité peut assouplir la rareté de main-d'œuvre lorsque la machinerie se substitue à la force de travail, mais il semble qu'elle puisse aussi l'exacerber lorsqu'il s'agit de professions complémentaires à l'automatisation. Cette rareté se fait ressentir particulièrement dans les professions ou secteurs des technologies de l'information et le génie. Les effets potentiels sont aussi différents selon qu'on les analyse à court terme ou à long terme. Il n'y a donc pas de réponse sans nuance.

Typiquement, l'entreprise qui gagne en productivité ne tend pas à réduire sa main-d'œuvre, mais bien à l'utiliser autrement pour profiter de l'avantage que lui confèrent ses investissements, en produisant davantage, souvent pour alimenter des marchés extérieurs. Il en découlerait alors de meilleurs salaires, donc un effet de richesse chez ces travailleurs et travailleuses.

À l'opposé, les secteurs qui connaissent une rareté de main-d'œuvre et qui ne sont pas en mesure d'améliorer les conditions de leurs employés, parce que la productivité n'a pas de levier, auront l'illusion d'une pénurie. Ils subissent plutôt les effets de la faiblesse de leur proposition à la main-d'œuvre. L'histoire nous démontre

que, en période d'abondance de main-d'œuvre, la stratégie optimale de gestion induit un roulement élevé du personnel. Cette stratégie est donc plus contraignante en période de rareté.

L'organisation du travail est une solution à la portée des entreprises de tous les secteurs. Elle permet d'augmenter la productivité et de réduire les effets de la rareté de main-d'œuvre, surtout quand une déficience en matière d'organisation crée une impression de mauvaise qualité autour d'une profession.

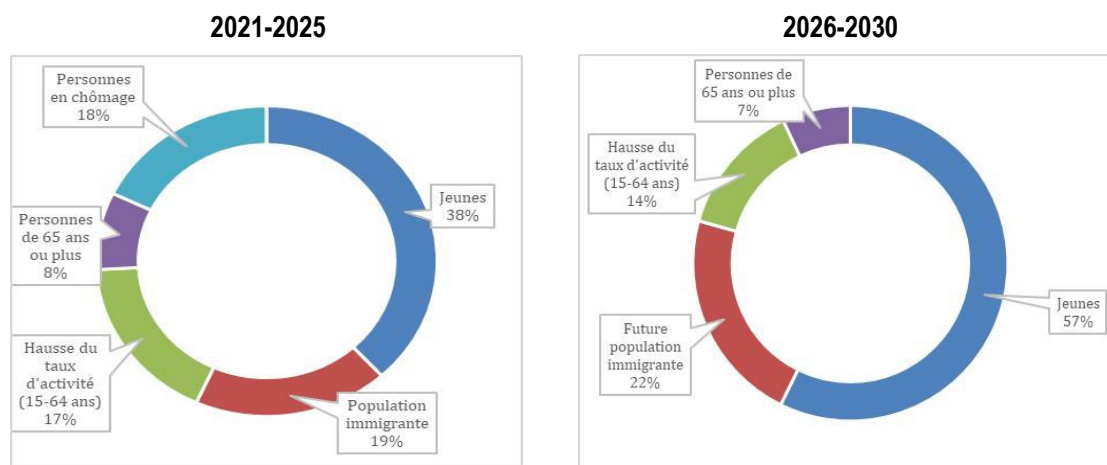
Les entreprises aux prises avec ce problème pourront tenter d'améliorer les tâches et les horaires, mais aussi l'accès à des activités de formation, pour les travailleurs et pour les gestionnaires qui doivent composer avec les changements de technologie.

LES PRÉVISIONS D'EMPLOI ET L'ÉTAT D'ÉQUILIBRE DU MARCHÉ DU TRAVAIL⁷

Le secteur d'Emploi-Québec, du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec les directions régionales de Services Québec, produit des prévisions d'emploi par industrie et par profession.

Pour répondre à la demande totale, la nouvelle offre de main-d'œuvre proviendra en grande partie des jeunes actuellement aux études, qui passeront d'une part de 38 % en 2021-2025 à 57 % en 2026-2030, et des personnes immigrantes qui s'établiront au Québec au cours des années à venir (part passant de 19 % à 22 %). Des gains sont également prévus grâce à une hausse anticipée du taux d'activité des personnes âgées de 15 à 64 ans (part de 17 %) pour 2021-2025, part qui diminuera légèrement en proportion (14 %) pour 2026-2030. C'est le cas également pour les personnes âgées de 65 ans et plus (hausse de leur nombre et de leur taux d'activité [part de 8 % et de 7 %]). En 2021-2025, le retour en emploi des personnes en situation de chômage devrait contribuer à hauteur de 18 % à l'offre de main-d'œuvre, en raison de la récupération des emplois attribuables à la pandémie.

Provenance de l'offre de main-d'œuvre à venir, 2021-2030



7. [État d'équilibre du marché du travail à court et moyen termes. Édition 2021. Diagnostics pour 500 professions](#), ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2021. Source : Emploi-Québec.

Prévisions à moyen terme – Capitale-Nationale

Les prévisions des besoins de main-d'œuvre de 2021 à 2025 indiquent un total de 92 400 postes à pourvoir au cours de cette période, dont 55 % seront issus de la demande de remplacement en raison des départs à la retraite.

L'analyse régionale de l'état d'équilibre du marché du travail pour 500 professions, pour la période de 2021 à 2025, a permis d'établir des diagnostics portant sur les besoins de main-d'œuvre pour 325 professions⁸. Dans la région de la Capitale-Nationale, ces diagnostics mènent au portrait suivant :

- 184 professions pour lesquelles on prévoit une situation de déficit ou de déficit léger, c'est-à-dire des perspectives d'emploi qualifiées d'« excellentes »;
- 128 professions pour lesquelles on prévoit une situation d'équilibre, c'est-à-dire des perspectives d'emploi qualifiées de « bonnes »;
- 22 professions pour lesquelles on prévoit une situation de surplus, c'est-à-dire des perspectives d'emploi qualifiées de « limitées »;
- 175 professions sans diagnostic.

On observe une progression du nombre de professions en situation de déficit ou de déficit léger dans la région, en comparaison avec l'actualisation de l'an dernier. Pour la Capitale-Nationale, cela signifie que, pour plusieurs métiers et professions, la main-d'œuvre projetée sera insuffisante pour répondre aux besoins prévus des employeurs.

Ces métiers et professions offriront d'excellentes perspectives d'emploi pour les personnes disposant des compétences requises ou qui les acquerront au cours de la période couverte. Les acteurs du marché du travail devront accentuer leurs efforts afin d'accroître la quantité de main-d'œuvre et ainsi favoriser une meilleure adéquation entre les besoins des employeurs et la main-d'œuvre disponible.

3.2 Les principaux enjeux de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale

L'exercice financier 2022-2023 est le quatrième de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce plan d'action prend appui sur les enjeux et les orientations qui se dégagent du processus de cette planification stratégique et de celle de la Commission des partenaires du marché du travail. Les axes d'intervention et les actions priorisées, dans le cadre de cette planification régionale 2022-2023, répondront plus précisément aux enjeux gouvernementaux suivants :

Planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

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

Plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi 2022-2023

Enjeu 1 La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée.

Enjeu 2 La connaissance et le recours aux services publics d'emploi par la clientèle de chercheurs d'emploi, de travailleurs et d'employeurs, compte tenu des bénéfices qu'ils peuvent en retirer.

8. Les probabilités de trouver un emploi ne sont pas publiées dans les situations suivantes : la profession compte un nombre d'emplois peu important, ce qui empêche l'obtention de données fiables; la façon de parvenir à la profession est atypique : nomination ou élection (ex. : membres de corps législatifs ou personnel professionnel liés à la religion), démonstration d'un talent artistique (ex. : musiciens et chanteurs) ou sportif (ex. : athlètes), création de son propre emploi (ex. : artisans), etc.; un groupe professionnel qui regroupe plusieurs professions différentes est trop hétéroclite pour permettre d'établir un diagnostic.

Enjeu 3 La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins du marché du travail et l'agilité dans la prestation de services.

Enjeu 4 L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.

La visibilité de notre offre de services, auprès des clientèles citoyenne et entreprise, constitue un enjeu important afin que nous soyons en mesure de répondre adéquatement aux besoins de la région, que ce soit celle de Services Québec, de la solidarité sociale ou des services publics d'emploi.

La Direction régionale de Services Québec doit également composer avec certains **enjeux et défis organisationnels**. Elle doit se doter des assises nécessaires pour soutenir l'**évolution de sa prestation de services** auprès de son personnel et ainsi appuyer le développement de la **vision régionale du service à la clientèle** auprès des citoyennes et citoyens, des entreprises ainsi que des partenaires. Le service à la clientèle répond aux exigences de qualité de la population et des entreprises. Il vise à transmettre une information adéquate et assurer un traitement de qualité. L'attraction et la rétention du personnel représentent des priorités auxquelles nous devons porter une attention particulière au cours des prochaines années afin de maintenir des conditions favorables et propices au maintien d'un personnel engagé et mobilisé au bénéfice de la clientèle.

Il faut également poursuivre nos efforts et maintenir la **rigueur dans le suivi de nos investissements budgétaires**, afin que ceux-ci procurent les effets structurants souhaités pour répondre aux enjeux régionaux du marché du travail. Les enjeux démographiques de la région contribuent non seulement à la rareté de main-d'œuvre, mais également à une décroissance des bassins de clientèle servis par les services publics d'emploi. Comme démontré précédemment, cette tendance sera persistance pour la prochaine décennie. Au cours des prochaines années, la Direction régionale devra mener les réflexions nécessaires pour s'adapter à ce contexte.

La mise en œuvre du **Programme de revenu de base** pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et bénéficiant du Programme de solidarité sociale du Ministère, prévue en 2023, méritera également une attention particulière, que ce soit sur le plan organisationnel ou de l'information auprès de la clientèle et des partenaires.

Comme présenté dans la section précédente, le marché du travail et la reprise des activités économiques posent de nombreux défis qui sollicitent l'intervention de la Direction régionale de Services Québec. Dans la région de la Capitale-Nationale, si la situation montre un retour à la normale des niveaux d'emplois, le redressement s'opère avec, en toile de fond, la **rareté de la main-d'œuvre** qui résulte de la faible croissance démographique. Les effets de cette pénurie se feront sentir pendant plus d'une décennie et nous devons réfléchir, avec nos partenaires, à des solutions nouvelles et innovantes visant à soutenir les personnes et les entreprises pour qu'elles s'adaptent aux nouvelles réalités du marché du travail.

Pour y arriver, nous devons conserver **notre souplesse et notre agilité pour adapter nos interventions** visant à soutenir et outiller les chercheurs et chercheuses d'emploi, les travailleurs et les travailleuses et les personnes sous-représentées sur le marché du travail ainsi que les entreprises, pour qu'ils puissent faire face aux changements organisationnels et au contexte évolutif du marché du travail.

Au cours des deux dernières années, le Ministère a déployé beaucoup d'efforts afin de promouvoir les mesures de soutien offertes pour le **rehaussement et la requalification** des personnes, notamment avec le Programme pour la requalification et l'accompagnement en technologie de l'information et des communications (PRATIC).

Au cours de la prochaine année, la poursuite de la mise en œuvre des mesures de l'Opération main-d'œuvre⁹, lancée par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (le 30 novembre 2021), s'inscrira également dans cette préoccupation. Dans le cadre de cette initiative, les programmes, mesures et services des services publics d'emploi contribuent principalement aux actions visant :

- à répondre aux besoins en matière de main-d'œuvre dans les secteurs des technologies de l'information, du génie et de la construction;
- à offrir la possibilité à davantage de personnes d'occuper des emplois bien rémunérés dans ces secteurs, dans toutes les régions;
- à bonifier les initiatives actuelles liées à ces secteurs stratégiques.

Malgré les objectifs gouvernementaux, la Direction régionale possède la latitude nécessaire pour adapter son offre de services aux besoins régionaux et de ses territoires, afin de soutenir les personnes et les entreprises de divers secteurs d'activité.

En conclusion, voici les principales orientations qui interpellent la Direction régionale de Services Québec :

- simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité;
- adapter les interventions aux besoins de la clientèle;
- assurer la visibilité et l'accessibilité de nos services.

Dans sa planification 2022-2023, la Direction régionale de Services Québec a établi des actions prioritaires pour répondre à ces orientations; celles-ci vous sont présentées de façon plus détaillée aux sections 4.1 et 4.2.

4 Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principaux objectifs

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux mentionnés ci-dessus. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et de celle de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), ainsi que de l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction régionale de Services Québec et des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités.

Afin de répondre aux enjeux présentés dans la section précédente, les priorités régionales suivantes ont été retenues :

La hausse de la participation au marché du travail des personnes sans emploi aptes à travailler et leur maintien en emploi

La rareté de main-d'œuvre intensifie la préoccupation régionale concernant la pleine utilisation de la main-d'œuvre disponible, car les difficultés de recrutement ont des conséquences directes au sein des entreprises et, potentiellement, sur la vitalité économique de la région.

Les acteurs du marché du travail et les entreprises devront travailler de concert, afin de rejoindre les personnes disponibles et hausser leur participation au marché du travail. Dans cette perspective, les entreprises doivent également démontrer une ouverture à l'égard du recrutement et de l'intégration en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée, présente sur le territoire, afin de pourvoir leurs postes vacants.

Nos actions devront également favoriser une plus grande inclusivité des clientèles actuellement sous-représentées sur le marché du travail ou absentes de celui-ci avec pour objectif une plus grande participation sociale ou une intégration au marché du travail. Nous devons nous assurer que la prestation de services des

9. Plus de détails sur l'Opération main-d'œuvre sont disponibles en ligne : <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/travail-emploi-solidarite-sociale/publications/operation-maindoeuvre>.

bureaux de Services Québec ainsi que les services offerts avec la collaboration de nos partenaires sont adaptés à leurs besoins et faire sorte de diminuer les obstacles nuisant à leur intégration et maintien en emploi.

L'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines pour soutenir le recrutement et la rétention en emploi dans un contexte de rareté

La combinaison des changements en cours sur le marché du travail et de la rareté de main-d'œuvre impose aux entreprises de la région d'élaborer une vision de développement durable de leur main-d'œuvre pour favoriser la pleine utilisation de celle-ci et éviter le gaspillage de cette ressource.

Il faut garder à l'esprit que la transformation du marché du travail est toujours en cours. Outre la transformation numérique, qui s'est accélérée au moment de la pandémie par l'implantation du télétravail, d'autres vecteurs de transformation sont actifs. Chez les entreprises, l'adaptation des pratiques en matière de gestion des ressources humaines s'inscrit dans les transformations nécessaires dans un contexte de rareté de main-d'œuvre : le recrutement, le développement des compétences, l'intégration et le maintien en emploi des travailleurs et des travailleuses, etc.

L'accompagnement des employeurs sera essentiel, afin de soutenir cette gestion du changement, que ce soit pour l'adaptation des pratiques en matière de recrutement, la gestion et l'optimisation des ressources humaines ou le maintien en emploi du personnel.

L'accompagnement des entreprises pour l'amélioration de leur productivité

Les perturbations, en cours et émergentes, sur le marché du travail s'accompagnent inévitablement de modifications à l'organisation du travail et à la façon de produire un bien ou un service. Afin de demeurer compétitives et d'**améliorer leur productivité**, les entreprises devront investir davantage dans la machinerie ainsi que dans l'équipement et revoir l'organisation du travail.

Pour favoriser ces transformations, les investissements dans l'implantation de nouvelles technologies et de nouveaux procédés devront être soutenus par la qualification adéquate de la main-d'œuvre.

Le développement durable des compétences des personnes pour répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail et des entreprises

Le développement des compétences constitue une assise importante soutenant les innovations, l'adaptation aux changements ainsi que l'amélioration de la productivité au sein de nos entreprises.

Au cours de la dernière année, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a maintenu son soutien aux personnes et aux entreprises ayant subi les répercussions du contexte sanitaire. La formation a été au cœur des actions gouvernementales et nous poursuivrons nos actions visant à soutenir le développement des compétences des personnes.

Le renforcement des partenariats existants et les occasions à saisir pour améliorer notre offre de services auprès des citoyens et des entreprises

Ce plan d'action doit permettre de tirer profit des forces de toutes les parties prenantes et faire en sorte que les orientations stratégiques découlent des choix éclairés, pragmatiques et communs visant une meilleure adéquation entre le nombre de personnes disponibles, les emplois à pourvoir et les compétences qu'ils requièrent.

Afin de répondre aux enjeux de la planification stratégique du Ministère, aux enjeux en matière de main-d'œuvre et d'emploi et aux priorités du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la région de la Capitale-Nationale, voici les actions qui seront priorisées pour la prochaine année :

4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité

En lien avec cette orientation de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, voici les principaux objectifs et axes d'intervention prioritaires, de même que quelques actions régionales prévues pour 2022-2023 :

Objectif : Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec.
Axe d'intervention Faire connaître l'offre de services auprès des citoyens et des entreprises par le maintien de certaines actions et le développement de nouvelles initiatives.
Action Informar la clientèle et les partenaires de l'évolution de la prestation de services, notamment lors du déploiement des nouvelles fonctionnalités dans Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale, et de la mise en œuvre (hiver 2023) du Programme de revenu de base pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et bénéficiant du Programme de solidarité sociale.

Le réseau des bureaux de Services Québec se déploie à l'échelle du territoire de la Capitale-Nationale et permet de répondre aux besoins variés et évolutifs des citoyens et des entreprises. Il est primordial de nous assurer que ceux-ci sont bien informés des mesures et des services offerts, et que les informations transmises ou les directives à suivre sont accessibles et compréhensibles, afin que les clientèles soient dirigées vers les bonnes ressources. Plus particulièrement, le déploiement des services en ligne au Ministère (ex. : Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale, Québec emploi, site Internet Québec.ca, etc.) apporte une préoccupation constante du personnel pour l'information et le soutien aux utilisateurs.

Afin de soutenir ce volet de la prestation de services auprès du personnel des secteurs de la solidarité sociale, de Services Québec et des services publics d'emploi, diverses actions régionales et locales sont prévues, afin de présenter rapidement les changements et nouveautés dans nos programmes et mesures, notre prestation de services et l'offre de services des partenaires. Ces efforts contribueront à augmenter la visibilité et la notoriété de Services Québec auprès de la population.

Objectif : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services.
Axe d'intervention Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils pour offrir à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale des renseignements précis et complets.
Actions Élaborer une approche régionale en assurance-qualité pour soutenir le travail des préposés aux renseignements. Assurer la formation de base et bonifier les activités d'encadrement et de formation continue auprès du personnel pour soutenir l'appropriation des outils et des services offerts à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale.

Des activités de suivi seront également réalisées auprès du personnel, à la suite du déploiement de nouveaux programmes, mesures ou services, dans un souci de soutien à la tâche et d'amélioration continue.

Objectif : Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus.
Axe d'intervention Mettre en œuvre des initiatives et collaborer aux actions ministérielles visant à améliorer le degré de satisfaction des clientèles.
Actions Uniformiser la prestation de services du personnel administratif de première ligne avec des activités de formation et d'encadrement adaptées à ce service. Optimiser la prestation de services aux entreprises dans l'ensemble de la région.

La pandémie a donné lieu à une grande transformation dans l'organisation du travail des bureaux de Services Québec de la région, nous permettant d'expérimenter et d'adopter de nouvelles façons de faire, afin de faciliter

la réalisation de sa mission et le maintien de sa prestation de services. Cette gestion du changement nous a permis d'accroître notre agilité et d'optimiser l'ensemble des ressources régionales pour assurer la prestation de services aux clientèles citoyenne et entreprise de la région. Pour soutenir l'évolution de l'organisation du travail, des activités de formation et d'encadrement seront offertes au personnel administratif de première ligne, afin de l'accompagner et de soutenir une prestation de services de qualité uniformisée pour les clientèles citoyenne et entreprise ayant recours à nos services.

La mise sur pied de la Direction des services aux entreprises s'inscrit également dans cet axe d'intervention. La concentration de l'équipe des services aux entreprises sous une même direction, tout en demeurant déployée dans l'ensemble des bureaux de Services Québec de la région, a pour objectif de consolider une vision régionale de la prestation de services aux entreprises, tout en adoptant des façons de faire uniformisées et adaptées aux réalités territoriales de la région, dans un souci d'équité et de cohérence.

Ces actions viennent également appuyer notre vision du service à la clientèle, dont un des objectifs est d'assurer la qualité des informations transmises et des services rendus afin qu'ils soient adaptés aux besoins des diverses clientèles et qui vise à faire en sorte que les personnes qui s'adressent au personnel des bureaux de Services Québec, ou de la Direction régionale, soient satisfaites des services reçus et de la qualité des informations obtenues.

4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

Cette orientation de la planification stratégique ministérielle 2019-2023 comprend trois objectifs qui interpellent la Direction régionale de Services Québec : deux relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre, et l'autre ayant trait à la solidarité sociale :

- Augmenter l'intégration et le maintien en emploi.
- Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.
- Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires.

Interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi

Le Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il tient compte de la Planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En ce sens, il s'inscrit dans l'orientation 2 de la planification stratégique, soit « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle ». Il contribue donc à la réalisation de deux des objectifs de cette orientation :

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

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

Voici les enjeux du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi :

- Enjeu 1** La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée.
- Enjeu 2** La connaissance et le recours aux services publics d'emploi par la clientèle de chercheurs d'emploi, de travailleurs et d'employeurs, compte tenu des bénéfices qu'ils peuvent en retirer.
- Enjeu 3** La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins du marché du travail et l'agilité dans la prestation de services.
- Enjeu 4** L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.

De façon plus précise, voici les axes d'intervention prioritaires retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi, présentés selon les orientations du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi :

LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2022-2023

Orientation 1 Rejoindre les clientèles et leur faire connaître les opportunités du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi.
Axe d'intervention L'amélioration de la connaissance du marché du travail de la région.
Actions Concevoir des outils d'information sur le marché du travail. Diffuser et faire connaître l'information sur le marché du travail auprès du personnel et des partenaires.
Axe d'intervention La promotion des services publics d'emploi dans la région.
Action Assurer la présentation de l'évolution des services ainsi que des mesures et programmes auprès de nos partenaires régionaux, notamment les organismes spécialisés en employabilité, pour les faire connaître et rejoindre les clientèles selon les milieux fréquentés.
Orientation 2 Requalifier et rehausser les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs.
Axe d'intervention La persévérance dans la participation aux mesures et le parcours jusqu'à l'emploi.
Actions Assurer un suivi des personnes participantes à la mesure de formation, afin de favoriser la réussite et auprès de celles ayant terminé leur formation et pour lesquelles un résultat de retour en emploi n'est pas enregistré. Assurer un accompagnement et le développement d'une offre de services adaptée aux personnes immigrantes inscrites au programme d'études Santé, assistance et soins infirmiers pour favoriser la réussite et l'intégration au marché du travail, et ce, avec la collaboration de partenaires. Mettre sur pied un comité de travail multidisciplinaire regroupant du personnel de Services Québec, des partenaires du réseau de l'éducation et des organismes spécialisés en employabilité pour parler des enjeux, des problématiques et déterminer des stratégies à mettre en œuvre.
Axe d'intervention Le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre en emploi.
Action Soutenir une offre de formation continue adaptée aux besoins des travailleurs et travailleuses pour soutenir l'adaptation aux changements dans le contexte évolutif des compétences requises et émergentes sur le marché du travail.
Orientation 3 Réaliser des interventions adaptées aux besoins des chercheurs d'emploi en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, en collaboration notamment avec les employeurs.
Axe d'intervention La mobilisation des partenaires pour apporter des solutions aux difficultés de maintien en emploi de certaines personnes.
Actions Soutenir l'implantation de bonnes pratiques pour le maintien en emploi des travailleurs avec le partage des expertises de Services Québec, des organismes spécialisés en employabilité ainsi que des représentants des entreprises, afin de déterminer les stratégies et actions à mettre en œuvre. Mettre en œuvre les cinq projets régionaux retenus dans le cadre de l'appel de projets visant à soutenir les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation (NEEF) dans le développement de leur autonomie professionnelle et leur démarche d'intégration au marché du travail et en effectuer le suivi.

LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2022-2023

Soutenir un projet de préparation à l'emploi visant l'intégration et le maintien en emploi de femmes, notamment par l'exploration et l'expérimentation de différents métiers traditionnels et non traditionnels et le développement de compétences essentielles et qualifiantes en milieu de travail.

Orientation 4

Accompagner les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines, afin qu'ils l'adaptent au contexte de rareté persistante de main-d'œuvre.

Axe d'intervention | L'aide et le soutien aux entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines et de recrutement.

Actions

Accompagner et soutenir les entreprises dans l'innovation et les nouvelles pratiques pour faire face aux défis des ressources humaines actuels tels

- qu'assurer le suivi du projet-pilote de partage de main-d'œuvre, entrepris avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), visant à soutenir des entreprises de la région de Charlevoix pour la stabilisation de l'emploi saisonnier.

Accompagner et soutenir les entreprises pour faire face aux enjeux de recrutement, d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.

Axe d'intervention | L'appui aux entreprises dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer leur productivité.

Action

Accompagner et soutenir les entreprises par le volet des ressources humaines, dans leurs efforts pour adapter et optimiser la productivité de leur organisation.

Orientation 5

S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail, afin d'offrir des services publics d'emploi alignés sur les besoins des clientèles.

Axe d'intervention | L'optimisation de la concertation régionale.

Actions

Réaliser des travaux de concertation avec divers intervenants, notamment avec le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier, pour favoriser l'intégration au marché de l'emploi des vétérans et vétéranes des Forces armées canadiennes basés dans la région.

Favoriser la rétention des étudiants et étudiantes internationaux ainsi que des travailleurs et travailleuses qualifiés, en collaborant avec la Direction régionale du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), et potentiellement des partenaires de la région, pour la mise en œuvre d'actions favorisant leur intégration graduelle au marché du travail et leur rétention après qu'ils auront terminé leurs études, dans le cas des étudiants, afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre régionaux.

Élaborer et mettre en œuvre un projet-pilote visant le recrutement de travailleurs qualifiés à l'étranger pour la profession de préposés aux bénéficiaires avec la collaboration de partenaires, dont la Direction régionale du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).

Axe d'intervention | L'émergence de projets de concertation en soutien aux orientations du Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Action

Appel de projets régional Évolution-Compétences, volet Innovation et connaissance visant à soutenir des projets répondant à l'une des préoccupations suivantes : Entreprises et gestion des ressources humaines; Main-d'œuvre; Développement des compétences.

Les précisions concernant les actions régionales priorisées en matière de main-d'œuvre et d'emploi pour la planification 2022-2023 vous sont présentées ici de façon un peu plus détaillée.

➔ **ORIENTATION 1**

Rejoindre les clientèles et leur faire connaître les opportunités du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi.

Axe d'intervention

L'amélioration de la connaissance du marché du travail de la région.

Axe d'intervention

La promotion des services publics d'emploi dans la région.

Le réseau des bureaux de Services Québec se déploie à l'échelle du territoire de la Capitale-Nationale et permet de répondre aux besoins variés et évolutifs des citoyens et des entreprises. Il est primordial de nous assurer que ceux-ci sont bien informés des mesures et des services offerts, et que les informations transmises ou les directives à suivre sont accessibles et compréhensibles, afin que les clientèles soient dirigées vers les bonnes ressources.

La Direction régionale ainsi que les bureaux de Services Québec doivent favoriser l'intégration de l'information sur le marché du travail, non seulement dans le cadre du travail du personnel auprès des clientèles citoyenne et entreprise, mais également auprès des partenaires régionaux, afin de dégager une lecture commune des enjeux et guider les réflexions stratégiques ainsi que la prise de décision pour répondre aux besoins régionaux.

Pour faciliter la mobilisation des nombreux acteurs du marché du travail, il est nécessaire de faire connaître nos outils et de partager l'information sur le marché du travail que nous avons à notre disposition, que ce soit les perspectives du marché du travail sur un horizon à court et moyen terme, les enjeux démographiques ou les bassins de main-d'œuvre potentiels ainsi que la situation des entreprises de la région.

Le soutien aux transformations en cours sur le marché du travail exige une meilleure connaissance des besoins en matière de compétences, actuelles et émergentes, des entreprises de la région, afin de soutenir leur croissance et leur productivité. La mobilisation et la concertation des acteurs régionaux constituent la pierre angulaire pour favoriser les initiatives régionales en matière d'adéquation formation-compétences-emploi et favoriser le déploiement d'activités de formation adaptés au développement d'une main-d'œuvre qualifiée.

➔ **ORIENTATION 2**

Requalifier et rehausser les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs.

Axe d'intervention

La persévérance dans la participation aux mesures et le parcours jusqu'à l'emploi.

Axe d'intervention

Le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre en emploi.

Au cours des deux dernières années, des efforts ont été consentis par le Ministère, afin de favoriser la requalification des personnes en situation de perte d'emploi dans des secteurs aux prises avec des besoins importants de main-d'œuvre, notamment le réseau de la santé. Les parcours de formation sont parfois un peu plus difficiles pour la clientèle immigrante. Une action particulière vise à soutenir les personnes immigrantes inscrites au programme de formation professionnelle Santé, assistance et soins infirmiers pour favoriser la réussite et l'intégration au marché du travail de futurs infirmiers auxiliaires et infirmières auxiliaires dans la région avec la collaboration de partenaires.

Avec la collaboration de nos partenaires de l'éducation et des organismes spécialisés en employabilité, des échanges auront lieu, afin de faire évoluer notre prestation de services pour favoriser la persévérance de la clientèle dans son parcours d'intégration au marché du travail. Le partage des enjeux et des problématiques est primordial pour optimiser nos actions, la complémentarité des intervenants et déterminer les meilleures stratégies à mettre en œuvre.

Les transformations en cours sur le marché du travail nécessitent pour les travailleurs et travailleuses d'avoir des compétences à jour pour mieux s'adapter aux changements et soutenir les avancées technologiques. Nos interventions en entreprise doivent favoriser le développement de cette culture de formation. De plus,

avec la collaboration des établissements d'enseignement, nous maintiendrons une offre de formation continue adaptée aux besoins des travailleurs et travailleuses.

➔ ORIENTATION 3

Réaliser des interventions adaptées aux besoins des chercheurs d'emploi en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, en collaboration notamment avec les employeurs.

Axe d'intervention

La mobilisation des partenaires pour apporter des solutions aux difficultés de maintien en emploi de certaines personnes.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, le maintien en emploi devient un enjeu important. Les interventions à ce chapitre impliquent plusieurs acteurs, dont le travailleur et l'entreprise. Il est nécessaire d'effectuer une réflexion multidisciplinaire sur cette problématique, afin de partager les expertises et déterminer des stratégies et des actions porteuses à mettre en œuvre pour y répondre.

Afin de soutenir les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation (NEEF)¹⁰ dans leur démarche d'intégration au marché du travail, le Ministère a organisé un appel de projets (automne 2021), notamment auprès des organismes spécialisés en employabilité de toutes les régions du Québec. Les projets retenus explorent de nouvelles possibilités ou proposent d'adapter l'offre actuelle de services aux besoins variés des jeunes qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation (NEEF) de moins de 35 ans qui sont plus vulnérables. Une priorité a été accordée aux projets qui proposaient une utilisation optimale des mesures existantes, et ce, tout en assurant aux jeunes un accompagnement soutenu jusqu'à l'acquisition de leur autonomie professionnelle, l'obtention d'un emploi et leur maintien en emploi, le cas échéant.

Pendant la pandémie, certains groupes de la population ont été plus fortement touchés sur le marché de l'emploi, notamment les femmes, qui, traditionnellement, se retrouvent en plus grand nombre dans les secteurs d'activité qui ont été touchés plus durement par les mesures sanitaires.

À ce chapitre, un projet s'adressera précisément à des femmes, afin de les accompagner dans un projet de préparation à l'emploi visant leur intégration et maintien en emploi, notamment par l'exploration et l'expérimentation de différents métiers traditionnels et non traditionnels, afin d'élargir leurs choix de carrière. Le développement des compétences essentielles (ex. : résolution de problèmes, lecture, compétences numériques, calcul, rédaction, etc.) et propres au milieu de travail sera au cœur du projet. Celui-ci sera réalisé en partenariat avec des établissements d'enseignement en fonction des intérêts et du profil des participantes.

➔ ORIENTATION 4

Accompagner les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines, afin qu'ils l'adaptent au contexte de rareté persistante de main-d'œuvre.

Axe d'intervention

L'aide et le soutien aux entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines et de recrutement.

Axe d'intervention

L'appui aux entreprises dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer leur productivité.

L'accompagnement des employeurs est essentiel, afin de soutenir la gestion du changement, que ce soit pour l'adaptation des pratiques en matière de recrutement, la gestion et l'optimisation des ressources

10. Il peut notamment s'agir : de jeunes mères souhaitant intégrer ou réintégrer le marché du travail; de jeunes pris en charge par les services de la protection de la jeunesse et par les services de réadaptation; de jeunes ayant des expériences plus ou moins récentes sur le marché du travail qui souhaitent mieux définir leur avenir professionnel; de jeunes immigrants arrivés récemment; de jeunes présentant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique; de façon exceptionnelle, des jeunes en parcours scolaire, mais présentant un risque de décrochage élevé.

humaines, la rétention du personnel, l'organisation du travail ainsi que la détermination de moyens pour améliorer leur productivité. Dans un contexte de rareté, les entreprises doivent innover et renouveler leurs pratiques pour faire face aux défis actuels en gestion des ressources humaines. Voici quelques-unes de nos actions prioritaires pour l'exercice 2022-2023 :

Depuis 2018, plusieurs interventions ont été effectuées dans la région de Charlevoix, afin de soutenir les travailleurs et travailleuses des entreprises saisonnières ainsi que les prestataires saisonniers de l'assurance-emploi. Pour appuyer les entreprises dans la recherche de solutions aux difficultés de recrutement, un projet-pilote sera mis en œuvre, à l'initiative du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et avec la collaboration du ministère du Tourisme, afin de soutenir la stabilisation de l'emploi saisonnier dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre pour les entreprises à vocation touristique. Ce projet va permettre à 10 entreprises de Charlevoix d'expérimenter le partage de leur main-d'œuvre selon leurs saisons d'activité.

Pour accompagner les entreprises quant aux enjeux touchant les ressources humaines, la Direction des services aux entreprises, avec la collaboration de partenaires, offrira des activités renouvelées aux entreprises et responsables des ressources humaines. Parmi ces activités, des dîners-causeries sur le thème de la diversité des bassins de main-d'œuvre pour mieux faire connaître les profils et atouts de ceux-ci. Afin de soutenir leur réflexion pour diminuer les effets de la pénurie de main-d'œuvre, des ateliers seront offerts aux entreprises, afin de les aider à explorer leurs options organisationnelles et acquérir des outils pour réussir à atteindre leurs objectifs (ex. : Pénurie de main-d'œuvre : travaillons vos options!).

Ces priorités s'inscrivent en complémentarité de notre offre de services habituelle aux entreprises (programmes, mesures, etc.), notamment notre collaboration à des activités de recrutement régionales et du soutien aux entreprises pour le recrutement de travailleurs étrangers temporaires, en collaboration et en complémentarité avec les interventions des partenaires et organismes régionaux impliqués à ce chapitre, dont l'équipe de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).

Afin d'appuyer les entreprises dans le déploiement d'actions visant à améliorer leur productivité pour compenser la rareté de main-d'œuvre, le soutien au développement et au perfectionnement de compétences des personnes en emploi demeure un objectif important. À cet effet, les entreprises qui souhaitent mettre en œuvre des activités de perfectionnement et de reconnaissance des compétences de leur main-d'œuvre, dans un contexte d'évolution technologique, seront accompagnées. D'autres activités, telles que le soutien à une planification stratégique pour les entreprises qui envisagent la voie de la modernisation, que celle-ci soit associée au virage numérique ou à de nouvelles technologies, seront également maintenues.



ORIENTATION 5

S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail, afin d'offrir des services publics d'emploi alignés sur les besoins des clientèles.

Axe d'intervention

L'optimisation de la concertation régionale.

Axe d'intervention

L'émergence de projets de concertation en soutien aux orientations du Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Dans la prochaine année, nous souhaitons prioriser certaines actions avec nos partenaires pour améliorer la participation au marché du travail de certains groupes de la population de la région ou pour soutenir le recrutement de la main-d'œuvre chez les entreprises. À cet effet, un premier groupe de travail piloté par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier va explorer les actions régionales à mettre en œuvre pour faciliter l'intégration au marché du travail civil des vétérans et vétéranes des Forces armées canadiennes basés dans la région.

La région dénombre plusieurs étudiants internationaux ayant fait le choix de réaliser des études postsecondaires au Québec. Beaucoup d'efforts sont réalisés par le milieu scolaire, afin de les attirer dans ses établissements d'enseignement. Les directions régionales de Services Québec et du ministère de

l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration uniront leurs forces, avec la collaboration des partenaires, pour mieux faire connaître leur potentiel auprès des entreprises et leur permettre une première immersion dans le marché du travail régional. Nous souhaitons élaborer une approche qui répondra à leurs besoins en fonction de leur domaine d'études et qui leur permettra d'acquérir une première expérience de travail en sol québécois. Notre objectif est de parvenir à les retenir à la fin de leurs études, afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises de la région.

La hausse de la participation au marché du travail des travailleurs expérimentés sera également une préoccupation importante. À ce chapitre, les travaux du Comité consultatif des 45 ans et plus seront mis à profit pour guider les réflexions régionales et celles des partenaires, afin d'adapter notre offre de services aux besoins de cette clientèle.

La pandémie a mis en lumière les besoins de main-d'œuvre pour la profession de préposés aux bénéficiaires. Malgré les efforts déployés pour en former davantage dans les établissements d'enseignement, ceux-ci ne seront pas suffisants pour répondre au nombre de postes à pourvoir. Le recrutement de travailleurs qualifiés est envisagé, mais il se bute à différents obstacles. Les directions régionales de Services Québec et du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration travailleront conjointement, pour une meilleure complémentarité de l'intervention gouvernementale, afin d'élaborer un projet de recrutement de travailleurs qualifiés à l'étranger pour cette profession.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail a déposé un appel de projets régional dans le cadre du programme Évolution-Compétences, volet Innovation et connaissance de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Les projets devront répondre à l'un des trois objectifs établis dans le programme, soit

- augmenter les connaissances liées au développement des compétences et aux besoins de compétences du marché du travail;
- identifier, développer, expérimenter et évaluer de nouvelles façons d'améliorer le marché du travail;
- valoriser la culture de formation et la connaissance des besoins en formation.

De plus, en fonction des priorités retenues dans le cadre de la présente planification 2022-2023, le Conseil souhaite recevoir des projets visant à répondre à l'une des préoccupations suivantes :

Soutenir, accompagner et outiller les petites et moyennes entreprises (de 6 à 99 employés) pour qu'elles puissent faire face aux nouvelles réalités du marché du travail, notamment dans leur organisation du travail et la gestion des ressources humaines, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre.

Optimiser la contribution des acteurs régionaux pour élaborer une offre de services visant à soutenir et accompagner les petites et moyennes entreprises (de 6 à 99 employés), ou les entreprises qui ne possèdent pas de service de ressources humaines, pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes.

Accompagner et outiller les entreprises pour les aider à évaluer les besoins de développement des compétences de leur personnel en littératie et en numératie, afin de soutenir leur transformation numérique, leur productivité et soutenir de façon novatrice les entreprises dans la formation continue.

Interventions en matière de participation sociale et de mobilisation

Les derniers mois ont touché de façon plus importante certains groupes de la population et amplifié les inégalités existantes pour nombre d'entre eux. La région doit travailler pour favoriser une plus grande inclusion, réduire ces fossés et limiter cette progression des inégalités, afin d'encourager une meilleure participation sociale des personnes soucieuses de contribuer à la vitalité de la région. Afin de contribuer à cette amélioration, les bureaux de Services Québec mèneront certaines actions avec la clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours.

L'orientation 2 « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle » du plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale comporte l'objectif 2.2, soit d'augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2022-2023.

Objectif : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires
Axe d'intervention Favoriser la solidarité ainsi que les initiatives régionales pour une plus grande inclusion économique des personnes démunies.
Actions - Offrir une formation au personnel de l'aide financière de dernier recours pour soutenir ses interventions d'accompagnement de la clientèle dans une démarche visant l'engagement social. - Assurer l'accompagnement de la clientèle de l'assistance sociale : déterminer ses besoins, l'informer et la diriger vers les bonnes ressources. - Optimiser l'utilisation de nos mesures et de nos services ainsi que les ententes avec nos nombreux partenaires. - Informar la clientèle et les partenaires lors de la mise en œuvre (hiver 2023) du Programme de revenu de base pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et bénéficiant du Programme de solidarité sociale. - Participer à la table Le collectif pour l'inclusion et le développement social, afin de s'assurer que les orientations répondent aux enjeux de lutte à la pauvreté pour tout le territoire de la Capitale-Nationale.

Pour améliorer le continuum entre les services de la solidarité sociale et les services publics d'emploi, la Direction régionale ainsi que les bureaux de Services Québec réaliseront des travaux, afin d'optimiser l'utilisation de nos mesures et de nos services ainsi que les ententes avec nos nombreux partenaires, au bénéfice de la clientèle.

La Direction régionale tient également à appuyer le travail des agents de l'aide financière de dernier recours, en les outillant davantage pour favoriser la mise en mouvement des personnes bénéficiaires de l'assistance sociale. Cette clientèle présente souvent des caractéristiques ou doit surmonter des obstacles qui les éloignent d'une participation plus active sur le plan social ou du marché du travail. Cette formation permettra au personnel de se doter d'outils pour soutenir ses interventions et offrir un accompagnement adapté aux besoins de la clientèle. Parfois, de simples gestes peuvent faire une grande différence!

La mise en œuvre du Programme de revenu de base pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et bénéficiant du Programme de solidarité sociale, prévue en 2023, amènera des changements importants dans la prestation de services pour cette clientèle. La formation du personnel ainsi que l'information auprès de la clientèle et des partenaires mobiliseront de façon importante les équipes selon les étapes prévues au calendrier de mise en œuvre.

La Direction régionale vise à maintenir son partenariat pour assurer la pérennité du développement communautaire et social, conformément à notre engagement ministériel au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. La Communauté métropolitaine de Québec a mis en place une table de partenaires, Le collectif pour l'inclusion et le développement social, à laquelle nous participons. Cette structure a pour objectif de faciliter la collaboration et la complémentarité des partenaires pour une meilleure concertation des actions, afin d'améliorer la qualité de vie des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, ou à risque de l'être.

Ces actions s'inscrivent en continuité de la mise en œuvre des programmes d'assistance sociale, conformément au cadre législatif et réglementaire.

ANNEXES

Annexe 1 : Tableau synoptique du Plan d'action régional de Services Québec 2022-2023

ENJEU 1 – DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX AXÉS SUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE QUALITÉ.		
ORIENTATION MINISTÉRIELLE Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité.		
OBJECTIFS	AXES D'INTERVENTION	ACTIONS PRIORITAIRES
Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec.	Faire connaître l'offre de services auprès des citoyens et des entreprises par le maintien de certaines actions et le développement de nouvelles initiatives.	Informar la clientèle et les partenaires de l'évolution de la prestation de services, notamment lors du déploiement des nouvelles fonctionnalités dans Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale, et de la mise en œuvre (hiver 2023) du Programme de revenu de base pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et bénéficiant du Programme de solidarité sociale.
Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services	Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils pour offrir à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale des renseignements précis et complets.	Élaborer une approche régionale en assurance-qualité pour soutenir le travail des préposés aux renseignements. Assurer la formation de base et bonifier les activités d'encadrement et de formation continue auprès du personnel pour soutenir l'appropriation des outils et des services offerts à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale.
Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus.	Mettre en œuvre des initiatives et collaborer aux actions ministérielles visant à améliorer le degré de satisfaction des clientèles.	Uniformiser la prestation de services du personnel administratif de première ligne avec des activités de formation et d'encadrement adaptées à ce service. Optimiser la prestation de services aux entreprises dans l'ensemble de la région.
ORIENTATION MINISTÉRIELLE Adapter les interventions aux besoins de la clientèle		
Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires.	Favoriser la solidarité ainsi que les initiatives régionales pour une plus grande inclusion économique des personnes démunies.	Offrir une formation au personnel de l'aide financière de dernier recours pour soutenir ses interventions d'accompagnement de la clientèle dans une démarche visant l'engagement social. Assurer l'accompagnement de la clientèle de l'assistance sociale : déterminer ses besoins et l'informer et la diriger vers les bonnes ressources. Optimiser l'utilisation de nos mesures et de nos services ainsi que les ententes avec nos nombreux partenaires. Informar la clientèle et les partenaires lors de la mise en œuvre (hiver 2023) du Programme de revenu de base pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et bénéficiant du Programme de solidarité sociale. Participer à la table Le collectif pour l'inclusion et le développement social, afin de s'assurer que les orientations répondent aux enjeux de lutte à la pauvreté pour tout le territoire de la Capitale-Nationale.

Plan d'action régional 2022-2023

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2022-2023	
Enjeu 1 La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée. Enjeu 2 La connaissance et le recours aux services publics d'emploi par la clientèle de chercheurs d'emploi, de travailleurs et d'employeurs, compte tenu des bénéfices qu'ils peuvent en retirer.	Enjeu 3 La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins du marché du travail et l'agilité dans la prestation de services. Enjeu 4 L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.
AXES D'INTERVENTION	ACTIONS PRIORITAIRES
ORIENTATION 1 Rejoindre les clientèles et leur faire connaître les opportunités du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi.	
L'amélioration de la connaissance du marché du travail de la région.	Concevoir des outils d'information sur le marché du travail. Diffuser et faire connaître l'information sur le marché du travail auprès du personnel et des partenaires.
La promotion des services publics d'emploi dans la région.	Assurer la présentation de l'évolution des services ainsi que des mesures et programmes auprès de nos partenaires régionaux, notamment les organismes spécialisés en employabilité, pour les faire connaître et rejoindre les clientèles selon les milieux fréquentés.
ORIENTATION 2 Requalifier et rehausser les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs.	
La persévérance dans la participation aux mesures et le parcours jusqu'à l'emploi.	Assurer un suivi des personnes participantes à la mesure de formation, afin de favoriser la réussite et auprès de celles ayant terminé leur formation et pour lesquelles un résultat de retour en emploi n'est pas enregistré. Assurer un accompagnement et le développement d'une offre de services adaptée aux personnes immigrantes inscrites au programme d'études Santé, assistance et soins infirmiers pour favoriser la réussite et l'intégration au marché du travail, et ce, avec la collaboration de partenaires. Mettre sur pied un comité de travail multidisciplinaire regroupant du personnel de Services Québec, des partenaires du réseau de l'éducation et des organismes spécialisés en employabilité pour parler des enjeux et des problématiques et déterminer des stratégies à mettre en œuvre.
Le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre en emploi.	Soutenir une offre de formation continue adaptée aux besoins des travailleurs et travailleuses pour soutenir l'adaptation aux changements dans le contexte évolutif des compétences requises et émergentes sur le marché du travail.
ORIENTATION 3 Réaliser des interventions adaptées aux besoins des chercheurs d'emploi en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, en collaboration notamment avec les employeurs.	
La mobilisation des partenaires pour apporter des solutions aux difficultés de maintien en emploi de certaines personnes.	Soutenir l'implantation de bonnes pratiques pour le maintien en emploi des travailleurs avec le partage des expertises de Services Québec, des organismes spécialisés en employabilité ainsi que des représentants des entreprises, afin de déterminer les stratégies et actions à mettre en œuvre. Mettre en œuvre les cinq projets régionaux retenus dans le cadre de l'appel de projets visant à soutenir les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation (NEEF) dans le développement de leur autonomie professionnelle et leur démarche d'intégration au marché du travail et en effectuer le suivi. Soutenir un projet de préparation à l'emploi visant l'intégration et le maintien en emploi de femmes, notamment par l'exploration et l'expérimentation de différents métiers traditionnels et non traditionnels et le développement de compétences essentielles et qualifiantes en milieu de travail.
ORIENTATION 4 Accompagner les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines, afin qu'ils l'adaptent au contexte de rareté persistante de main-d'œuvre.	
L'aide et le soutien aux entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines et de recrutement.	Accompagner et soutenir les entreprises dans l'innovation et les nouvelles pratiques pour faire face aux défis des ressources humaines actuels, tels : - qu'assurer le suivi du projet-pilote de partage de main-d'œuvre, entrepris avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), visant à soutenir des entreprises de la région de Charlevoix pour la stabilisation de l'emploi saisonnier. Accompagner et soutenir les entreprises pour faire face aux enjeux de recrutement, d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.
L'appui aux entreprises dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer leur productivité.	Accompagner et soutenir les entreprises par le volet des ressources humaines, dans leurs efforts pour adapter et optimiser la productivité de leur organisation.
ORIENTATION 5 S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail, afin d'offrir des services publics d'emploi alignés sur les besoins des clientèles.	
L'optimisation de la concertation régionale.	Réaliser des travaux de concertation avec divers intervenants, notamment avec le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier, pour favoriser l'intégration au marché de l'emploi des vétérans et vétéranes des Forces armées canadiennes basés dans la région. Favoriser la rétention des étudiants et étudiantes internationaux ainsi que des travailleurs et travailleuses qualifiés, en collaborant avec la Direction régionale du MIFI, et potentiellement des partenaires de la région, pour la mise en œuvre d'actions favorisant leur intégration graduelle au marché du travail et leur rétention après qu'ils auront terminé leurs études, dans le cas des étudiants, afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre régionaux. Élaborer et mettre en œuvre un projet-pilote visant le recrutement de travailleurs qualifiés à l'étranger pour la profession de préposés aux bénéficiaires avec la collaboration de partenaires, dont la Direction régionale du MIFI.
L'émergence de projets de concertation en soutien aux orientations du Conseil régional des partenaires du marché du travail.	Appel de projets régional Évolution-Compétences, volet Innovation et connaissance visant à soutenir des projets répondant à l'une des préoccupations suivantes : Entreprises et gestion des ressources humaines; Main-d'œuvre; Développement des compétences.

Annexe 2 : Fonds de développement du marché du travail

Pour la région de la Capitale-Nationale, le budget d'intervention initial du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) s'élève à 75 179,2 k\$ en 2022-2023. Le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale propose une répartition du budget du Fonds de développement du marché du travail FDMT qui permet d'orienter l'investissement régional et local en fonction de quatre grands regroupements de mesures : Formation, Ressources externes, Autres mesures aux individus et Services aux entreprises.

De façon plus précise, voici la répartition initiale du budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) pour la planification 2022-2023 :

- Le regroupement Formation représente le plus fort pourcentage du budget total. Les activités de formation sont offertes aux personnes à la recherche d'un emploi ainsi qu'aux travailleurs et visent à les aider à acquérir ou à développer des compétences et ainsi à répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises de la région.
- Le regroupement Ressources externes comprend les ententes liées aux mesures Préparation à l'emploi et Services d'aide à l'emploi ainsi que l'ensemble des ententes régionales conclues avec des organismes communautaires d'employabilité et des carrefours jeunesse-emploi.
- Le regroupement Autres services aux individus inclut le soutien du revenu des participants ainsi que les mesures Contrat d'intégration au travail, Subventions salariales (expérience de travail) et Soutien au travail autonome.
- Enfin, le regroupement Services aux entreprises comprend les mesures Concertation pour l'emploi et Subventions salariales (entreprises privées), le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) et la Mesure de formation de la main-d'œuvre – volet Entreprises, qui inclut la formation continue.

Comme mentionné, la région dispose également de crédits budgétaires supplémentaires, reçus des unités centrales, pour nous permettre d'assurer une gestion provinciale de certaines ententes et soutenir des services et des activités dans plusieurs régions du Québec. Pour 2022-2023, ces sommes supplémentaires représentent un montant de 9 138,1 k\$ pour les ententes suivantes :

- les cinq projets régionaux retenus dans le cadre de l'appel de projets visant à soutenir les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni aux études, ni en formation (NEEF) dans le développement de leur autonomie professionnelle et leur démarche d'intégration au marché du travail;
- les projets de formation réglementés en transport maritime;
- les ententes relatives à la sylviculture prises en charge par l'Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec, la Fédération québécoise des coopératives forestières et le Regroupement des sociétés d'aménagement forestier du Québec;
- les projets-pilotes de formation pour le secteur de la forêt;
- l'entente avec Compétences Québec;
- les ententes provinciales pour le soutien et l'accompagnement des autochtones vivant en milieu urbain avec le Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec, la maison communautaire MISSINAK et la Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations;
- le projet d'immersion française en milieu de travail;
- les projets nationaux du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi (JME) répondant aux besoins des personnes handicapées : Les migrants miniers et Mon emploi sur mesure;
- les projets économiques d'envergure qui visent la création d'emplois ou le développement des compétences des personnes en emploi.

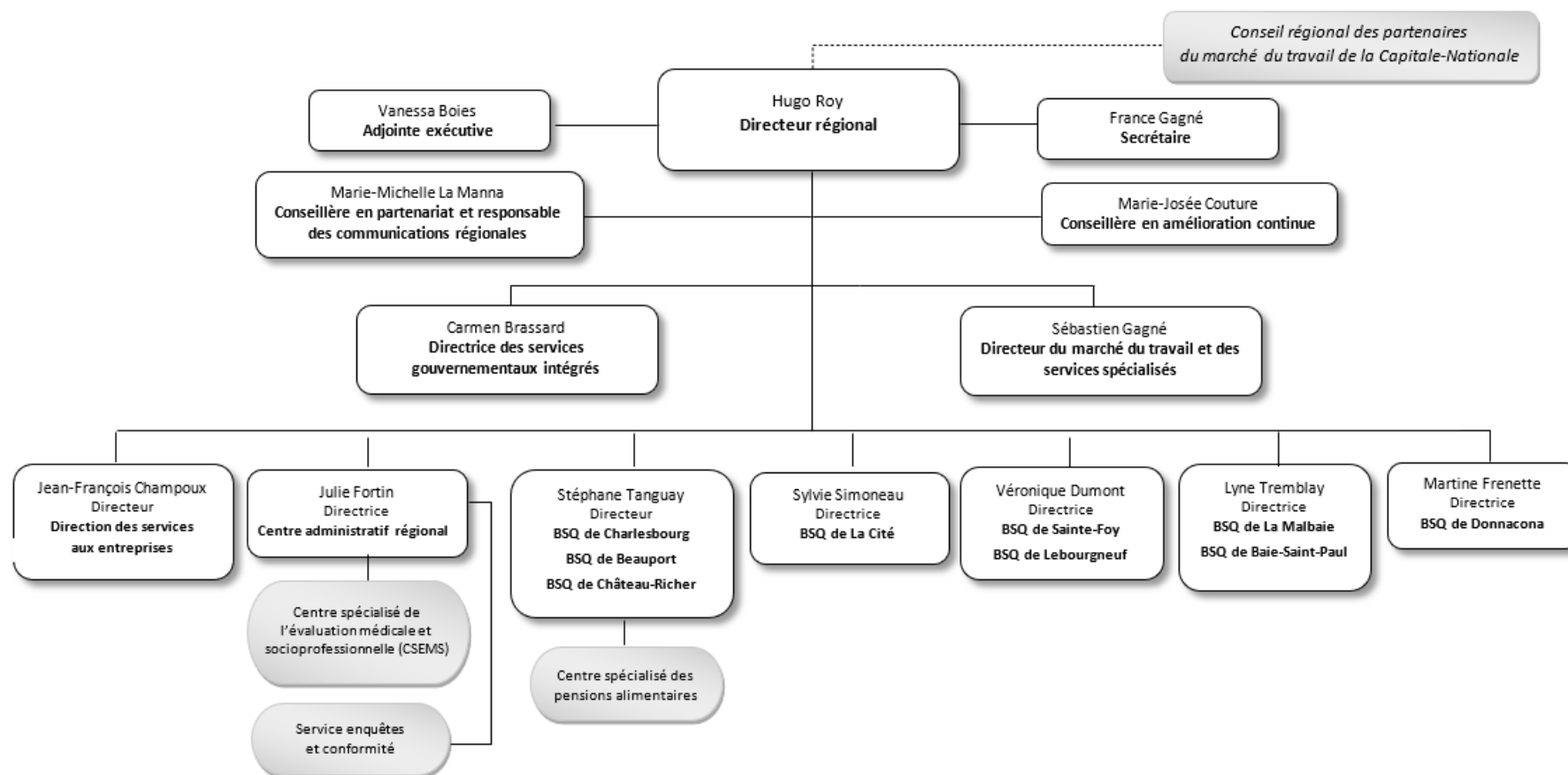
Annexe 3 : Indicateurs de résultats et cibles

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2022-2023	
	Régionales	Nationales
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	7 780	95 000
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	57,1 %	55,5 %
3. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 014	14 000
4. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	40,4 %	42,0 %
5. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) – volet du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)	402	4 550
6. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	1 309	15 445
7. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %	97 %
8. Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %	85 %

Annexe 4 : Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale



Direction régionale de la Capitale-Nationale



Direction régionale/Janvier 2022

Annexe 5 : Bureaux de Services Québec de la région de la Capitale-Nationale

Les services aux clientèles citoyenne et entreprise

BUREAUX DE SERVICES QUÉBEC		LES SERVICES DE BASE	
Baie-Saint-Paul Beauport Charlesbourg Château-Richer Donnacona	La Cité La Malbaie Lebourgneuf Sainte-Foy	Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes Postes informatiques en libre-service Renseignements sur les programmes et services gouvernementaux	Services d'aide à l'emploi Services d'aide aux entreprises Services d'assèmentation Services de solidarité sociale
		LES PARTICULARITÉS	
Bureau de Services Québec de Baie-Saint-Paul		Services en immigration à la clientèle citoyenne du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) Services à la clientèle citoyenne et entreprise du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)	
Bureau de Services Québec de Charlesbourg		Centre spécialisé des pensions alimentaires	
Bureau de Services Québec de Donnacona		Services en immigration à la clientèle citoyenne du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)* * Au cours de 2022-2023.	
Bureau de Services Québec de La Cité¹¹		Services en immigration à la clientèle citoyenne et entreprise du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)	
Bureau de Services Québec de Lebourgneuf		Services liés au registre des entreprises Services liés à la Société d'assurance automobile du Québec (permis de conduire et immatriculation de véhicules)	
Bureau de Services Québec de Sainte-Foy		Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) Contrat d'intégration au travail (CIT) Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA) Services de la Régie du bâtiment du Québec (paiement et maintien de licences, passation d'examen) Services en immigration à la clientèle citoyenne du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)* * Au cours de 2022-2023.	
Centre administratif régionalisé de la Capitale-Nationale		Services de la solidarité sociale Enquêtes et conformité Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle	
Direction des services gouvernementaux intégrés		Gestion des ententes de partenariat avec les établissements de formation de l'agglomération de Québec Gestion des ententes de service avec les organismes communautaires en développement de l'employabilité pour l'ensemble de la région	
Direction du marché du travail et des services spécialisés		Informations sur le marché du travail Concertation régionale	
Direction des services aux entreprises		Services d'aide aux entreprises Gestion des comités d'aide au reclassement (CAR) et du comité au reclassement à entrées continues (CREC)	

11. Le bureau de Services Québec de La Cité accueille les effectifs de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), dont les agents d'aide à l'intégration, qui sont responsables du Parcours d'accompagnement personnalisé, ainsi que les conseillers en immigration régionale pour l'accompagnement des entreprises qui envisagent l'immigration comme solution à leur besoin de main-d'œuvre.

Annexe 6 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale

Les membres votants sont nommés par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La personne qui assumera la fonction de présidence est choisie par et parmi les membres.

MEMBRES VOTANTS		
Membres représentant la main-d'œuvre	Membres représentant les entreprises	Membres représentant le milieu de la formation et les organismes communautaires
YVES FORTIN , président du CRPMT Conseil central de Québec–Chaudière-Appalaches (CSN)	STEEVE LAVOIE , vice-président du CRPMT Président et chef de la direction Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ)	ANDRÉ RAYMOND , vice-président du CRPMT Directeur Service de placement de l'Université Laval
VACANT	VACANT	NICOLE RICHARD Directrice Direction de la formation continue et des services aux entreprises Cégep de Sainte-Foy
DOMINIQUE COUTURE Conseillère régionale Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) Conseil régional Québec et Chaudière-Appalaches	ANNE-SOPHIE MASCART Superviseure en matière de gestion des ressources humaines Gestion Qualtech inc.	CHRISTIAN PLEAU Directeur général Centre de services scolaire des Découvreurs
FRANÇOIS CARON Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	GINETTE GAUTHIER Directrice générale Domaine Forget de Charlevoix	LUIS ANTONIO VILLAMIZAR Directeur général Le Vélo Vert inc.
MICHEL BADEAU Responsable de points de service Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)	SYLVAIN DESHAIES Président Pro-Métal Plus	ISABELLE SENNEVILLE Directrice générale La Croisée
CHRISTIAN VOYER Coordonnateur régional Québec–Chaudière-Appalaches Centrale des syndicats démocratiques (CSD)	GENEVIÈVE HAMEL Vice-présidente Capital humain et Expérience employé Groupe Promutuel	KARINE ROUSSY Directrice générale GIT Services-conseils en emploi
Membres représentant le développement régional		Représentant régional du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et secrétaire du comité
LINE LAGACÉ Vice-présidente – Québec International		HUGO ROY Directeur régional de Services Québec de la Capitale-Nationale
MEMBRES NON VOTANTS		
Membre désigné représentant le ministère de l'Économie et de l'Innovation	Membre désigné représentant le ministère de l'Éducation	Membre désigné représentant la Commission de la construction du Québec
VACANT	PIERRE-LUC POULIOT Directeur général du soutien au réseau et de l'intervention régionale	DOMINIC MARCIL Chef de section – Volet organisationnel Direction de la formation professionnelle Commission de la construction du Québec Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches
MEMBRES INVITÉS		
Membre désignée représentant le Secrétariat à la Capitale-Nationale	Membre désignée représentant le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	
CLAUDIA LATULLIPPE Directrice du développement et de l'administration Secrétariat à la Capitale-Nationale	TAMARA CÔTÉ Directrice régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches	

Annexe 7 : Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale 2021

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active de 15 ans et plus

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	399,6	5,3	1,3
Emploi (000)	380,8	13,7	3,7
Chômage (000)	18,8	-8,3	-30,6
Taux de chômage (%)	4,7	-2,2	
Taux d'activité (%)	63,9	0,6	
Taux d'emploi (%)	60,9	2,0	

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active — FEMMES

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	188,7	-0,7	-0,4
Emploi (000)	178,7	1,0	0,6
Chômage (000)	10,0	-1,7	-14,5
Taux de chômage (%)	5,3	-0,9	
Taux d'activité (%)	59,9	0,2	
Taux d'emploi (%)	56,7	0,6	

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active — HOMMES

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	210,9	6,1	3,0
Emploi (000)	202,1	12,7	6,7
Chômage (000)	8,9	-6,5	-42,2
Taux de chômage (%)	4,2	-3,3	
Taux d'activité (%)	67,9	1,0	
Taux d'emploi (%)	65,1	3,2	

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale. Compilation : Emploi-Québec.

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active âgée de 15 à 64 ans

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	383,8	6,8	1,8
Emploi (000)	366,1	14,2	4,0
Chômage (000)	17,7	-7,4	-29,5
Taux de chômage (%)	4,6	-2,1	
Taux d'activité (%)	83,4	1,7	
Taux d'emploi (%)	79,6	3,4	

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale. Compilation : Emploi-Québec.

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active âgée de 15 à 24 ans

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	56,4	3,5	6,6
Emploi (000)	51,7	7,1	15,9
Chômage (000)	4,7	-3,7	-44,0
Taux de chômage (%)	8,3	-7,6	
Taux d'activité (%)	74,1	-0,8	
Taux d'emploi (%)	67,9	4,7	

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active âgée de 25 à 54 ans

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	258,8	5,0	2,0
Emploi (000)	250,2	9,2	3,8
Chômage (000)	8,7	-4,1	-32,0
Taux de chômage (%)	3,4	-1,6	
Taux d'activité (%)	92,1	1,0	
Taux d'emploi (%)	89,1	2,6	

La Capitale-Nationale : caractéristiques de la population active âgée de 55 ans et plus

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Population active (000)	84,4	-3,2	-3,7
Emploi (000)	78,9	-2,6	-3,2
Chômage (000)	5,5	-0,5	-8,3
Taux de chômage (%)	6,5	-0,3	
Taux d'activité (%)	31,4	-0,6	
Taux d'emploi (%)	29,4	-0,3	

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale. Compilation : Emploi-Québec.

La Capitale-Nationale : emploi selon l'industrie

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2021	2020	2020
Emploi total	380,8	13,7	3,7
Secteur de la production de biens	58,2	11,6	24,9
Construction	25,9	5,6	27,6
Fabrication	27,3	6,8	33,2
Autres industries de biens ¹	5,0	-0,8	-13,8
Secteur des services	322,6	2,1	0,7
Services à la production ²	112,0	9,1	8,8
Services à la consommation ³	81,3	-10,3	-11,2
Services gouvernementaux ⁴	129,3	3,3	2,6

1. Agriculture, Foresterie, pêche, mine et extraction de pétrole et de gaz et Services publics.

2. Commerce de gros, Transport et entreposage, Finance, assurances, immobilier et location, Services professionnels scientifiques et techniques, Services aux entreprises, bâtiments et de soutien.

3. Commerce de détail, Information, culture et loisirs, Hébergement et services de restauration, Autres services.

4. Services d'enseignement, Soins de santé et assistance sociale, Administrations publiques.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale. Compilation : Emploi-Québec.



Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale
2500, boulevard Montmorency, bureau 301
Québec (Québec) G1J 5C7

www.quebec.ca