



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE LA CAPITALE-NATIONALE

PLAN D'ACTION RÉGIONAL

2021-2022

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 2021-2022 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 4 mai 2021.

Direction

Hugo Roy, directeur régional

Gilbert Pouliot, directeur du marché du travail et de 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} Isabelle Senneville

M. André Raymond

M^{me} Ginette Gauthier

M. Christian Voyer

M^{me} Line Lagacé

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 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-90127-3

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	9
3	Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	13
3.1	Le marché du travail.....	13
3.2	Les principaux enjeux de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale.....	21
4	Priorités de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	23
4.1	Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	23
4.2	Adapter les interventions aux besoins de la clientèle.....	25
4.3	Autres orientations régionales.....	33
	ANNEXES.....	35
	Annexe 1 : Tableau synoptique du Plan d'action régional de Services Québec 2021-2022.....	37
	Annexe 2 : Fonds de développement du marché du travail.....	38
	Annexe 3 : Indicateurs de résultats et cibles	39
	Annexe 4 : Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	40
	Annexe 5 : Bureaux de Services Québec de la région de la Capitale-Nationale.....	41
	Annexe 6 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale	42
	Annexe 7 : Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale 2020	43

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

Pour vous comme pour 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 2021-2022 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 pour l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale avec pour objectif de simplifier la relation des citoyennes et citoyens et entreprises avec l'État par une prestation de services intégrés. Le déploiement des divers bureaux de Services Québec a permis et permettra d'optimiser l'accès aux services et de faciliter l'accompagnement des clientèles citoyenne et des entreprises dans leurs démarches. À ce titre, la Direction régionale a la responsabilité de fournir les services reliés 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.

Le contexte évolutif du marché du travail de la région et d'ailleurs ainsi que les signes d'une reprise qui se fera de façon inégale nous incitent à maintenir une certaine agilité dans notre offre de services pour soutenir, de façon adéquate, les personnes et les entreprises au cours des prochains mois.

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 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 du Plan répond particulièrement aux objectifs établis, soit 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 à ce chapitre afin de favoriser une plus grande inclusion et de soutenir pleinement le développement du marché du travail régional.

De plus, nos interventions s'inscrivent en lien avec certaines des priorités que les élus régionaux ont ciblées dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.

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 read 'H. Roy', is placed over a faint, light blue rectangular stamp or watermark.

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 2021-2022 des services publics d'emploi de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

Dans le contexte tout particulier de la pandémie et des répercussions associées aux mesures sanitaires, la contribution des services publics d'emploi n'a jamais été aussi pertinente 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, au cours des derniers mois, 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 seront essentielles pour assurer le soutien aux personnes et aux secteurs les plus touchés ainsi que pour déterminer notre contribution visant à assurer la relance économique de la région.

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 :

- L'intégration au marché du travail et le maintien en emploi des personnes;
- La réduction des difficultés de recrutement ainsi que l'amélioration de la productivité des entreprises;
- Le développement durable des compétences des personnes pour répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail et aux besoins de main-d'œuvre 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 (MTESS), 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;
- favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations de travail harmonieuses;
- privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- soutenant l'action communautaire et bénévole;
- 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

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, dont le registre foncier du Québec et le registre des entreprises du Québec.

Elles 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 bénéficiaires d'un programme d'aide financière qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche d'emploi. De plus, en collaboration avec leur Conseil régional des partenaires du marché du travail, elles 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.

Dans la région, tous les bureaux de Services Québec, à l'exception du point de service de Cap-Santé, 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 régionalisées pour permettre une meilleure allocation des ressources et assurer une plus grande efficacité régionale en centralisant ces interventions. Ainsi,

- le bureau de Services Québec de Sainte-Foy est responsable de la gestion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) et de la mesure Contrat d'intégration au travail (CIT) pour l'ensemble de la région;
- le bureau de Services Québec de Charlesbourg est responsable du Centre spécialisé des pensions alimentaires, qui dessert 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. Plus de 13 000 dossiers sont traités annuellement;

Plan d'action régional 2021-2022

- le Centre administratif régional est responsable de la gestion des prestations spéciales aux bénéficiaires de l'aide sociale ainsi que des enquêtes et de la conformité pour l'ensemble de la région;
- 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. Cette direction assure également la concertation régionale de nature sectorielle auprès de divers partenaires, dont les comités sectoriels de main-d'œuvre;
- outre l'information sur le marché du travail, la Direction du marché du travail et des services spécialisés est responsable du Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle du Ministère. Le centre dessert l'ensemble de la province.

Les particularités de chacun des bureaux de Services Québec de la région vous sont présentées à l'annexe 5. Néanmoins, voici brièvement quelques services offerts :

Les services disponibles dans tous les bureaux de Services Québec	Les services offerts au bureau de Services Québec de Lebourgneuf	Centre administratif de la Capitale-Nationale
<ul style="list-style-type: none">• Postes informatiques en libre-service• Services de renseignements généraux sur les programmes gouvernementaux• Accompagnement des citoyennes et des citoyens dans leurs démarches administratives auprès du gouvernement• Services de solidarité sociale• Services d'aide à l'emploi• Service d'assermentation• Services de paiement et de maintien de licences ainsi que de passation d'examens de la Régie du bâtiment (seulement Sainte-Foy)	<ul style="list-style-type: none">• Registraire des entreprises du Québec• Registre foncier du Québec (ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles)• Régie de l'assurance maladie du Québec• Société de l'assurance automobile du Québec• Service d'assermentation• Postes informatiques en libre-service	<ul style="list-style-type: none">• Traitement plus de 9 000 dossiers relatifs à la solidarité sociale, soit ceux des prestataires de la solidarité sociale ayant des contraintes sévères à l'emploi• Une équipe se consacre au paiement de prestations spéciales (ex. : frais de transport par ambulance) et rend près de 36 000 décisions annuellement (réclamations, paiements, refus)

Depuis 2018, le Ministère a conclu une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) 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 MIFI permet d'offrir des services en immigration à 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 immigrants. Au cours de l'exercice 2021-2022, les bureaux de Services Québec de Donnacona et de Sainte-Foy accueilleront également des agents d'aide à l'intégration du MIFI.

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 268 employés des 11 bureaux de Services Québec, du Centre spécialisé des pensions alimentaires, du Centre administratif de la Capitale-Nationale,

¹ Le Bureau de Services Québec de La Cité accueille les effectifs de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches du MIFI, 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.

du Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle 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 spécifiques assumés par les 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'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 FDMT s'élève à 68 321,7 k\$ en 2021-2022. Le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de la Capitale-Nationale propose une répartition du budget du 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 (annexe 2).

La Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale dispose également de crédits budgétaires additionnels, 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, notamment

- 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 trois projets pilotes de formation pour le secteur de la forêt;
- l'entente avec Compétences Québec;
- l'entente avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) pour le Groupe d'action du secteur hôtelier;
- 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 deux projets nationaux du programme Jeunes en mouvement pour 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.

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. Les activités de concertation prennent différentes formes. 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. Le partenariat régional présente notamment les caractéristiques suivantes :

- Des ententes sont conclues avec 42 organismes de développement de l'employabilité, dont 7 carrefours jeunesse-emploi pour 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 activités de formation (ex. : formation générale des adultes, formation professionnelle, formation continue au collégial et universitaire, formation à temps partiel) et d'accompagnement sont offertes aux personnes sans emploi ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs grâce à des ententes avec 30 établissements d'enseignement de la région.
- Participation à l'alliance territoriale Développement social intégré (DSI) de Charlevoix, aux tables de codéveloppement pour les responsables des ressources humaines, table de la relève et du transfert d'entreprise.
- Certaines ententes permettent d'offrir des services aux travailleuses et aux travailleurs mis à pied à la suite d'une diminution des activités de l'entreprise qui les employait ou en raison d'une fermeture définitive de celle-ci. Ces services sont assurés par le comité d'aide au reclassement à entrées continues et les comités d'aide au reclassement.
- Plusieurs partenariats sont 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, MRC, parcs industriels) ainsi que d'autres ministères et organismes (ex. : Investissement Québec, ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration).
- Des activités visant à soutenir les efforts de recrutement de main-d'œuvre sont planifiées avec la collaboration de différents partenaires et ministères (ex. : chambres de commerce, organismes de développement économique, etc.).
- La direction régionale collabore également à la mobilisation des communautés dans le cadre de la mise en œuvre des Alliances pour la solidarité sur le territoire.

De plus, la mise en œuvre des priorités régionales retenues par les élus dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 (version actualisée) sollicite les intervenants de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale en fonction des problématiques et des enjeux liés à notre mission (voir la section 4.3 ci-après).

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

LE QUÉBEC

L'année 2020 a été inédite à de nombreux égards. Le marché du travail de la région et du Québec ne fait pas exception. Les indicateurs du marché du travail qui ont amorcé l'année en lion, avec l'atteinte de nombreux records en février au Québec, ont évolué par la suite en suivant les aléas de la pandémie et des mesures sanitaires.

Comparativement à 2019, une perte nette d'emplois de 208 500 (-4,8 %) est enregistrée au Québec. Ce sont 43 400 personnes qui ont délaissé la population active sur le marché du travail alors que la population des 15 ans et plus s'est accrue de 52 900 personnes. Le bassin des chômeurs s'est accru de 165 000 personnes, produisant une hausse du taux de chômage de 3,8 points de pourcentage pour s'établir à 8,9 %. Une baisse du taux d'activité (-1,1 point de pourcentage) et du taux d'emploi (-3,4 points de pourcentage) a également été enregistrée.

LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE

En matière d'emploi, la région a connu une évolution semblable à celle observée au Québec, mais avec une baisse légèrement plus marquée. En effet, l'emploi s'est replié de 35 900 (-8,9 %). Cette baisse est composée d'une diminution plus importante de la population active (23 400; -5,6 %) que celle du Québec alors que les nouveaux chômeurs étaient relativement moins nombreux. Ce sont 12 400 personnes qui ont grossi les rangs des chômeurs » le taux de chômage a atteint 6,9 %, pratiquement le double de celui enregistré l'an dernier (3,5 %). Le taux d'activité s'établit donc à 63,3 % (-4,0 points de pourcentage) et le taux d'emploi à 58,9 % (-6,0 points de pourcentage).

La baisse, plus marquée de population active dans la région qu'au Québec, est un fait intéressant à approfondir. En nombre, la diminution de la population active de la région représente plus de la moitié de celle du Québec, alors que la région représente moins d'un dixième de la population active du Québec.

Ce repli se réplique au sein des différentes catégories d'âges. Dans la région, le taux d'activité des 15-24 ans a diminué de 2,7 points de pourcentage, celui des 25-54 ans, de 2,6 points de pourcentage et celui des 55-64 ans, de 2,5 points de pourcentage. Les baisses sont plus importantes que celles du Québec (respectivement -1,4, -0,4 et -0,1 point de pourcentage).

La progression de la population active témoigne à la fois de la confiance des travailleuses et des travailleurs quant à la capacité du marché du travail à générer des emplois intéressants et à favoriser la croissance de population. À ce chapitre, l'évolution de la population des 15 ans et plus de la région équivaut à la moitié de celle du Québec (+0,4 % contre +0,8 %). Plus spécifiquement, chez les 15-64 ans, la région connaît une diminution (-2,6 %) plus importante que celle enregistrée dans l'ensemble du Québec (-0,1 %).

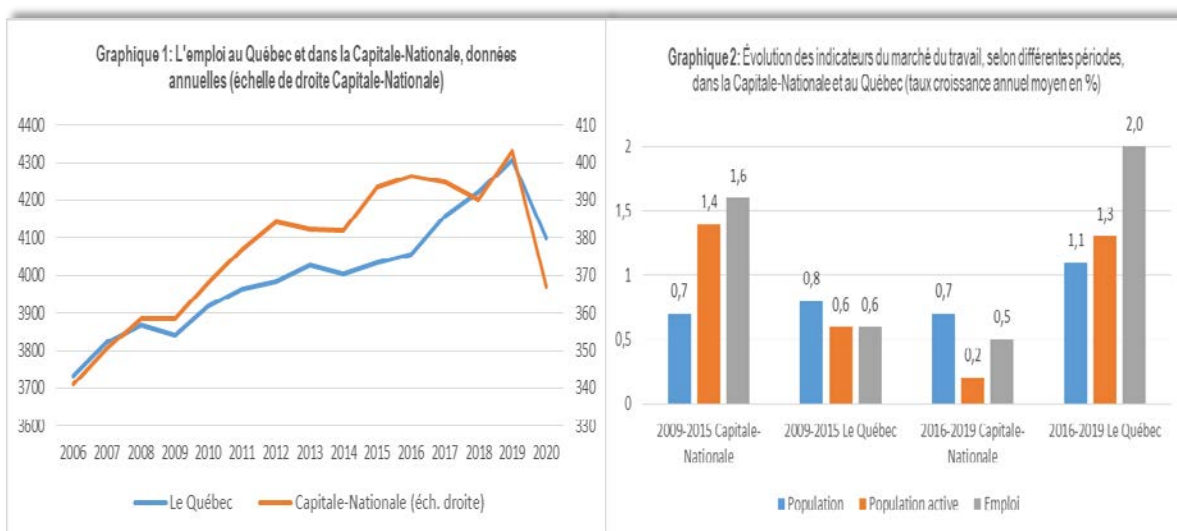
La faiblesse de la croissance démographique entrave donc la progression de la population active qui, à son tour, prive l'emploi de sa contribution. Sous un autre angle, le marché du travail de la région présente toujours une belle vigueur, avec un taux de chômage inférieur à la moyenne québécoise, mais il est sous-alimenté sur le plan de la croissance démographique.

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

Le graphique 1³ montre que, depuis 2016, la croissance de l'emploi est plus rapide au Québec que dans la région de la Capitale-Nationale. Une exception toutefois en 2019, alors qu'une hausse affichant un profil similaire a été enregistrée.

En décomposant la période présentée, le manque de vigueur de la démographie régionale comme facteur explicatif apparaît clairement. L'emploi⁴ a continué de croître plus rapidement que la population active pendant cette période, allant puiser des forces du côté du bassin des chômeurs. Toutefois, cette source se tarit lorsque le taux de chômage approche les 3,5 % comme il l'a fait en 2019.

Entre 2009 et 2015 (graphique 2), alors que la population de la région croissait à un rythme semblable à celui du Québec, l'indicateur de la population active (+1,4 %) y progressait deux fois plus rapidement que celui de la population (+0,7 %) et de la population active du Québec (+0,6 %). Cette vigueur s'est traduite en affluence vers le marché du travail, alimentant une forte expansion de l'emploi (+1,6 %) dans la région au cours de cette période. Pendant ce temps, au Québec, la croissance de l'emploi s'est révélée plus lente que celle de la population, avec pour effet d'augmenter le bassin des chômeurs (-0,9 % dans la région, +1,3 % au Québec).



Le vent a tourné en 2016, alors qu'une bascule s'est opérée en démographie avec une population vieillissante, dont la contribution au marché du travail est réduite. Dans la région, les départs à la retraite ont été plus massifs et la population active a crû moins rapidement que la population. Le rythme de croissance s'en est donc trouvé ralenti, mais la tension a persisté sur le marché du travail. Cette situation s'est manifestée par une croissance de l'emploi (+0,5 %) plus rapide que celle de la population active (+0,2 %), entraînant une réduction du nombre de chômeurs (-8,5 %).

Pendant ce temps, au Québec, l'emploi (+2,0 %) a crû deux fois plus rapidement que la population (+1,1 %), avec une contribution importante d'un bassin des chômeurs moins entamé que celui de la Capitale-Nationale.

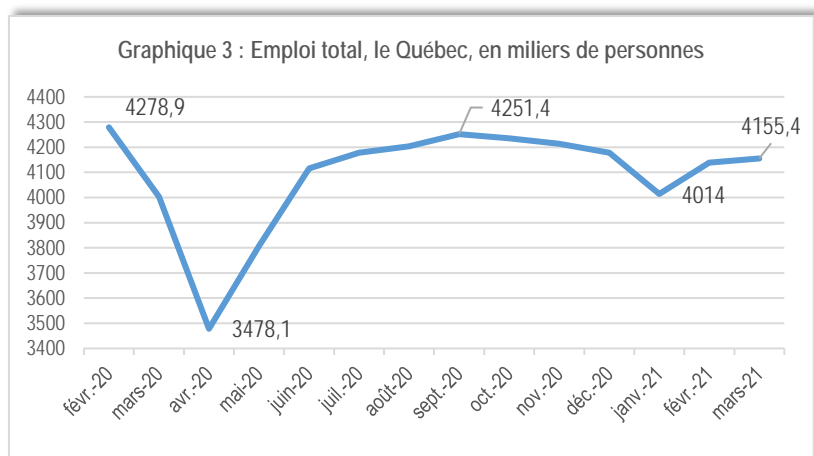
La tension sur le marché de l'emploi de la région a donc toujours été présente entre 2016 et 2019, avec une diminution du nombre de chômeurs, une croissance des postes vacants et un taux de chômage parmi les plus faibles au Québec. L'année 2020 a donc commencé dans ce contexte.

³ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, données publiques.

⁴ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, données publiques, calculs de la Direction du marché du travail et des services spécialisés Capitale-Nationale.

Ce qui caractérise l'année 2020 dans la région, c'est d'abord une croissance de la population (+0,4 %) moins importante que celle observée au Québec (+0,8 % au Québec). La population active a diminué plus rapidement ici (-5,6 %) qu'au Québec (-1,0 %), le tout cumulant en un repli de l'emploi (-8,9 %) pratiquement du double de celui du Québec (-4,8 %). Le taux de chômage est passé de 3,5 % en 2019 à 6,9 % en 2020 (au Québec, de 5,1 % à 8,9 %).

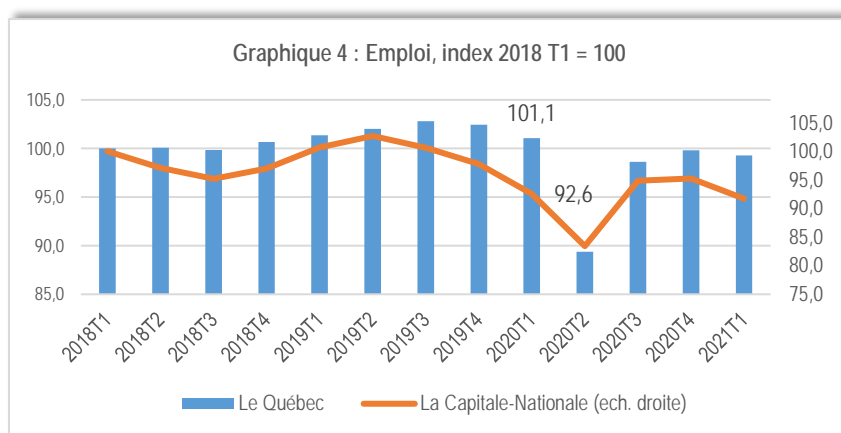
Les phases de repli précédentes dans l'histoire du marché du travail se distinguent de celle-ci, car il s'agit cette fois-ci d'une crise sanitaire et de sa gestion. L'examen des données mensuelles du Québec⁵ permet d'associer les fluctuations de l'emploi aux moments de recrudescence de la pandémie et à ceux de sa gestion par la Direction de santé publique.



L'évolution du marché du travail régional pendant la pandémie doit se faire à partir de données légèrement différentes⁶. On y voit clairement la contraction de l'emploi, résultante d'une disponibilité plus faible des travailleurs, et les réactions aux différents ajustements des mesures sanitaires. Le graphique suivant dresse le profil de la région et du

Québec⁷. Si l'évolution de la région et celle du Québec sont semblables pendant la pandémie, leurs marchés du travail respectifs n'étaient pas en phase aux premiers temps de cette situation.

Dans la séquence, on peut voir que les trajectoires sont similaires, avec une baisse abyssale de l'emploi au deuxième trimestre⁸. Par la suite, pendant la période estivale, le repli de la pandémie et l'assouplissement des mesures de santé publique se sont répercutés sur l'emploi. Au quatrième trimestre de 2020, le resserrement des mesures à la suite de la deuxième vague de la pandémie est inscrit dans l'évolution des données. L'épisode de confinement de la fin 2020 sera capté par le premier trimestre de 2021, du fait du calendrier de cueillette des données.



⁵ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, données publiques, données mensuelles désaisonnalisées.

⁶ Pour revenir au marché du travail régional, il faut étudier les données trimestrielles avec une certaine circonspection, comme le suggère Statistique Canada.

⁷ Source : Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la population active, données mensuelles désaisonnalisées en moyenne mobile trois mois.

⁸ Par la conception de l'enquête sur la population active, dont son plan de cueillette, l'application administrative du Québec « sur pause » apparaît plutôt au deuxième trimestre qu'au premier, alors qu'elle a été édictée en mars, donc au premier trimestre. Avec les données mensuelles du Québec, on peut également observer qu'on voit l'effet de la mesure en avril, et non en mars.

Le graphique indique que, si l'effet de la pandémie est semblable sur la trajectoire de l'emploi dans la région et au Québec (2020 T2), la séquence s'amorce à des niveaux relatifs différents. Le repli de croissance de la population active dans la région, dont il est fait mention précédemment, explique cet écart.

Le tableau suivant présente cette évolution. Au cumulatif des quatre trimestres de 2019, la région a perdu davantage d'emplois qu'en 2020. Cette perte nette en 2019 est tributaire de la baisse de population active, alors que le nombre de chômeurs a diminué. La tension augmente donc sur le marché du travail. Les baisses cumulées au cours des trimestres de 2020 se sont traduites principalement en hausse du chômage et, dans une moindre mesure, sur la population active. Il y a donc une perte du taux d'activité dans les deux cas, mais celle de 2020 est accompagnée d'une hausse du taux de chômage.

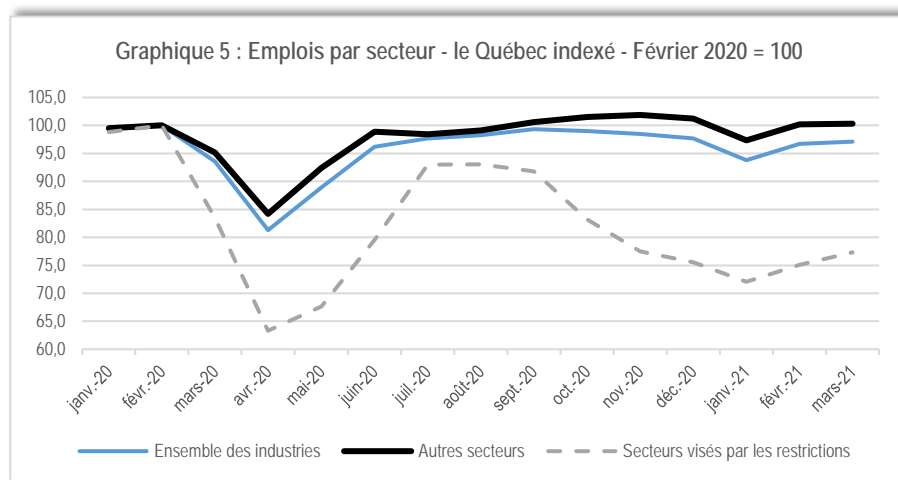
Tableau 1 : Décomposition des écarts (en milliers et en points de pourcentage) entre le trimestre 1 (T1) 2019 et le trimestre 4 (T4) 2020⁹

Région de la Capitale-Nationale -15 ans et plus			
	2019 T1 à 2020 T4	2019 T1 - 2019 T4	2019 T4 - 2020 T4
Population active (en milliers)	-16 600	-13 500	-3 100
Emplois (en milliers)	-20 900	-12 200	-8 700
Chômeurs (en milliers)	+4 300	-1 300	+ 600
Taux d'activité (points de pourcentage)	-3,2	-2,4	-0,8

En mars, presque tous les secteurs ont été touchés par les premières mesures, sauf ceux figurant à la liste restrictive des services essentiels. Certains employeurs, principalement dans les secteurs des services, ont pu maintenir leur main-d'œuvre active grâce au télétravail. Ainsi, au début de la pandémie, l'arrêt presque complet de la fabrication et de la construction a précipité le secteur de la production de biens dans un plus grand repli (en février, la production de biens représente 27 % de l'emploi, alors qu'en avril, 39 % des pertes d'emploi étaient de ce secteur). Le reste des emplois retranchés était donc dans le secteur des services.

Toutefois, pendant l'été et jusqu'au début de l'automne, alors que l'activité avait pratiquement retrouvé son niveau prépandémie, les emplois qui manquaient toujours étaient dans le secteur de la production des services¹⁰.

Les mesures sanitaires étaient alors appliquées de manière différenciée entre les secteurs. Ainsi, le secteur du transport (7 % de l'emploi total en février 2020), le secteur des arts, des spectacles et des loisirs (0,8 %) et le secteur de l'hébergement et de la restauration (2,3 %) représentaient respectivement 26 %, 13 % et 12 % des emplois qui n'étaient toujours pas regagnés en octobre 2020 avec la situation qui prévalait en février 2020. Le secteur de



⁹ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, données mensuelles en moyenne mobile de trois mois, commande spéciale MTESS, calculs de la Direction du marché du travail et des services spécialisés de la Capitale-Nationale.

¹⁰ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (EPA), calculs de la Direction du marché du travail et des services spécialisés de la Capitale-Nationale.

l'hôtellerie-restauration enregistrait en janvier 2021 un niveau d'emploi inférieur à celui d'avril 2020, associé au creux de la pandémie pour l'emploi, montrant que le deuxième confinement a été particulièrement dur pour ce secteur.

Si l'on regroupe les secteurs selon qu'ils sont contraints par des mesures sanitaires plus restrictives dans la deuxième phase ou non, il est possible de distinguer une évolution différente. En effet, la présence de mesures contraignantes influence les niveaux d'emplois. Selon un autre angle, la reprise se construit progressivement et une partie des secteurs ont atteint les niveaux prépandémie.

La reprise

De la même façon que l'emploi varie avec la vigueur de la pandémie et la conduite des mesures, il est attendu que la vaccination et la levée progressive des mesures favoriseront le rétablissement du marché du travail. Les signaux de celui-ci convergent vers ces attentes. Le graphique précédent illustre que les secteurs qui ne souffrent pas de contraintes spécifiques affichent des niveaux d'emploi avoisinant ceux observés avant la pandémie, qui étaient fort élevés par ailleurs. Les autres secteurs pourraient voir leur retour entravé par des mesures qui se prolongeront. Pensons entre autres au retour des touristes internationaux. Différents obstacles persisteront pendant quelques trimestres.

Le suivi mensuel du marché du travail régional, au moyen de l'enquête sur la population active, présente les signes encourageants de la progression de l'activité de la région, au rythme de la modulation des règles sanitaires qui favorisent le retour des employés à leur poste. Toutefois, même si les perspectives du marché du travail continuent de gagner en attractivité, une hausse du chômage pourrait persister puisque les personnes reviendront d'abord dans la population active pour ensuite aller vers l'emploi.

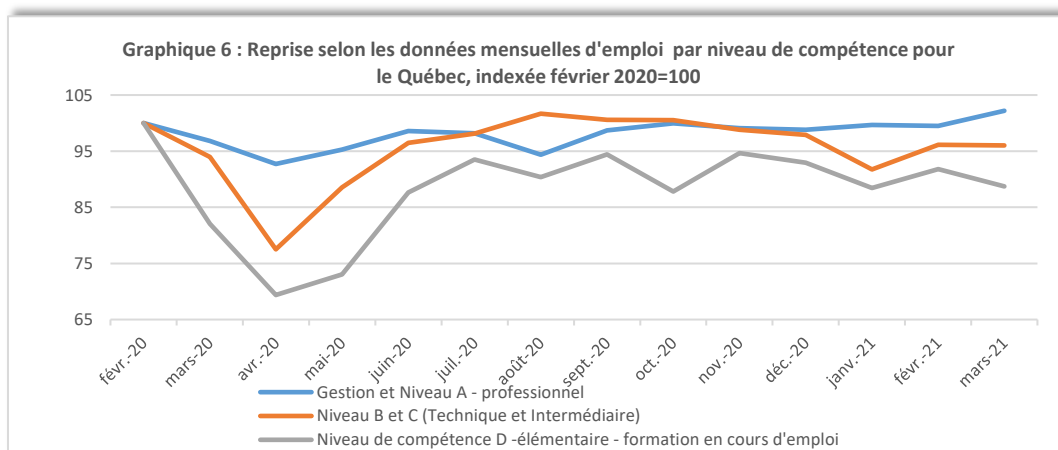
En ce qui a trait au taux de chômage, la Capitale-Nationale est l'une des quatre régions ayant retrouvé un taux correspondant à celui du mois de février 2020, soit celui qui a précédé la pandémie. Pour la région, celui-ci a été atteint en décembre dernier, alors que les autres régions concernées ont rejoint ce niveau un peu plus tôt au cours de l'année 2020 (Laval en juillet, Bas-Saint-Laurent en septembre et Chaudière-Appalaches d'août à décembre). La région présente un taux de chômage toujours plus faible que la moyenne provinciale, mais elle cède son rang dans le peloton à d'autres régions.

Les secteurs qui subissent les pertes d'emplois sont bien connus. Il s'agit des secteurs qui subissent encore les mesures de distanciation physique plus sévèrement. Les secteurs distinctifs de la région ont joué un rôle dans la reprise (entre mars 2021 et février 2020). La contribution des secteurs des assurances, des services professionnels, de l'administration publique et du secteur de l'information est significative. La palme revient toutefois au secteur de la construction, qui affiche une vigueur impressionnante.

Cependant, entre les résultats agrégés des secteurs et les entreprises qui les composent, il y a eu des congédiements et des fermetures. Parmi les personnes qui ont perdu leur emploi, certaines, pour des raisons diverses, ne le retrouveront pas. En outre, elles auront de la difficulté à accéder à de nouvelles fonctions parce qu'il leur manque des compétences. Parfois, le changement vers d'autres secteurs entraîne un retour au bas de l'échelle, avec une rémunération plus faible. Ces gens pourraient se trouver en situation de chômage de long terme. Le découragement et, conséquemment, le retrait de la population active pourraient les guetter. Par le passé, on a pu constater que les récessions, qui présentaient des profils différents, entraînaient leur lot de travailleurs exclus, dont la réintégration s'est étirée dans le temps.

Comme il a été exposé plus tôt, les pertes d'emploi en début de pandémie ont été relativement uniformes entre les secteurs, mais la reprise s'est faite à des rythmes différents. Certaines personnes doivent revenir sur le marché du travail par d'autres portes que celle par laquelle elles sont sorties. Les principaux déterminants de l'aisance pour un retour dans ces conditions sont la capacité d'adaptation et le niveau de compétence. La capacité de se former, pour approfondir ses compétences ou en développer de nouvelles, est déterminante.

Les données sur le niveau de compétence sont intéressantes¹¹. Elles révèlent que le nombre de personnes effectuant un retour en emploi est plus restreint au sein de la population dont le niveau de compétence est faible. Et lorsqu'on regarde les conditions du marché du travail qu'elles affrontent, on voit que les taux de chômage sont plus faibles et que la rémunération est plus élevée à mesure que le niveau de compétence augmente.



L'évolution du niveau de compétence Élémentaire (D) est importante. Le taux de chômage de l'ensemble a diminué entre 2016 et 2019. Il s'est accru pour tous en 2020, mais en respectant le niveau de compétence. La performance du niveau Élémentaire (D) est intéressante et affiche une forte croissance de l'emploi, une baisse du taux de chômage, une réduction inégalée du ratio de chômeurs par poste vacant et une bonne amélioration du salaire horaire médian. Toutefois, en 2020, la baisse de l'emploi est plus brutale et persistante. On peut penser que le retour en emploi sera plus lent, que certaines personnes pourraient connaître le chômage de long terme, plus stigmatisant, ou se tourner vers d'autres secteurs, souvent à des conditions moins intéressantes que celles qui leur étaient offertes dans les emplois qu'elles occupaient auparavant.

		Total	Gestion	Professionnel (A)	Technique (B)	Intermédiaire (C)	Élémentaire (D)
Emploi (2016=100)	2016	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	2019	101,6	72,9	107,4	106,9	94,4	109,8
	2020	92,6	83,5	107,9	90,9	87,1	82,7
Taux de chômage	2016	4,6	0,0	0,0	3,7	4,9	6,4
	2019	3,5	0,0	1,5	2,4	4,1	5,2
	2020	6,9	0,0	2,7	6,0	10,3	9,9
Ratio chômeurs par poste vacant	2016	2,2	2,0	3,6	3,1	4,5	5,1
	2019	1,0	0,8	1,3	1,2	1,3	1,8
	2020						
Salaire horaire médian	2016	22,00	38,97	35,00	22,15	16,85	12,50
	2019	24,04	43,27	38,00	24,04	19,90	14,00
	2020	26,50	43,96	37,00	25,25	20,50	15,00

Sources : Les données d'emploi, de chômage et de salaire médian sont tirées des données annuelles de l'Enquête sur la population active (EPA) de Statistique Canada. Les données sur les postes vacants sont des moyennes trimestrielles de l'Enquête sur les postes vacants et les salaires présentées par profession (EPVS, CNP-2), agrégées selon le niveau de compétence. Les calculs sont exécutés par la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

¹¹ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (EPA), données mensuelles désaisonnalisées.

Si la situation montre un retour à la normale des niveaux d'emplois, il faut garder à l'esprit que la transformation du marché du travail est toujours en cours. Ses effets sont d'autant plus cruels que l'adaptation y est vécue de façon accélérée.

Outre la transformation numérique, qui s'est accélérée au moment de la pandémie par l'implantation du télétravail et par l'adaptation quant aux façons de produire et de distribuer, l'activité économique était également engagée dans d'autres types de changements. On peut penser à la question des liens employeur/employés, influencés par le développement de l'économie à la demande (ex. : les travailleurs des plateformes de services de livraison de restaurants, etc.), à la transformation énergétique (par la décarbonisation de l'économie), aux transformations des flux entre les régions (les chaînes d'approvisionnement qui se redessinent). Ces autres vecteurs de transformation sont actifs et des changements s'opéreront sur le marché du travail, de façon asymétrique entre les secteurs d'activité, mais sans en omettre aucun.

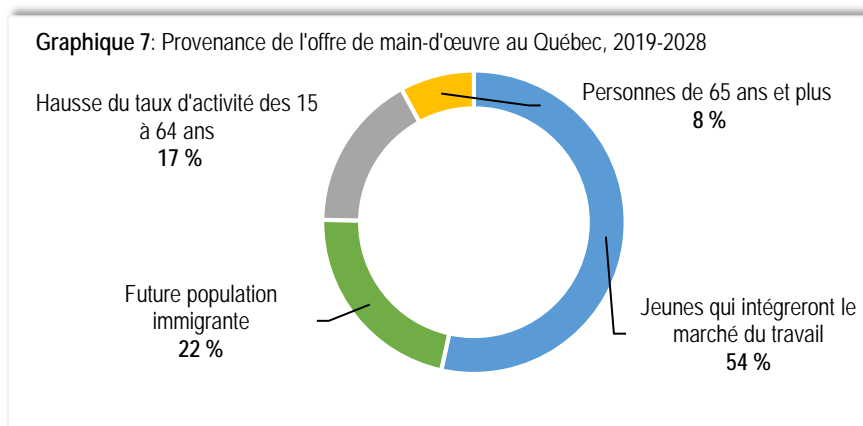
Le rétablissement s'effectuera également avec, en toile de fond, la rareté de la main-d'œuvre qui résulte de la faible croissance démographique. Les effets de cette pénurie se feront sentir pendant plus d'une décennie. Cette rareté a modifié la préoccupation concernant le gaspillage de ressources découlant de la sous-représentation de certains groupes sur le marché du travail, tels les personnes handicapées, les travailleuses et les travailleurs expérimentés, les nouveaux arrivants, les femmes (surtout dans certains groupes d'âge), les jeunes et les personnes ayant un faible niveau de compétence. Ces groupes avaient profité de l'ouverture plus grande du marché du travail en raison de la rareté de main-d'œuvre. Ils ont toutefois été plus touchés par les pertes d'emploi, ce qui rappelle l'importance d'encourager une plus grande inclusion afin de réduire ces fossés. De plus, les étudiants et les récents diplômés doivent également être mis à profit, puisqu'ils constituent une part non négligeable du bassin de main-d'œuvre de la région.



LES PRÉVISIONS D'EMPLOI ET L'ÉTAT D'ÉQUILIBRE DU MARCHÉ DU TRAVAIL¹²

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

En ce qui a trait aux prévisions d'emploi pour la période de 2019 à 2028, on estime que plus de 1,4 million de postes seront à pourvoir au Québec. Le bassin potentiel de nouvelle main-d'œuvre proviendra en partie des jeunes qui sont actuellement sur les bancs d'école (54 %), des personnes immigrantes qui s'établiront au Québec au cours des prochaines années (22 %) et de la hausse du taux d'activité chez les 15-64 ans (17 %) ainsi que chez les personnes de 65 ans et plus (8 %).



Faits saillants de la mise à jour des diagnostics pour certains secteurs d'activité et professions

L'actualisation des diagnostics met en évidence les effets de la pandémie, qui se feront sentir plus longuement pour des secteurs tels que l'hébergement, la restauration, le tourisme, la culture, les arts ainsi que l'industrie aérienne. Dans ces secteurs, plusieurs professions sont passées d'un état d'équilibre d'un état de léger surplus de main-d'œuvre. À l'inverse, d'autres secteurs, tels que la construction, les technologies de l'information, la santé, la finance et les assurances, ont retrouvé, retrouveront ou dépasseront la croissance de l'emploi anticipée avant la pandémie.

Par ailleurs, l'analyse régionale de l'état d'équilibre du marché du travail pour 500 professions, pour la période de 2019 à 2023, a permis d'établir des diagnostics portant sur les besoins de main-d'œuvre pour 346 professions¹³. Dans la région de la Capitale-Nationale, ces diagnostics mènent au portrait suivant :

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

¹² [État d'équilibre du marché du travail. Mise à jour des diagnostics de moyen terme \(2023\) pour les 500 professions de la Classification nationale des professions](#), ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2021.

¹³ 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 reliés 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.

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

L'exercice financier 2021-2022 est le troisième 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 enjeux qui nous interpellent plus spécifiquement sont les 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 2021-2022](#)

Enjeu 1 La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions.

Enjeu 2 La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins, actuels et en évolution, des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de la COVID19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail.

Enjeu 3 La connaissance et le recours appropriés aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.

Les derniers mois ont été sous le signe d'une mobilisation sans précédent au sein du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en soutien aux personnes et aux entreprises ayant subi les répercussions du contexte sanitaire. Des actions gouvernementales audacieuses ont été déployées. Dans un contexte toujours marqué par l'incertitude, les orientations suivantes guideront plus spécifiquement la Direction régionale de Services Québec dans ses interventions :

- Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité;
- Adapter les interventions aux besoins de la clientèle.

La presque totalité des services gouvernementaux disponibles dans les bureaux de Services Québec (BSQ) de la région ont été offerts sans rupture de service depuis le début de la pandémie. Les citoyennes et les citoyens ainsi que les entreprises ont pu bénéficier d'une prestation de services évolutive, que ce soit au comptoir ou au téléphone, ou par l'augmentation graduelle des services en ligne.

Services Québec est un guichet unique pour les services gouvernementaux offerts aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises sur tout le territoire. Bien que les points de service de la région soient maintenant déployés sous l'appellation de « Bureau de Services Québec », la désignation « Services Québec » ne possède pas encore une notoriété parmi la population ni même auprès de nos partenaires. L'offre de services se décline également différemment selon les bureaux, et des efforts devront être consentis pour mieux la faire connaître auprès de la clientèle, des partenaires et des entreprises de la région afin de maintenir notre positionnement à l'échelle régionale. Ces efforts seront également appuyés par notre vision du service à la clientèle, qui vise à assurer

- une meilleure visibilité et l'accessibilité de nos services, quel que soit le mode de prestation (ex. : services téléphoniques, au comptoir ou en ligne) auprès des clientèles citoyenne et entreprise;
- la qualité des informations transmises et des services rendus afin qu'ils soient adaptés aux besoins des diverses clientèles.

Au cours des derniers mois, la Direction régionale de Services Québec a offert du soutien aux entreprises et à leur personnel avec la mise en œuvre du Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME). Cette mesure a offert aux employeurs un soutien financier pour l'actualisation et le développement des compétences de leur main-d'œuvre. Le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF) a également été mis en place afin de permettre aux personnes ayant perdu leur emploi en raison de la fermeture des entreprises jugées non essentielles de rehausser leurs compétences ou de se requalifier dans un autre domaine. La formation a été au cœur des actions gouvernementales et constitue le premier ingrédient de cette transformation du marché du travail.

Pour la Direction régionale de Services Québec, le soutien à cette transformation 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 ainsi favoriser le déploiement de cursus et d'activités de formation adaptés au développement d'une main-d'œuvre qualifiée.

Le contexte démographique se traduisant par une diminution récente de la population active et la baisse du nombre de personnes immigrantes au cours des derniers mois en raison de la pandémie nous invitent à intensifier nos interventions auprès des personnes et des entreprises afin de favoriser pleinement l'intégration en emploi et une entière participation au développement du marché du travail régional. 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. À cet effet, l'implantation du télétravail offre de nouvelles possibilités et peut entraîner des effets bénéfiques, comme une plus grande participation des travailleurs expérimentés ou des personnes présentant certains obstacles à l'emploi, notamment les personnes handicapées.

Au moment d'écrire cette planification, certains secteurs d'activité, entreprises ainsi que travailleuses et travailleurs demeurent fortement touchés par les mesures sanitaires. Pour d'autres, le spectre de la rareté de la main-d'œuvre est déjà problématique, comme en témoignent les données du marché du travail présentées dans la section précédente. La reprise se fera de façon inégale. C'est pourquoi nous devons maintenir cette agilité dans notre offre de services pour soutenir de façon adéquate les personnes et les entreprises au cours des prochains mois.

Afin de favoriser un accompagnement auprès des clientèles qui éprouvent des difficultés d'intégration et de maintien en emploi, nous devons nous assurer que la prestation de services des bureaux de Services Québec ainsi que les services offerts avec la collaboration de nos partenaires soient adaptés à leurs besoins.

La crise sanitaire aura également provoqué des transformations au chapitre de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines. Les entreprises continuent de s'adapter constamment au rythme des mesures sanitaires et des efforts déployés pour atténuer les impacts de cette pandémie.

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, la rétention du personnel, l'organisation du travail ainsi que la recherche et la mise en place de moyens pour améliorer leur productivité.

La dynamique de concertation régionale et la mobilisation des communautés dans le cadre des Alliances pour la solidarité¹⁴ constitueront un levier privilégié par la Direction régionale pour l'accompagnement des milieux dans la réalisation de projets novateurs en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

¹⁴ [Plan gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.](#)

En vertu de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, tous les ministères et organismes gouvernementaux sont appelés à contribuer aux objectifs de la stratégie afférente (Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, version actualisée¹⁵) et particulièrement en ce qui a trait aux priorités régionales que les élus ont ciblées. Celles qui interpellent sa mission sont prises en compte par la Direction régionale de Services Québec dans la planification de ses interventions de la prochaine année (voir la section 4.3.1, ci-après).

4 Priorités de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux mentionnés ci-dessus. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur les orientations et objectifs qui se dégagent de 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.

Comme nous l'avons vu dans les sections précédentes, à l'aube de cette planification 2021-2022, la pandémie continue d'avoir des effets sur la vitalité économique du Canada, du Québec ainsi que dans la région de la Capitale-Nationale. À cet effet, notre organisation devra demeurer à l'affût et démontrer, encore une fois, sa capacité d'adaptation afin de soutenir adéquatement les personnes et les entreprises au cours des prochains mois.

Afin de répondre à ces nombreux défis, les priorités régionales suivantes ont été retenues par les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail :

- L'intégration au marché du travail et le maintien en emploi des personnes;
- La réduction des difficultés de recrutement ainsi que l'amélioration de la productivité des entreprises;
- Le développement durable des compétences des personnes pour répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail et aux besoins de main-d'œuvre des entreprises.

Ce plan d'action doit permettre de tirer profit des forces de toutes les parties prenantes et de faire en sorte que les orientations stratégiques portent sur 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

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 soient 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.

De plus, l'évolution des caractéristiques et des besoins de la clientèle nécessite une adaptation des interventions menées auprès des individus et des entreprises pour une optimisation de la prestation de services ainsi que des partenariats.

¹⁵ [Plan gouvernemental de contribution à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020](#)

Plan d'action régional 2021-2022

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 interventions régionales prévues pour 2021-2022.

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.

Le déploiement de Services Québec pose plusieurs défis, entre autres en raison du fait qu'il s'agit d'une offre de services en constante évolution, en fonction des nouveaux partenariats avec des ministères et organismes du gouvernement, et qui peut se décliner de façon différente sur le territoire. Afin d'augmenter la visibilité de notre organisation, la Direction régionale de Services Québec et les bureaux de Services Québec de la région offriront à divers partenaires des ateliers d'information présentant l'éventail de la prestation de services de Services Québec pour les personnes et les entreprises, dont le site Internet Québec.ca. Il s'agit de mieux faire connaître les mesures et services de la solidarité sociale et des services publics d'emploi, ainsi que les ententes de partenariat conclues avec des ministères et organismes dans le cadre du déploiement de Services Québec dans la région.

Nous espérons ainsi assurer le positionnement de Services Québec dans la région et prendre contact avec des partenaires qui connaissent peu l'ensemble de nos services. Nous croyons qu'en offrant à ces partenaires une information juste et précise, qui rejoint leurs clientèles, ils pourront agir comme multiplicateurs auprès de celles-ci. Ces efforts seront également appuyés par notre vision du service à la clientèle, dont un des objectifs est d'assurer, notamment, une meilleure visibilité de nos services, quel que soit le mode de prestation (ex. : services téléphoniques, au comptoir ou en ligne) auprès des clientèles citoyenne et entreprise.

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

Axe d'intervention

Le service à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale.

Les membres du personnel sont les principaux agents d'information auprès des différents usagers. Il est donc nécessaire de nous assurer que ceux-ci connaissent bien l'ensemble de la prestation de services régionale de Services Québec ainsi que les modalités entourant les changements, s'il y a lieu, aux différents programmes afin que les clientèles citoyenne et entreprise obtienne la même qualité d'information, accessible et compréhensible.

Afin de soutenir ce volet de la prestation de services auprès du personnel, diverses actions régionales et locales sont prévues. L'utilisation accrue des technologies dans notre organisation du travail permet aux répondants régionaux d'organiser rapidement des rencontres d'information pour présenter les changements et nouveautés dans l'éventail de nos programmes et mesures, de notre prestation de services ou de l'offre de services des partenaires. De plus, chacune des unités administratives s'est dotée de façons faire (ex. : aide-mémoire, étude de cas, réunions) pour assurer l'appropriation et l'intégration des programmes et services par les membres de leur personnel des secteurs de la Solidarité sociale, de Services Québec et des services publics d'emploi.

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.

Objectif : Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité.

Axe d'intervention

La promotion et le soutien au personnel et aux utilisateurs des services, notamment ceux offerts en ligne.

Axe d'intervention

Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariats.

Au cours des derniers mois, le Ministère a également déployé de nouveaux services en ligne pour la clientèle citoyenne (Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale) et entreprise (Zone Entreprise) qui donnent accès à divers services gouvernementaux avec clicSÉCUR (Mon dossier citoyen ou Entreprises Québec). Nous devons nous assurer que le personnel et les partenaires connaissent bien les bonifications apportées à notre prestation de services afin de mieux servir la clientèle. Pour l'exercice 2021-2022, des changements seront également apportés au Placement en ligne (Québec Emploi) et à IMT en ligne. Le personnel et le réseau des partenaires devront également être bien informés et formés au sujet des modifications apportées.

Nous contribuerons également au développement et à la mise en œuvre de nouvelles ententes de partenariat, en fonction des accords qui seront conclus avec les autorités du Ministère afin d'intégrer de nouveaux services pour les citoyennes et citoyens ainsi que pour les entreprises au sein des différents bureaux de Services Québec.

Objectif : Améliorer la satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus.

Axe d'intervention

Mettre en œuvre des initiatives et collaborer aux actions ministérielles visant à améliorer la satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus.

Certaines actions ministérielles visent à mesurer le degré de satisfaction des bénéficiaires à l'égard des services reçus et de leur participation à divers programmes et services, tant auprès de la clientèle citoyenne qu'auprès des entreprises. À titre d'exemple, récemment le Ministère a amorcé un sondage post-intervention auprès des entreprises ayant participé au PACME et implanté un sondage post-intervention auprès de toutes les entreprises aidées. Le déploiement des bureaux de Services Québec s'est également accompagné de sondages de satisfaction auprès des utilisateurs qui se présentent au comptoir.

La Direction régionale de Services Québec doit d'abord s'assurer que les informations pertinentes pour la réalisation de ces suivis et sondages sont consignées correctement dans les dossiers numériques des clientèles citoyenne et entreprise. Les résultats de ces sondages guideront les réflexions entourant les pistes d'amélioration continue auprès du personnel pour mieux soutenir la qualité de la prestation de services rendus. Certains bureaux de Services Québec de la région utilisent également des sondages maison afin de mesurer le degré de satisfaction et apporter, au besoin, les ajustements nécessaires à leur prestation de services.

Afin d'uniformiser la présentation de nos mesures et de nos services aux entreprises et d'assurer la cohérence de la prestation de services sur l'ensemble du territoire, des outils ont été conçus afin de soutenir le travail de l'équipe des services aux entreprises. Qu'elles soient situées au centre-ville ou dans une municipalité régionale de comté, les entreprises recevront la même prestation de service.

Ces efforts appuient également notre vision du service à la clientèle, dont la finalité est de 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, l'autre ayant trait à la solidarité sociale.

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

Plan d'action régional 2021-2022

Le Plan d'action 2021-2022 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 MTESS. 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, soit :

- 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 2021-2022 des services publics d'emploi. Ces derniers vous sont présentés afin de faciliter la compréhension et de bien situer le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) :

- Enjeu 1** La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions.
- Enjeu 2** La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de la COVID-19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail.
- Enjeu 3** La connaissance et le recours approprié aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.

De façon plus spécifique, voici les axes d'intervention et les stratégies 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 2021-2022 des services publics d'emploi :

LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2021-2022	
Orientation 1	Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne.
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.
Orientation 2	Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînés par la pandémie de la COVID-19.
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.
Orientation 3	Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de la COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale.
Axe d'intervention	L'augmentation de l'intégration et le maintien en emploi des personnes.

LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2021-2022

Orientation 4

Renforcer l'arrimage entre les interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires.

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.



ORIENTATION 1

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.

La dernière année a apporté son lot de changements au sein des organisations et du marché du travail, mais également quant à la nature de certains besoins exprimés par les entreprises, les travailleurs et les personnes en situation de perte d'emploi. Les secteurs en émergence, les difficultés de recrutement évoquées par certaines entreprises et certains secteurs d'activité de la région de la Capitale-Nationale nécessitent que soient davantage documentés les besoins de compétences et de main-d'œuvre. Afin de mieux circonscrire les compétences et les qualifications requises sur le marché du travail, il est nécessaire de travailler plus étroitement avec les partenaires, soit les comités sectoriels de main-d'œuvre, les entreprises ou regroupements d'entreprises ainsi que les services aux entreprises et de la formation continue des établissements de formation afin de documenter et de faciliter la détermination d'objectifs communs pour orienter nos interventions respectives au bénéfice des personnes et des entreprises de la région.

De façon plus spécifique, nous poursuivons nos travaux afin de déterminer des actions et des moyens prioritaires à mettre en place dans la région pour répondre aux besoins de compétences et de main-d'œuvre dans certains secteurs d'activité. Par exemple, la continuité des travaux avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale et divers intervenants pour le secteur de la santé et des services sociaux, le soutien à la mise en œuvre de la Table Métallique visant le secteur de la fabrication métallique industrielle, notre participation et contribution à la mise en œuvre des interventions prioritaires du Groupe d'action du secteur hôtelier et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), la détermination des actions et des partenariats nécessaires pour mieux circonscrire les besoins actuels et émergents dans le secteur des technologies de l'information (TI).

Pour faciliter la mobilisation des nombreux acteurs du marché du travail, il est nécessaire de partager l'information que nous avons à notre disposition, que ce soit les perspectives du marché du travail sur un horizon à court et moyen terme, les bassins de main-d'œuvre potentiels ainsi que les mesures et services offerts dans les bureaux de Services Québec.

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, guider les réflexions stratégiques ainsi que la prise de décision pour répondre aux besoins régionaux du marché du travail.

Cette action sera soutenue par une participation accrue à diverses activités et événements dans lesquels l'information sur le marché du travail ainsi que la promotion des services publics d'emploi seront mises de l'avant et adaptées aux différentes clientèles (les partenaires de l'éducation, des organismes en employabilité,

les entreprises ainsi que pour les citoyennes et les citoyens). Une attention particulière sera apportée au mode de diffusion, spécifiquement pour l'information sur le marché du travail, afin qu'il soit adapté aux clientèles ciblées, par exemple les jeunes en processus de choix de carrière ou les personnes sans emploi, afin de leur fournir une lecture juste pour guider leurs choix de métiers ou de professions.

Le déploiement de Québec Emploi, qui remplace le Placement en ligne, et d'une nouvelle plateforme d'information sur le marché du travail (version renouvelée du site IMT en ligne) seront également des occasions à saisir pour augmenter notre visibilité et celle de l'information sur le marché du travail auprès des personnes et des partenaires régionaux du marché du travail. Certains programmes ou mesures sont plus méconnus que d'autres, notamment le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). C'est pourquoi des efforts seront déployés pour mieux le faire connaître avec, entre autres, une participation de l'équipe qui assure la prestation de service régionale de ce programme à des événements de nature sectorielle pour en favoriser la promotion auprès des entreprises et de bassins de main-d'œuvre diversifiés.

Ces actions viennent également appuyer l'axe d'intervention présenté précédemment, soit de « Faire connaître l'offre de services auprès des citoyens et des entreprises par le maintien et le développement de nouvelles actions. »



ORIENTATION 2

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.

Comme mentionné précédemment, au moment d'écrire cette planification, certains secteurs d'activité, des entreprises et des travailleurs demeurent fortement touchés par les mesures sanitaires alors que, pour d'autres, le recrutement de la main-d'œuvre s'avère déjà problématique. Cette crise sanitaire aura également provoqué certaines transformations au chapitre de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines, obligeant les entreprises à s'adapter constamment au rythme des mesures sanitaires et des efforts déployés pour atténuer les impacts de cette pandémie.

Il est important de souligner que la reprise s'effectue de façon très inégale, ici comme ailleurs, et il faut faire en sorte que notre offre de services, auprès des entreprises et des travailleurs, maintienne une certaine agilité pour être en mesure de soutenir adéquatement ceux-ci au cours des prochains mois. Malgré tout, dans ce contexte d'incertitude, la région a la chance de disposer d'un réseau de partenaires à vocation économique qui, assurément, continuera de travailler de façon concertée avec la Direction régionale de Services Québec ainsi qu'avec l'équipe des services aux entreprises des bureaux de Services Québec au bénéfice des employeurs, des entrepreneurs et de leurs travailleurs et travailleuses.

Bien que le Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME) ait permis d'augmenter la visibilité des programmes, mesures et services offerts aux entreprises dans les bureaux de Services Québec, la planification 2021-2022 prévoit le maintien d'actions spécifiques visant à sensibiliser les entreprises en matière de saine gestion des ressources humaines. Des activités seront également prévues afin d'outiller les entreprises en matière de recrutement et d'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée, dont une activité de sensibilisation pour les entreprises du secteur de la construction. De plus, certaines actions ont également été prévues avec la collaboration de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches (DRCNCA) du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Inclusion (MIFI) afin de favoriser une meilleure connaissance des services-conseils et des programmes incitatifs pour l'embauche

des personnes immigrantes et de tirer profit de la complémentarité de nos organisations respectives auprès des partenaires régionaux et des entreprises.

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 humaines, la rétention du personnel, l'organisation du travail ainsi que la détermination de moyens pour améliorer leur productivité.

Des activités visant l'adaptation de certaines pratiques au contexte actuel, telles que l'amélioration des méthodes de recrutement, l'évaluation et l'adaptation des critères d'embauche, l'information et la sensibilisation en ce qui a trait aux conditions de travail de même que les pratiques de rétention du personnel, de la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée ainsi que la gestion prévisionnelle, en constitueront les principales actions. Une offre de formation diversifiée à l'intention des responsables des ressources humaines et des dirigeants d'entreprises sur les bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, avec la collaboration de nos partenaires, contribue également à cet axe d'intervention.

Des actions spécifiques seront réalisées afin d'optimiser notre participation, selon les règles de la santé publique en vigueur, à des événements clés de la région pour promouvoir et valoriser l'ensemble de l'offre de services aux entreprises (ex. : colloques en ressources humaines de Québec, Charlevoix et Portneuf, foires de l'emploi, etc.).

Notre collaboration à des activités de recrutement sera également maintenue, à l'échelle régionale et locale, afin de poursuivre la création de maillages entre les bassins de main-d'œuvre disponibles et les besoins des entreprises (ex. : foire de l'emploi, Charlevoix au boulot, Contact Emploi Portneuf, Rendez-vous de l'emploi en transformation alimentaire, Emploi Éclair, un événement emploi consacré à des personnes immigrantes non francophones, appui au recrutement et à la fidélisation de la main-d'œuvre des entreprises agroalimentaires avec Québec NUTRI, etc.). En fonction de la reprise des activités, à la suite de la levée des certaines mesures sanitaires, des événements Emploi Éclair pourront également être organisés pour répondre aux besoins des entreprises des secteurs visés.

Nous poursuivons également le 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 Chaudière-Appalaches du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).

En ce qui a trait à l'axe d'intervention qui consiste à 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 place des activités de perfectionnement et de reconnaissance des compétences de leur main-d'œuvre, dans un contexte d'évolution technologique, seront accompagnées. Notamment, des activités de formation et des mesures financières incitatives sont prévues afin de soutenir les entreprises et la main-d'œuvre du secteur hôtelier touchées par la pandémie (formation pour les superviseurs, formation afin de devenir formateur et formation pour le personnel au service à la clientèle, administratif et général).

L'actualisation et la promotion de l'offre de formation continue disponible auprès des travailleuses et des travailleurs figurent également parmi les actions prévues à cet axe d'intervention, avec une attention particulière accordée à certaines MRC pour la réalisation d'activités structurantes en soutien aux travailleurs et aux entreprises saisonniers.

L'accompagnement des entreprises pour l'optimisation et la révision de leur processus visant l'amélioration de leur productivité constitue également une priorité. Pour y répondre, une prestation de service régionale, avec la collaboration de partenaires tels qu'Investissement Québec, sera déployée afin de guider les entreprises qui envisagent la voie de la modernisation, que celle-ci soit associée au virage numérique ou à de nouvelles technologies.



ORIENTATION 3

Axe d'intervention

L'augmentation de l'intégration et le maintien en emploi des personnes.

La reprise se manifeste de façon différente chez certains groupes de la population, tout comme on l'observe du côté des entreprises. La région doit contribuer à une pleine utilisation de ses ressources humaines et favoriser une plus grande inclusion, particulièrement auprès des groupes sous-représentés sur le marché du travail, afin que ceux-ci soient en mesure d'intégrer de façon durable le marché du travail et deviennent un rouage de la reprise et de la vitalité de la région.

C'est pourquoi nous devons faire en sorte de valoriser, auprès des employeurs de la région, le potentiel d'employabilité des personnes, plus particulièrement de celles qui sont sous-représentées sur le marché du travail ou qui présentent certains obstacles à l'emploi. Ces obstacles peuvent être de natures diverses (ex. : limitation physique) ou de nature subjective et agir de façon variable sur l'employabilité d'une personne. Pour la réalisation de cet axe d'intervention, il est essentiel de favoriser la concertation entre les services publics d'emploi et les partenaires locaux et régionaux afin de poursuivre l'amélioration des résultats de retour en emploi ainsi que le maintien en emploi du plus grand nombre de personnes.

Par exemple, afin de mieux harmoniser le passage des jeunes issus des centres jeunesse, une procédure a été mise en place afin de faciliter leur transition vers les services de la solidarité sociale et ceux des services publics d'emploi au moment où ils atteignent la majorité. Ce type d'initiative favorise la mise en mouvement de certaines clientèles et facilite l'adaptation de l'accompagnement nécessaire.

La Direction régionale ainsi que les bureaux de Services Québec poursuivront leurs actions en matière d'employabilité afin d'établir un plan d'intervention qui correspond aux besoins des personnes, pour une intégration réussie au marché du travail, et d'accroître le recours aux mesures reconnues comme étant les plus efficaces. L'accompagnement pour l'intégration et le maintien en emploi sera au cœur de nos interventions, avec la collaboration de nos partenaires, afin d'accroître la proportion des personnes qui sont en emploi après la fin de leur participation.

L'intégration et le maintien en emploi des personnes sont généralement facilités par le développement et l'acquisition de compétences répondant aux besoins du marché du travail. Le développement de compétences fournit également aux personnes une certaine capacité d'adaptation aux changements et peut permettre de leur éviter de se retrouver en situation de vulnérabilité sur le marché du travail. À titre de projet-pilote, pour les personnes présentant certains obstacles à l'emploi, des activités de formation visant l'acquisition de compétences essentielles (ex. : littératie, numératie, calculs, communication, etc.) seront conçues avec la collaboration de partenaires du réseau de l'éducation et des organismes en employabilité.

Il est important de souligner que nous maintenons également l'actualisation de nos ententes et partenariats avec les établissements de formation de la région afin d'offrir et de référer la clientèle des services publics d'emploi à des activités de formation (formation générale aux adultes, formation professionnelle et collégiale, formations sur mesure, formation continue universitaire) ainsi que des mesures d'accompagnement pour favoriser la persévérance et la réussite.

Des actions seront mises en place pour maximiser l'intégration et le maintien en emploi de clientèles spécifiques, et ce, en conformité avec les engagements ministériels liés au déploiement de stratégies et de plans d'action gouvernementaux tels que la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les

hommes vers 2021¹⁶, le Programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction 2015-2024, la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021¹⁷, la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits¹⁸ et le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023¹⁹.

À cet effet, pour les personnes immigrantes, soulignons la mise en œuvre d'une procédure de référencement de la clientèle admissible issue du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Inclusion (MIFI) vers les services publics d'emploi des bureaux de Services Québec, la reconduction du projet pilote Carrefour ISP+, qui s'adresse aux personnes immigrantes éprouvant toujours des difficultés à comprendre et à parler le français à la suite de 18 mois de francisation, ainsi que la gestion de l'entente du projet Immersion française en milieu de travail.

Pour les femmes, des actions seront également mises de l'avant pour augmenter leur participation au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) et dans des métiers non traditionnellement féminins, notamment dans le secteur de la construction. Pour les personnes handicapées, la région assure également la gestion des projets Les migrants miniers et Mon emploi sur mesure, financés dans le cadre du programme Jeunes en mouvement pour l'emploi (JME). Soulignons également le soutien et l'accompagnement des autochtones vivant en milieu urbain dans le cadre des ententes 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.



ORIENTATION 4

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.

Pour le fonctionnement optimal de l'offre des services publics d'emploi, la contribution des partenaires du marché du travail de la région est importante. Leur participation est nécessaire pour que les activités et les services soient diversifiés et offerts en quantité suffisante. Ces activités et ces services reposent, en grande partie, sur la contribution des organismes de développement de l'employabilité et celle des établissements scolaires avec lesquels nous signons des ententes de service.

L'évolution des pratiques mises en œuvre auprès des différentes clientèles, que ce soit les individus ou les entreprises, est une des priorités retenues dans la région pour améliorer le continuum de services sur notre territoire, optimiser les ressources offertes et travailler conjointement à accroître la présence sur le marché du travail des personnes qui en sont actuellement exclues et soutenir les entreprises pour le recrutement de la main-d'œuvre et la hausse de leur productivité.

¹⁶ [Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021](#), gouvernement du Québec, Secrétariat à la condition féminine, 2017.

¹⁷ [Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021](#), gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 2015.

¹⁸ [Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits](#), gouvernement du Québec, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2017.

¹⁹ [Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023](#), gouvernement du Québec, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2017.

À cet effet, des rencontres seront organisées réunissant le personnel des bureaux de Services Québec et les partenaires en employabilité de la région afin que ces derniers présentent leur offre de services et répondent aux questions du personnel afin d'améliorer la connaissance des ressources et des partenaires au bénéfice de la clientèle. Des travaux auront également lieu avec la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches (DRCNCA) du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Inclusion (MIFI) afin d'améliorer le continuum de services et l'expérience client. Nous poursuivrons également notre contribution au déploiement de l'Entente sectorielle sur le développement des activités agricoles et agroalimentaires de la région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Lévis 2020-2022. Nous consentirons un soutien financier triennal pour la coordination de l'Entente.

Afin de développer des projets visant à répondre aux besoins régionaux du marché du travail, il est nécessaire de déterminer des priorités d'intervention communes qui unissent les acteurs régionaux du marché du travail. Des modes d'échanges avec certains groupes de partenaires sont déjà bien établis dans la région, tels que le Forum régional des ressources externes, la table d'estimation des besoins de la région de Charlevoix ainsi que la Conférence administrative régionale.

Afin de demeurer proactif dans la détermination de solutions innovantes pour répondre aux besoins régionaux du marché du travail, il est essentiel de porter une attention particulière aux lieux de concertation existants entre Services Québec et ses partenaires. Il est important de nous assurer que nous disposons des leviers nécessaires pour déployer des interventions concertées ayant une portée régionale en réponse aux enjeux du marché du travail.

Par exemple, le contexte de la pandémie affecte particulièrement le secteur de la restauration. Une réflexion stratégique et des travaux seront menés à la Direction régionale de Services Québec, avec la collaboration de certains bureaux de Services Québec, afin de définir une intervention concertée des services publics d'emploi de la région pour le soutien à ce secteur d'activité (actions prioritaires, moyens, partenariats, etc.).

L'exercice 2021-2022 sera également ponctué par la poursuite des ententes fédérales-provinciales concernant le volet régional de la Stratégie emploi compétences jeunesse et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ainsi que par la poursuite des activités inhérentes au projet pilote visant à soutenir les travailleurs saisonniers et les entreprises saisonnières, avec la collaboration des partenaires impliqués sur le territoire de Charlevoix.

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 pour 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 présente aussi 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 2021-2022.

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

Axe d'intervention

Améliorer le continuum de service entre les services de la solidarité sociale et les services publics d'emploi.

Axe d'intervention

Assurer la visibilité et le suivi de nos engagements ministériels dans la mise en œuvre des stratégies et plans d'action gouvernementaux en matière d'inclusion.

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.

Nous allons poursuivre notre collaboration avec les partenaires régionaux afin d'établir des priorités d'intervention à mettre en œuvre, à l'échelle régionale et locale, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, et ce, en conformité avec les engagements ministériels, notamment dans le cadre des Alliances pour la solidarité. De plus, nous poursuivons notre participation au comité directeur intersectoriel pour la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020, conformément aux engagements et aux moyens d'action sous la responsabilité du Ministère et des directions régionales de Services Québec. Nous consentirons également des efforts à mieux faire connaître l'implication et les engagements de la Direction régionale à cet effet, notamment auprès du personnel et des partenaires régionaux.

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

4.3 Autres orientations régionales

4.3.1 Contribuer à la mise en œuvre du Plan gouvernemental de contribution à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2022 (version actualisée)

Comme nous l'avons indiqué précédemment, en vertu de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, tous les ministères et organismes gouvernementaux sont appelés à contribuer aux objectifs de la stratégie afférente, particulièrement aux priorités régionales qu'elle comporte. Les élus de la région ont procédé à un exercice de révision des priorités régionales au cours de la dernière année. Les élus de la région de la Capitale-Nationale ont établi les priorités suivantes :

- Priorité 1 : Assurer le développement des activités agricoles et agroalimentaires
- Priorité 2 : Favoriser l'utilisation de la biomasse forestière
- Priorité 3 : Développer les infrastructures touristiques
- Priorité 4 : Assurer le déploiement du numérique
- Priorité 5 : Assurer la pérennité du transport adapté et collectif
- Priorité 6 : Catalyser l'économie circulaire régionale
- Priorité 7 : Développer des stratégies pour contrer les impacts de la pénurie de main-d'œuvre
- Priorité 8 : Soutenir les initiatives et les actions concertées de conservation et de mise en valeur du patrimoine matériel et immatériel

De façon générale, la collaboration de la Direction régionale de Services Québec pourra se déployer de la façon suivante pour chacune de ces priorités :

- Déterminer les interventions pertinentes par rapport aux besoins exprimés par les entreprises et les partenaires impliqués en ce qui a trait au développement des compétences actuelles et prévisibles de la main-d'œuvre et à l'intervention en matière de gestion des ressources humaines (ex. : recrutement, maintien en emploi, gestion de la main-d'œuvre diversifiée, gestion prévisionnelle, etc.).

De façon plus spécifique, voici quelques actions de la Direction régionale de Services Québec visant à soutenir certaines priorités.

Priorité 1 : Assurer le développement des activités agricoles et agroalimentaires.

- Appuyer le recrutement et la fidélisation de la main-d'œuvre des entreprises agroalimentaires en collaborant avec Québec NUTRI, le créneau d'excellence Aliments santé.

- Contribuer au déploiement de l'Entente sectorielle sur le développement des activités agricoles et agroalimentaires de la région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Lévis 2020-2022 par un soutien financier triennal pour la coordination de l'Entente.

Priorité 7 : Développer des stratégies pour contrer les impacts de la pénurie de main-d'œuvre

- Participer aux travaux du comité de la Conférence administrative régionale visant à dégager une lecture commune des enjeux de main-d'œuvre pour la région de la Capitale-Nationale afin de faciliter la sélection et la mise en œuvre d'actions régionales structurantes par les ministères et organismes concernés.

Les effets de la pandémie COVID-19 et des mesures sanitaires en place ont eu des impacts importants chez les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration de la région. La Direction régionale de Services Québec participe activement aux travaux du Groupe d'action du secteur hôtelier visant à déterminer des priorités d'action pour soutenir les entreprises et les travailleurs touchés. Malgré l'absence d'une action précise à la priorité 3, qui vise le développement des infrastructures touristiques, les enjeux liés à ce secteur demeurent au cœur de nos préoccupations au cours des prochains mois.

4.3.2 Enjeux organisationnels de la Direction régionale de Services Québec

Dans la région, le premier trimestre de l'année 2020 a permis de finaliser le déploiement des bureaux qui affichent maintenant tous la bannière Services Québec. Ces derniers offrent aux clientèles citoyenne et entreprise la même prestation de services de base, soit des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux ainsi que de l'accompagnement dans les démarches administratives.

Cette transformation soulève également le défi d'accompagner l'ensemble du personnel pour le développement d'une culture commune et d'une identité rassembleuse de ce que représente concrètement Services Québec dans la région de la Capitale-Nationale. Au cours des prochains mois, la Direction régionale de Services Québec souhaite se doter des assises nécessaires pour soutenir l'évolution de sa prestation de service 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. Ces efforts contribueront à augmenter la visibilité et la notoriété de Services Québec auprès de la population puisqu'il n'y a pas de meilleurs ambassadeurs que ceux et celles qui y œuvrent quotidiennement.

Pour la réalisation de sa mission et de sa prestation de service, la Direction régionale, au même titre que les entreprises de la région, doit également composer avec des défis importants au chapitre des ressources humaines. 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.

De plus, il faut 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.

La pandémie a également occasionné une grande transformation dans notre organisation du travail. Après une gestion accélérée du changement, nous sommes en mesure de constater qu'elle ouvre également la porte à de nouvelles façons de faire. Nous devons mettre à profit ces nouvelles possibilités que nous offre le télétravail et l'utilisation accrue des technologies pour faire évoluer l'organisation du travail, développer notre agilité avec pour objectif l'optimisation du service aux clientèles citoyenne et entreprise dans la région de la Capitale-Nationale.

Il faut nous assurer que nos décisions et nos actions permettent à la région d'être prête pour les changements de demain.

ANNEXES

Annexe 1 : Tableau synoptique du Plan d'action régional de Services Québec 2021-2022

Enjeu 1 – Des services gouvernementaux axés sur une expérience client de qualité.	
ORIENTATION MINISTÉRIELLE Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité.	
AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS
1 Faire connaître l'offre de services auprès des citoyens et des entreprises par le maintien et le développement de nouvelles actions.	1.1 Faire connaître davantage l'offre de Services Québec et Québec.ca.
2 Le service à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale.	2.1 Améliorer la qualité de l'information transmise relativement aux programmes et services.
3 La promotion et le soutien au personnel et aux utilisateurs des services, notamment ceux offerts en ligne.	3.1 Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité.
4 Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariats.	4.1 Mettre en œuvre de nouvelles ententes de partenariat.
5 Mettre en œuvre des initiatives et collaborer aux actions ministérielles visant à améliorer la satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus.	5.1 Améliorer le degré de satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus.
ORIENTATION MINISTÉRIELLE Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	
6 Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires.	6.1 Améliorer le continuum entre les services de la solidarité sociale et les services publics d'emploi. 6.2 Assurer la visibilité et le suivi de nos engagements ministériels dans la mise en œuvre des stratégies et plan d'action gouvernementaux en matière d'inclusion.
PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2020-2021	
Enjeu 1 La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions.	
Enjeu 2 La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de la COVID19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail.	
Enjeu 3 La connaissance et le recours approprié aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.	
ORIENTATION 1 Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne.	
AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS
7 L'amélioration de la connaissance du marché du travail.	7.1 Connaître et partager les besoins de compétences et de main-d'œuvre. 7.2 Assurer une meilleure visibilité de l'information sur le marché du travail et de nos outils d'information auprès du personnel et des partenaires.
8 La promotion des services publics d'emploi dans la région.	8.1 Faire connaître davantage l'offre de Services Québec et Québec.ca pour le soutien de la main-d'œuvre et de l'emploi.
ORIENTATION 2 Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînés par la pandémie de la COVID-19.	
9 L'aide et le soutien aux entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines et de recrutement.	9.1 Sensibiliser les entreprises aux impacts de la gestion des ressources humaines dans le contexte évolutif du marché du travail. 9.2 Outiller les entreprises en matière de recrutement et de gestion des ressources humaines. 9.3 Favoriser l'appariement entre les bassins de main-d'œuvre disponibles et les postes à pourvoir chez les entreprises.
10 L'appui aux entreprises dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer leur productivité.	10.1 Soutenir le développement et le perfectionnement de compétences des travailleurs. 10.2 Guider les entreprises dans l'optimisation et la révision de leur processus pour améliorer leur productivité.
ORIENTATION 3 Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de la COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale.	
11 L'augmentation de l'intégration et le maintien en emploi des personnes.	11.1 Favoriser le développement et l'acquisition de compétences afin de faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes. 11.2 Poursuivre nos engagements ministériels dans les différentes stratégies gouvernementales selon les clientèles.
ORIENTATION 4 Renforcer l'arrimage entre les interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires.	
12 L'optimisation de la concertation régionale.	12.1 Déterminer des pistes afin d'améliorer le continuum de services auprès des personnes et des entreprises.
13 L'émergence de projets de concertation en soutien aux orientations du Conseil régional des partenaires du marché du travail.	13.1 Développer des projets visant à répondre aux besoins régionaux du marché du travail.

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 68 321,7 k\$ en 2021-2022. Le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale propose une répartition du budget du 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 spécifique, voici la répartition initiale du budget d'intervention du FDMT la planification 2021-2022.

Une somme de 55 707,7 k\$ du FDMT est allouée aux activités suivantes :

- 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 additionnels, 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 2021-2022, ces sommes additionnelles représentent un montant de 12 618,0 k\$ pour les ententes suivantes :

- 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 : 3 000 000 \$;
- Sphère : 3 998 076 \$;
- SECJ (JEM) : 2 967 717 \$;
- Projets spécifiques : 2 652 214 \$.

Annexe 3 : Indicateurs de résultats et cibles

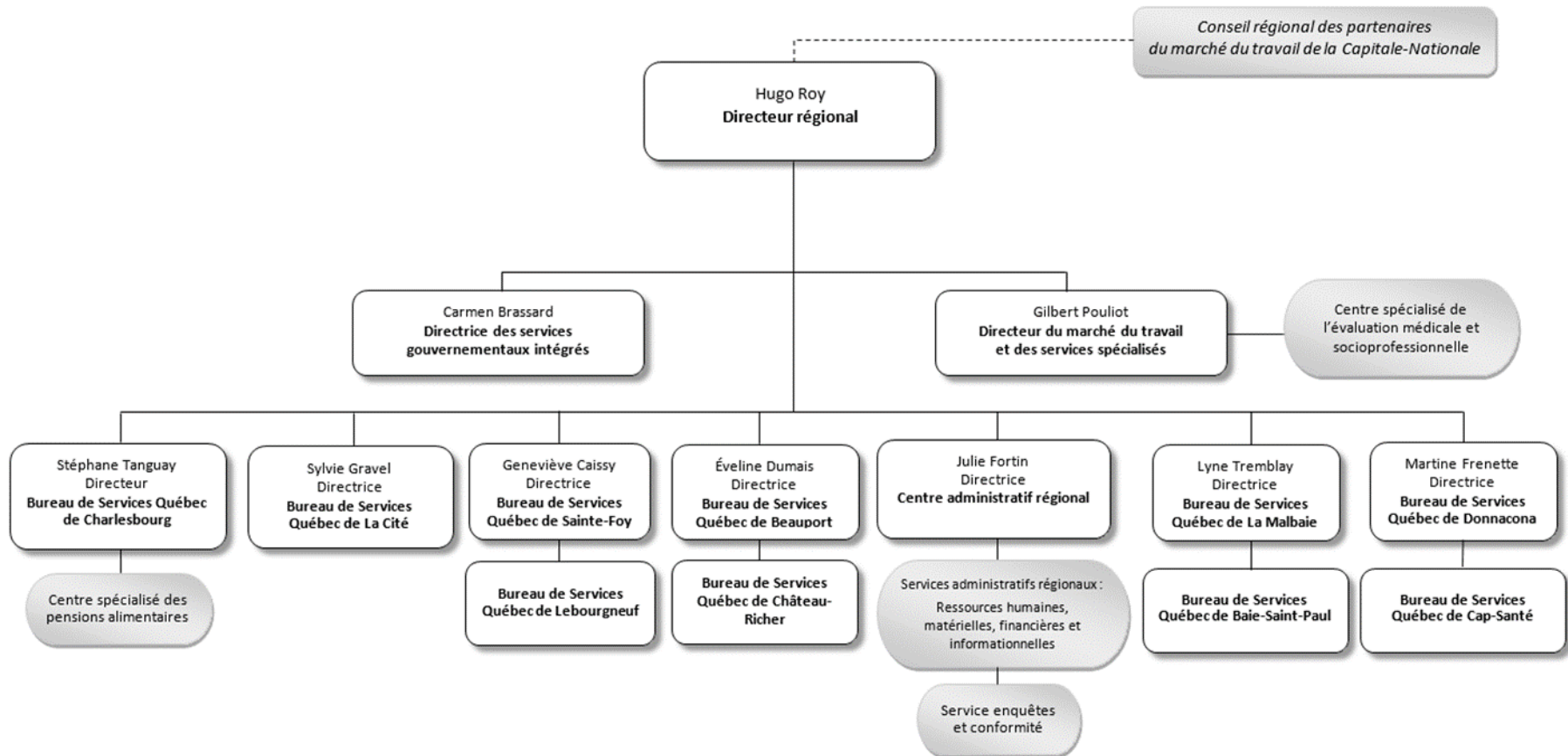
Certains facteurs externes peuvent influencer sur l'atteinte des résultats prévus dans le présent plan d'action. Le contexte bien particulier lié à la pandémie de la COVID-19, qui se prolongera au cours de l'exercice 2021-2022, requiert une grande souplesse et une grande agilité de la part des services publics d'emploi afin qu'ils s'adaptent rapidement au marché du travail.

Des modifications en cours d'année au regard des programmes, mesures et services, des effectifs alloués, des budgets d'intervention ou de fonctionnement, des modifications rapides de la situation économique et des besoins du marché du travail pourraient influencer, à la hausse comme à la baisse, l'atteinte des cibles.

Dans la mesure où ceux-ci sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer en toute objectivité la performance de la Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale au moment de la reddition de comptes.

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2021-2022	
	Régionales	Nationales
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	9 077	110 000
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	54,6 %	53,5 %
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	3 761	50 600
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	58,4 %	59,0 %
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 684	23 000
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	39,3 %	41,0 %
7. 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)	410	3 971
8. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	1 188	13 800
9. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %	97 %
10. Proportion des demandes d'aide financière de derniers 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/Décembre 2020

Annexe 5 : Bureaux de Services Québec de la région de la Capitale-Nationale. Les services à la clientèle citoyenne et entreprise

BUREAUX DE SERVICES QUÉBEC		LES SERVICES DE BASE	
Baie-Saint-Paul Beauport Cap-Santé 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'assèrmentation Services de solidarité sociale
LES SPÉCIFICITÉS			
Bureau de Services Québec de Baie-Saint-Paul		Services liés au registre foncier du Québec 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 Cap-Santé		Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes Postes informatiques en libre-service Renseignements sur les programmes et services gouvernementaux	
Bureau de Services Québec de Charlesbourg		Centre spécialisé des pensions alimentaires	
Bureau de Services Québec de Château-Richer		Services liés au registre foncier du Québec	
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 2021-2022	
Bureau de Services Québec de La Cité ²⁰		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 La Malbaie		Services liés au registre foncier du Québec	
Bureau de Services Québec de Lebourgneuf		Services liés au registre des entreprises Services liés au registre foncier du Québec Services liés à la Société d'assurance automobile du Québec (permis de conduire et immatriculation de véhicules) Services de la Régie de l'assurance maladie du Québec	
Bureau de Services Québec de Sainte-Foy		Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) Contrat d'intégration au travail (CIT) 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 2021-2022	
Centre administratif régionalisé de la Capitale-Nationale		Services de la solidarité sociale Enquête et conformité	
Direction des services gouvernementaux intégrés		Gestion des ententes de partenariat avec les établissements de formation de l'agglomération de Québec Gestion des ententes de services avec les organismes communautaires en développement de l'employabilité pour l'ensemble de la région Gestion des comités d'aide au reclassement (CAR) et du comité au reclassement à entrées continues (CREC) Concertation régionale de nature sectorielle	
Direction du marché du travail et des services spécialisés		Marché du travail Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle	

²⁰ Le bureau de Services Québec de La Cité accueille les effectifs de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches du 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.
Services Québec de la région de la Capitale-Nationale

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
JACYNTHÉ GAGNON Présidente Fédération de la Capitale-Nationale–Côte-Nord (UPA)	DAVID EMOND Directeur général Coopérative funéraire des Deux Rives	NICOLE RICHARD Directrice Direction de la formation continue et des services aux entreprises Cégep 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.	PIERRE LAPOINTE Directeur général Centre de services scolaire de la Capitale
FRANÇOIS CARON Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	GINETTE GAUTHIER Directrice générale Domaine Forget de Charlevoix	VACANT (nomination à venir)
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	VACANT (REPRÉSENTANT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES)
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 et de l'Enseignement supérieur	Membre désigné représentant la Commission de la construction du Québec
VACANT	JEAN-FRANÇOIS COULOMBE Directeur 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	
ANNIE BLOUIN Directrice du développement et de l'administration Secrétariat à la Capitale-Nationale	TAMARA CÔTÉ Directrice régionale de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches	

Annexe 7 : Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale 2020

DONNÉES TOTALES ET PAR GENRE			
		Variation en volume depuis	Variation en pourcentage depuis
15 ANS ET PLUS	2020	2019	2019
Population active (000)	394,3	-23,4	-5,6
Emploi (000)	367,1	-35,9	-8,9
Chômage (000)	27,1	12,4	84,4
Taux de chômage (%)	6,9	3,4	
Taux d'activité (%)	63,3	-4,0	
Taux d'emploi (%)	58,9	-6,0	
HOMMES	2020	2019	2019
Population active (000)	204,8	-13,5	-6,2
Emploi (000)	189,4	-20,8	-9,9
Chômage (000)	15,4	7,4	92,5
Taux de chômage (%)	7,5	3,8	
Taux d'activité (%)	66,9	-4,7	
Taux d'emploi (%)	61,9	-7,1	
FEMMES	2020	2019	2019
Population active (000)	189,4	-10,0	-5,0
Emploi (000)	177,7	-15,1	-7,8
Chômage (000)	11,7	5,0	74,6
Taux de chômage (%)	6,2	2,8	
Taux d'activité (%)	59,7	-3,3	
Taux d'emploi (%)	56,1	-4,8	

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyennes annuelles.

EMPLOI SELON L'INDUSTRIE			
		Variation en volume depuis	Variation en pourcentage depuis
	2020	2019	2019
Emploi total	367,1	-35,9	-8,9
Secteur de la production de biens	46,6	-2,3	-4,7
Construction	20,3	1,4	7,4
Fabrication	20,5	-4,1	-16,7
Autres industries de biens ¹	5,8	0,4	7,4
Secteur des services	320,5	-33,6	-9,5
Services à la production ²	102,9	-5,3	-4,9
Services à la consommation ³	91,6	-16,4	-15,2
Services gouvernementaux ⁴	126,0	-11,9	-8,6

1. Agriculture, Foresterie, pêche, mine et extraction de pétrole et de gaz, 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, moyennes annuelles.

Plan d'action régional 2021-2022

DONNÉES PAR TRANCHE D'ÂGE			
		Variation en volume depuis	Variation en pourcentage depuis
		2019	2019
15-64 ans	2020		
Population active (000)	377,0	-23,1	-5,8
Emploi (000)	351,9	-35,1	-9,1
Chômage (000)	25,1	11,9	90,2
Taux de chômage (%)	6,7	3,4	
Taux d'activité (%)	81,7	-2,7	
Taux d'emploi (%)	76,2	-5,4	
15-24 ans	2020	2019	2019
Population active (000)	52,9	-7,2	-12,0
Emploi (000)	44,6	-12,9	-22,4
Chômage (000)	8,4	5,7	211,1
Taux de chômage (%)	15,9	11,4	
Taux d'activité (%)	74,9	-2,7	
Taux d'emploi (%)	63,2	-11,1	
25-54 ans	2020	2019	2019
Population active (000)	253,8	-15,6	-5,8
Emploi (000)	241,0	-21,3	-8,1
Chômage (000)	12,8	5,6	77,8
Taux de chômage (%)	5,0	2,3	
Taux d'activité (%)	91,1	-2,4	
Taux d'emploi (%)	86,5	-4,5	
55 ans et plus	2020	2019	2019
Population active (000)	87,6	-0,5	-0,6
Emploi (000)	81,5	-1,7	-2,0
Chômage (000)	6,0	1,1	22,4
Taux de chômage (%)	6,8	1,2	
Taux d'activité (%)	32,0	-2,5	
Taux d'emploi (%)	29,7	-2,9	

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyennes annuelles.

Rendez-vous au www.emploiquebec.gouv.qc.ca pour consulter l'ensemble des publications de la région de la Capitale-Nationale, dont l'édition de 2020 du *Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale*.

Ce bulletin (mensuel) rend compte périodiquement de l'évolution de l'emploi, de la population active et du chômage pour la région de la Capitale-Nationale.

Rédaction

Guy Faucher, économiste régional, sous la direction de Gilbert Pouliot
Direction du marché du travail et des services spécialisés

Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale



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

Mai 2021

www.quebec.ca

Direction : Hugo Roy, directeur régional
Gilbert Pouliot, 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
Soutien technique : Lucie Daigle, agente de secrétariat

