



## DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI À VOTRE PORTÉE

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION  
GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC  
DE LA CAPITALE-NATIONALE  
2023-2024

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

La planification 2023-2024 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 28 mars 2023.

#### **Direction**

Hugo Roy, directeur général

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

#### **Rédaction**

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

#### **Collaboration**

Raphaël Loiselle-Daignault, économiste régional

Les répondants régionaux de la Direction des services gouvernementaux intégrés ainsi que 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<sup>me</sup> Karine Roussy

M. André Raymond

M<sup>me</sup> Line Lagacé

M. Christian Voyer

M<sup>me</sup> Nicole Richard

M. Steeve Lavoie

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 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN : 978-2-550-95719-5

## Table des matières

1	Mot du directeur général 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 générale de Services Québec de la Capitale-Nationale .....	8
3	Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale.....	11
3.1	Le marché du travail.....	11
3.2	Les principaux enjeux de la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale.....	18
4	Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principaux objectifs .....	20
4.1	Accroître la participation de tous au développement social et économique .....	20
4.2	Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel .....	31
4.3	Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle .....	33
	ANNEXES .....	34
	Annexe 1 : Tableau synoptique du Plan d'action régional de Services Québec 2023-2024.....	35
	Annexe 2 : Fonds de développement du marché du travail .....	37
	Annexe 3 : Indicateurs de résultats et cibles .....	38
	Annexe 4 : Organigramme de la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale .....	39
	Annexe 5 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale .....	40
	Annexe 6 : Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale 2022 .....	41

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

C'est avec fierté que nous présentons le Plan d'action régional 2023-2024 de la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

Les perspectives d'actions de Services Québec reflètent la modernisation des services gouvernementaux offerts qui ont pour objectif de simplifier la relation des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises avec l'État, et ce, par une prestation de services intégrés. À ce titre, la Direction générale a la responsabilité de fournir les services liés à la mission de Services Québec, tout en continuant d'offrir les services publics d'emploi ainsi que les services de solidarité sociale.

Notre marché du travail demeure toujours sous tension en raison du vieillissement démographique et de la faible croissance de la population, ce qui entraîne une diminution du bassin de candidates et de candidats potentiels pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. Ce contexte nous incite à maintenir une certaine agilité dans notre offre de services, avec la collaboration de nos partenaires, afin de contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et de soutenir adéquatement les personnes et les entreprises.

La mise en œuvre du Plan répond particulièrement aux enjeux de la nouvelle planification stratégique 2023-2027 du Ministère, soit la participation de toutes et de tous au développement social et économique ainsi qu'à fournir des services de qualité, simples, intégrés et accessibles aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises. Les actions priorisées dans ce plan d'action régional répondent également aux objectifs d'augmenter l'intégration et le maintien en emploi des personnes ainsi que de soutenir les entreprises en ce qui a trait aux défis que posent la gestion de ressources humaines et ceux des gains en productivité dans un contexte de la rareté de la main-d'œuvre.

Pour les personnes et les familles les plus démunies, l'évolution des programmes d'assistance sociale avec le déploiement du Programme de revenu de base au 1<sup>er</sup> janvier 2023 s'inscrit dans les efforts du gouvernement pour améliorer leur situation socioéconomique et pour les encourager à prendre part à des activités visant à faciliter leur insertion sociale, leur intégration en emploi et leur participation active à la société.

Plus que jamais, nos interventions et la mobilisation de nos partenaires doivent s'inscrire dans une perspective structurante afin de favoriser une plus grande inclusion et de soutenir pleinement le développement du marché du travail régional.

Je suis fier 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 générale de Services Québec de la Capitale-Nationale pour leur engagement au bénéfice de l'ensemble de nos clientèles.

Bonne lecture!

Le directeur général,



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 présenter le Plan d'action régional 2023-2024 des services publics d'emploi de la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

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

À la lumière de ces travaux, quatre priorités d'intervention ont été retenues et elles constituent, en quelque sorte, les assises sur lesquelles le Conseil s'est appuyé dans l'élaboration de ce plan d'action :

- ♦ Avoir une meilleure compréhension du potentiel que représentent les bassins d'emploi afin d'augmenter leur participation au marché du travail et d'accroître la population active de la région.
- ♦ Faire progresser la prestation des services afin de répondre aux besoins évolutifs de la clientèle citoyenne et entreprise.
- ♦ Développer durablement les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs, notamment en matière de littératie et de numératie, afin de répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail.
- ♦ Optimiser la concertation entre les acteurs des services publics d'emploi et leurs partenaires.

La mobilisation et la concertation des acteurs régionaux du marché du travail seront essentielles pour répondre aux nombreux défis de la région en matière de main-d'œuvre et d'emploi. À cet effet, le Conseil régional des partenaires du marché du travail souhaite encourager et mettre en place les conditions de réussite pour favoriser une meilleure collaboration entre les établissements de formation de la région. Ainsi, la création d'un espace d'échange, de partage et de réflexions sur des enjeux communs visant à apporter des solutions structurantes aux besoins de développement des compétences, essentielles et qualifiantes, de notre clientèle et des entreprises constitue un premier pas dans la bonne direction.

L'optimisation de la concertation entre des acteurs régionaux du marché du travail doit permettre d'améliorer les connaissances de l'offre de services, notamment des services publics d'emploi, mais également des activités complémentaires offertes par les partenaires. Afin d'améliorer la connaissance sur ces enjeux, il est primordial de se connaître en tant que facilitateur et de reconnaître les expertises régionales pour mieux accompagner les citoyennes et les citoyens ainsi que les entreprises de la région.

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 la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le président,



ANDRÉ RAYMOND

## 2 Présentation de la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale

### MISSION

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

- en soutenant la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés;
- en accompagnant leurs clientèles et en favorisant leur autonomie.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyens, aux citoyennes et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un accès simplifié aux services gouvernementaux.

### VISION

Aider les gens et cultiver les talents.

### OFFRE DE SERVICES

#### Services Québec

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

#### Solidarité sociale

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

#### Services publics d'emploi

De plus, en collaboration avec leur Conseil régional des partenaires du marché du travail, les directions générales planifient et offrent des 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.

#### Structure de gouvernance et organisation de la prestation de services

L'organisation des services de solidarité sociale, de services publics d'emploi et de Services Québec dans la région est possible grâce aux efforts d'un peu plus de 285 employés répartis sur tout le territoire. Elle se compose des unités administratives suivantes (l'organigramme est présenté à l'annexe 4) :

- ♦ une Direction générale;
- ♦ une Direction des services gouvernementaux intégrés assumant la prestation de services à la population et 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 impliqués dans le développement de l'employabilité dans l'ensemble de la région;

- ♦ une Direction du marché du travail et des services spécialisés qui est responsable de l'information sur le marché du travail, de la planification et de la concertation régionale de nature sectorielle auprès de divers partenaires, dont les comités sectoriels de main-d'œuvre;
- ♦ onze bureaux de Services Québec (Baie-Saint-Paul, Beauport, Charlesbourg, Château-Richer, Donnacona, La Cité, La Malbaie, Lebourgneuf, Sainte-Foy) incluant la Direction des services aux entreprises et le centre administratif régionalisé.

Au fil des années, certaines activités ont été regroupées afin de mieux répartir les ressources et d'assurer une prestation de services efficace, tant à l'échelle régionale que provinciale. Voici quelques particularités de la région :

- ♦ Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, le Centre administratif régionalisé est responsable de l'administration du programme de revenu de base pour les régions de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais, du Bas-St-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

Il est également mandaté pour traiter les dossiers nécessitant une évaluation médicale ou socioprofessionnelle par le Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle du Ministère, qui couvre l'ensemble de la province, et pour superviser les examens de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). À cela s'ajoute la gestion des prestations spéciales aux prestataires de l'aide sociale, la conduite des enquêtes et la vérification de la conformité ainsi que le traitement des réclamations complexes pour l'ensemble de la région.

- ♦ Le bureau de Services Québec de Charlesbourg est responsable du Centre spécialisé des pensions alimentaires qui couvre l'ensemble de la province. Son rôle est d'établir et de protéger la créance du Ministère pour toute personne qui bénéficie de l'aide financière de dernier recours avec un jugement de pension alimentaire confirmé par une autorité compétente.

## **RESSOURCES FINANCIÈRES DE LA RÉGION**

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

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

## **Fonds de développement du marché du travail**

Pour assurer la prestation des services publics d'emploi, la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale dispose d'un budget d'intervention annuel. 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 63 869 050 k\$ en 2023-2024. La région bénéficie également de crédits budgétaires supplémentaires, provenant des unités centrales, pour nous permettre d'assurer une gestion provinciale de certaines ententes et pour soutenir des services ainsi que des activités dans plusieurs régions du Québec (Annexe 2).

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de la Capitale-Nationale propose une répartition du budget du Fonds de développement du marché du travail qui 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 (voir annexe 2).

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

## CONCERTATION RÉGIONALE

Dans le but d'offrir des activités et des services diversifiés, et en quantité suffisante, la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale optimise ses interventions sur l'ensemble de son territoire avec la contribution de divers partenaires. Ces partenariats regroupent des intervenants provenant de divers milieux qui déterminent et mettent en œuvre des actions concertées pour répondre à des problématiques, des enjeux sociaux ou de développement économique. Voici les caractéristiques du partenariat régional qui nous permettront de réaliser notre mission :

- ◆ L'expertise d'un vaste réseau d'organismes spécialisés en employabilité pour soutenir l'offre de services en matière de préparation et d'aide à l'emploi ainsi que de services liés à la mesure Soutien au travail autonome;
- ◆ Des établissements d'enseignement avec une offre de formation diversifiée, déployée sur l'ensemble du territoire (par ex. : formation générale des adultes, formation professionnelle, formation continue à l'échelle collégiale ou à l'échelle universitaire, formation à temps partiel);
- ◆ La collaboration de partenaires gouvernementaux : le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, Investissement Québec; le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et les municipalités régionales de comté;
- ◆ Depuis 2018, le Ministère a conclu une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration qui fait en sorte que certains bureaux de Services Québec de la province, accueillent désormais certaines de leurs ressources<sup>1</sup>, ajoutant ainsi des services complémentaires à ceux de notre Ministère aux clientèles citoyenne et entreprise. En région, cette entente de partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration permet d'offrir des services en immigration aux clientèles citoyennes et aux entreprises.
- ◆ Des ententes visant à offrir des services aux travailleuses et aux travailleurs mis à pied à la suite d'une diminution des activités ou d'une fermeture de l'entreprise qui les employait. Ces services sont assurés par le comité d'aide au reclassement à entrées continues et les comités d'aide au reclassement;
- ◆ Des partenariats déployés avec différents intervenants sectoriels, dont les comités sectoriels de main-d'œuvre, les chambres de commerce, les organismes de développement économique régional et territorial (par ex. : Québec International, municipalités régionales de comté, parcs industriels) ainsi que les ministères et les autres organismes;
- ◆ Des activités visant à soutenir les efforts de recrutement de la main-d'œuvre qui sont planifiés avec la collaboration de différents partenaires et ministères (par ex. : chambres de commerce, organismes de développement économique, organismes spécialisés en employabilité, etc.).

---

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

### 3 Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale<sup>2</sup>

#### 3.1 Le marché du travail

##### Contexte

La rareté de la main-d'œuvre qui prévalait avant la crise de la COVID-19 est un enjeu persistant principalement en raison de son fondement démographique et des effets du vieillissement de la population qui sont toujours présents. La région, comme l'ensemble du Québec et du Canada, doit également composer avec une inflation élevée qui a atteint un sommet inégalé au pays en quatre décennies en mai 2022 (7,7 %).

L'inflation a ralenti pour atteindre 5,9 % au Québec en janvier 2023. C'est un recul certes, mais il est encore loin de la cible de la Banque du Canada, qui vise un taux de 2 à 3 %. Bien que l'économie canadienne et québécoise se montre résiliente face au contexte international, les pressions inflationnistes et les fortes hausses des taux d'intérêt exerceront assurément une influence sur la croissance économique. L'année 2023 sera vraisemblablement marquée par une certaine prudence. Cette perspective pourrait avoir comme effet temporaire de diminuer la pression sur les besoins de main-d'œuvre en réduisant le nombre de postes vacants dans la région.

Le marché du travail dans la région est caractérisé par un faible nombre de personnes sans emploi dans la population active. Afin de pallier le manque de personnel, il est important de renforcer la connaissance concernant les bassins de main-d'œuvre potentiels.

##### Démographie et population

Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec, la population de 15 ans et plus de la Capitale-Nationale s'établissait à 657 000 personnes en 2022, soit une appréciation de 1,01 % par rapport à l'année précédente et en concordance avec la hausse provinciale (+1,0 %). Cette augmentation est la plus élevée depuis les dernières années. Le taux de croissance annuelle moyenne pour la période 2015-2021 est de 0,5 % dans la région.

Cette hausse de population est non genrée. L'accroissement était marqué autant pour les femmes (+1,0 %) que pour les hommes (+1,02 %). D'ailleurs, le rapport des genres dans la population de 15 ans et plus est homogène avec une proportion de 50,2 % de femmes et de 49,8 % d'hommes.

##### Information sur le marché du travail en 2022

La région de la Capitale-Nationale compte un peu plus de près de 23 400 entreprises<sup>3</sup> œuvrant dans divers secteurs d'activités. La majorité de ces entreprises (82 %) emploient moins de 20 employés. Les entreprises sont particulièrement actives dans les secteurs de la construction, du commerce de détail, des services professionnels et des soins de la santé.

Les personnes occupant un emploi à temps plein dans la région représentaient 81,5 % de l'emploi total en 2022, comparativement à 18,5 % pour les personnes occupant un emploi à temps partiel.

La région de la Capitale-Nationale comptait en moyenne 14 700 chômeurs en 2022, pour un taux de chômage annualisé de 3,6 %, ce qui est légèrement plus bas que le taux de chômage provincial (4,3 %). Pour ce qui est du taux d'activité, il se situait à 64,2 % dans la région, soit un taux équivalent à celui observé dans l'ensemble du Québec.

---

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

3. Statistique Canada, Registre des entreprises, décembre 2022.

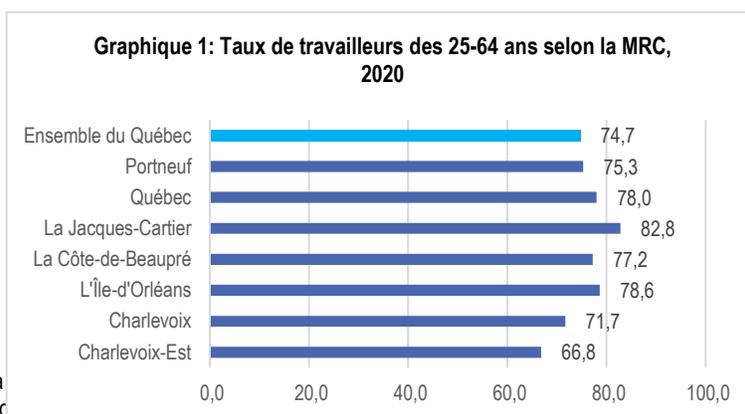
Tableau 1 : Évolution des indicateurs du marché du travail de la région<sup>4</sup>

	Capitale-Nationale		Ensemble du Québec	
	2022	2021	2022	2021
<b>Population active</b>	404 000	400 250	4 602 200	4 553 000
<b>Emploi</b>	389 300	380 725	4 403 100	4 273 000
<b>Emploi à temps plein</b>	317 300	315 350	3 609 900	3 519 000
<b>Emploi à temps partiel</b>	72 000	65 375	793 200	755 000
<b>Nombre de chômeurs</b>	14 700	19 525	199 100	279 000
<b>Population inactive</b>	224 800	225 200	2 554 100	2 546 000
<b>Taux de chômage</b>	3,6 %	4,9 %	4,3 %	6,1 %
<b>Taux d'activité</b>	64,2 %	64,0 %	64,3 %	64,1 %
<b>Taux d'emploi</b>	61,9 %	60,9 %	61,5 %	60,2 %

La population active de la région a augmenté de 3 825 (+0,94 %) en 2022 comparativement à 2021. Le nombre d'emplois a quant à lui haussé de 2,25 %, une hausse significative certes, mais qui ne permet pas encore de retrouver le niveau de 2019 (405 200 emplois). La population inactive<sup>5</sup> est, quant à elle, restée stable avec une légère diminution de 0,2 %. En 2022, la population inactive âgée de 25 à 64 ans est estimée à 54 600 personnes dans la région. Les femmes y sont présentes dans une proportion de 60,3 % et les hommes représentent 39,7 %. L'écart entre les hommes et les femmes s'accroît à partir de 45 ans. La proportion des hommes de 45 à 64 ans inactifs sur la population inactive totale est de 7 % (15 800), alors que chez les femmes, elle est de 11,6 % (26 000).

Le taux d'activité a augmenté de 0,2 point de pourcentage comparativement à 2021 et le taux d'emploi a augmenté de 1,0 point de pourcentage. Pour ce qui est du taux de chômage, il a baissé de 1,2 point de pourcentage en un an pour atteindre 4,9 % en 2021. Le taux de chômage est retourné sensiblement à son niveau pré-pandémique puisqu'il se situait à 3,5 % en 2019. Il est à souligner que le nombre de chômeurs est passé de 18 900 en 2017 à 14 700 en 2022, ce qui représente une baisse de 28,5 % en cinq ans.

En ce qui a trait au taux de travailleurs<sup>6</sup> (graphique 1), la région de la Capitale-Nationale se démarque du reste de la province. La MRC de la Jacques-Cartier est celle qui présente le taux de travailleurs de 25-64 ans le plus



4. Source : Statistique Canada, Enquête sur la

5. Statistique Canada définit la population inactive occupée ou comme chômeuse. Cette catégorie comprend les étudiants, les retraitées, les personnes âgées ou délibérément inactives.

6. Le taux de travailleurs est un indicateur qui a été élaboré par l'Institut de la statistique du Québec. Il correspond au nombre de travailleurs, exprimé en pourcentage du nombre de particuliers ayant produit une déclaration de revenus. Données réelles, 2020.

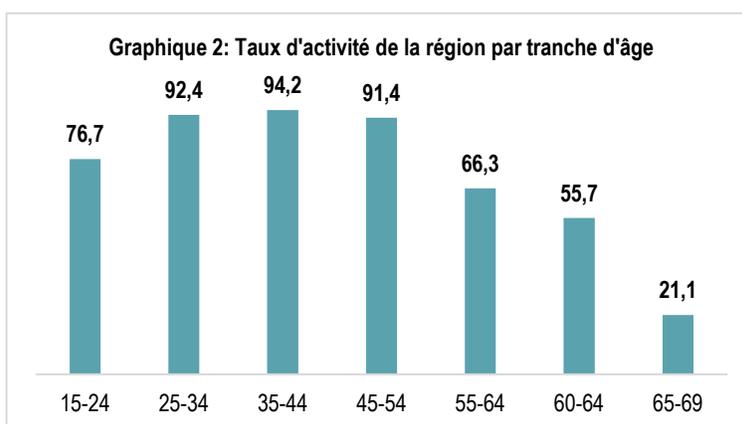
élevé au Québec. Au total, cinq des huit MRC qui composent la région ont un taux de travailleurs supérieur à l'ensemble du Québec.

Avec un faible taux de chômage, un taux de travailleurs élevé, un taux d'activité en deçà du niveau pré-pandémique et un bassin de travailleurs limité, les enjeux de la main-d'œuvre sont au cœur des préoccupations des entreprises. La hausse de la participation au marché du travail de certains segments de la population peut s'avérer bénéfique :

- ◆ Un retour de la population active par rapport au niveau de 2019 ajouterait 15 700 personnes au bassin total de la main-d'œuvre disponible dans la région.
- ◆ Un taux d'activité des femmes égal à celui des hommes en 2022 pourrait accroître le potentiel de la région en y ajoutant 23 000 personnes.
- ◆ Une hausse du taux d'emploi des 60-69 ans de la région, pour atteindre un taux similaire à celui de la province de l'Ontario, amènerait un gain potentiel d'un peu plus de 7 000 personnes.

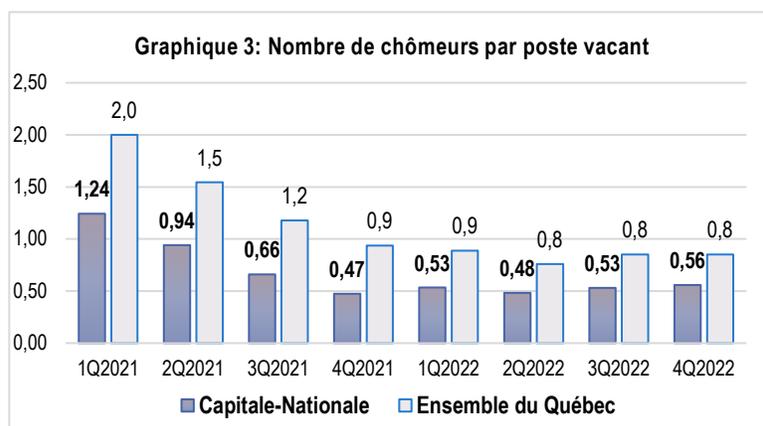
L'écart du taux d'activité entre les hommes et les femmes est de 7,3 points de pourcentage, ce qui en fait le plus faible écart depuis les cinq dernières années. Cependant, nous notons un écart important dans la tranche d'âge des 55 à 64 ans qui s'élève à 13,4 points de pourcentage.

D'ailleurs, lorsque nous analysons le taux d'activité de la région par tranche d'âge, nous notons une baisse considérable à partir de 55 ans. En effet, le taux d'activité passe de 91,4 % pour les 45-54 ans à 66,3 % pour les 55-64 ans. Cette baisse est encore plus prononcée pour la population des 65-69 ans, qui voient leur taux d'activité chuter à 21,1 %.



### Postes vacants

Selon l'Enquête canadienne sur les postes vacants et les salaires de Statistique Canada, il y avait 23 865 postes vacants dans la région au quatrième trimestre de 2022. Le taux de postes vacants est, quant à lui, de 6,2 %, comparativement à 5,1 % pour l'ensemble du Québec. La moyenne annuelle de postes vacants dans la région se situe tout juste au-dessus de 26 389.



Pour mettre ces chiffres en perspective, nous comparons dans le graphique ci-dessous le ratio régional entre le nombre de chômeurs et le nombre de postes vacants avec le même

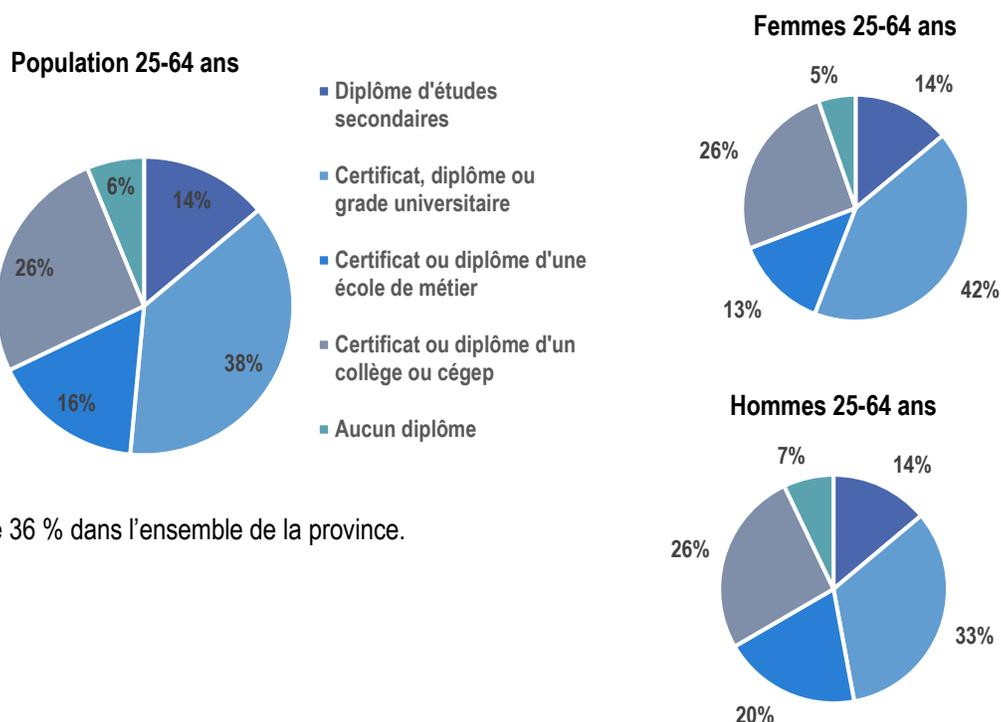
[s municipalités du Québec : la croissance](#)

ratio provincial. Un ratio de 1 signifie qu'il y a 1 chômeur pour chaque poste vacant. Un ratio inférieur à 1 signifie qu'il n'y a pas suffisamment de personnes en situation de chômage pour pourvoir tous les postes vacants.

Le graphique démontre que, dans la dernière année, la Capitale-Nationale avait deux fois plus de postes vacants que de chômeurs pouvant les occuper. Pour la province, nous parlons d'environ quatre chômeurs pour cinq postes vacants.

### Scolarité

Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec<sup>8</sup>, le niveau de scolarité de la population des 25-64 ans de la Capitale-Nationale est légèrement supérieur à celle de l'ensemble de la population du Québec. La proportion de personnes titulaires d'un certificat, d'un diplôme ou d'un grade universitaire est de 38 %



contre 36 % dans l'ensemble de la province.

Proportionnellement, plus de femmes (42 %) que d'hommes (33 %) détiennent un diplôme universitaire dans la région. Il y a plus d'hommes que de femmes avec un diplôme d'une école de métier (20 % contre 13 % respectivement) et, dans les deux cas, le taux de population des 25-64 ans sans diplôme est de 14 %.

8. Les données sont tirées de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, et traitées par l'Institut de la statistique du Québec. Année 2021.

### Les prestataires de l'assurance-emploi

En 2022, la moyenne annuelle était de 17 122 prestataires de l'assurance-emploi, ce qui représente une diminution considérable par rapport aux 36 152 prestataires en 2021 dans la région, soit une baisse de 52,6 %. L'analyse par groupe d'âge démontre que les 25-44 ans y étaient plus nombreux (44,2 %), suivis des 55 ans et plus (28,6 %), des 45-54 ans (16,9 %) et des moins de 25 ans (10,21 %). Les hommes y étaient majoritaires avec une proportion de 68,2 %.

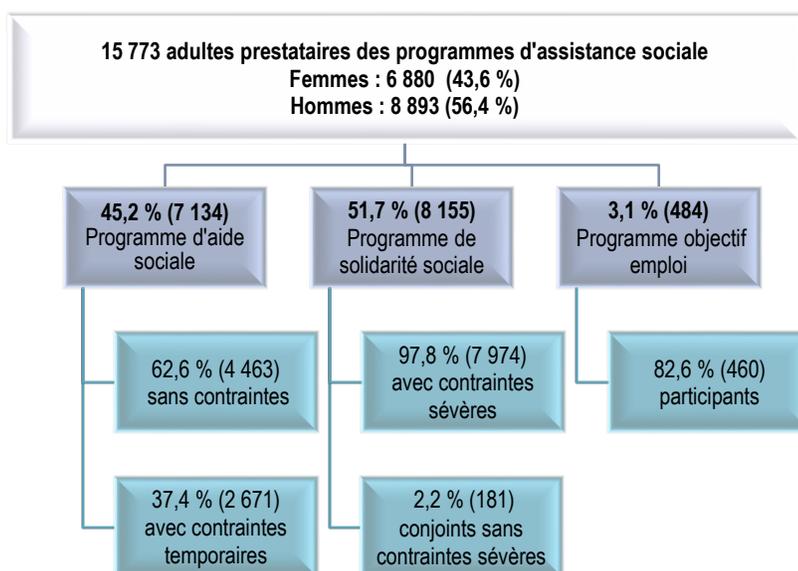
### Les prestataires d'assistance sociale<sup>9</sup>

En décembre 2022, il y avait 15 773 adultes prestataires des programmes d'assistance sociale, avec une proportion d'hommes et de femmes de 56,4 % et 43,6 % respectivement. Le taux d'assistance sociale est de 3,4 % dans la population de 18 à 64 ans et l'âge moyen est tout juste en dessous de 47 ans.

Des 7 134 adultes bénéficiant du programme d'aide sociale, 43,0 % sont des femmes. Leur moyenne d'âge est de 45,4 ans et seulement 5,3 % d'entre elles ont moins de 25 ans.

Il y a 2 893 adultes (40,5 %) qui ont une durée consécutive moyenne à l'aide financière de dernier recours de moins de deux ans (la durée cumulative moyenne est de 164,6 mois). Pour les adultes nés hors du Canada, ils représentent 11,8 % des prestataires du programme d'aide sociale et la majorité d'entre eux sont au Canada depuis cinq ans et plus.

### Schéma des caractéristiques des adultes prestataires des programmes d'assistance sociale, Capitale-Nationale (décembre 2022)



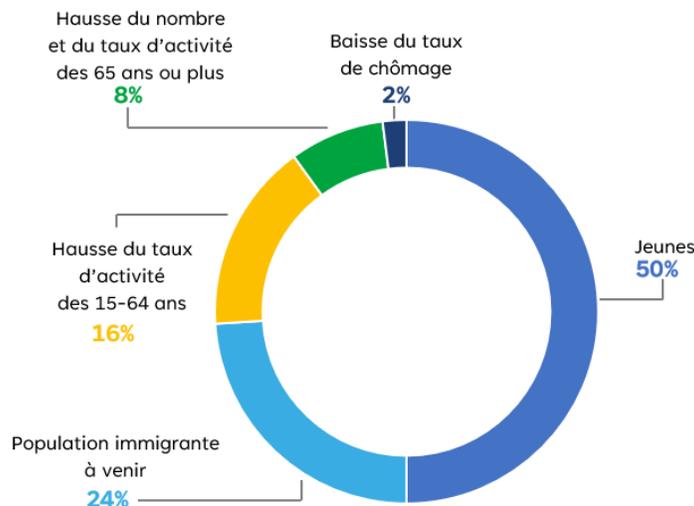
### Les prévisions d'emploi et l'état d'équilibre du marché du travail<sup>10</sup>

9. Source : [Rapport statistique sur la clientèle de programme d'assistance sociale, décembre 2022 \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/statistiques/clients/clients-assistance-sociale), Tableau 4, Statistiques sur les adultes prestataires des programmes d'assistance sociale.

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

L'offre de la main-d'œuvre proviendra en grande partie des jeunes actuellement aux études (50 %) et des personnes immigrantes qui s'établiront au Québec au cours des années à venir (24 %). De plus, de nouveaux emplois devraient être créés grâce à une hausse anticipée du taux d'activité des personnes âgées de 15 à 64 ans (16 %), des personnes âgées de 65 ans ou plus (une hausse de leur nombre et de leur taux d'activité [8 %]) ainsi qu'à une légère diminution du taux de chômage (2 %).

### Provenance de l'offre de la main-d'œuvre à venir au Québec, 2022-2031

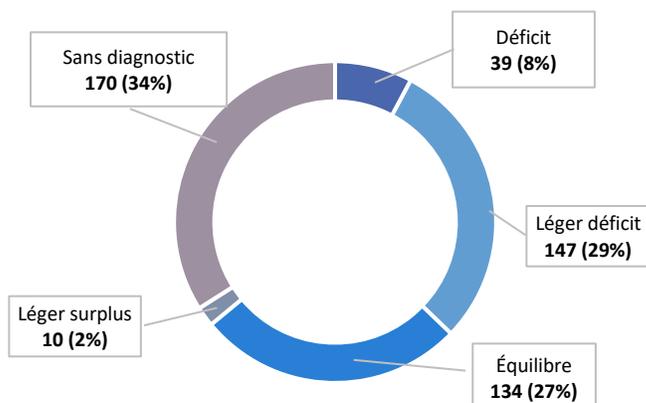


### Prévisions à moyen terme – Capitale-Nationale

Les prévisions des besoins de main-d'œuvre de 2022 à 2026 indiquent un total de 70 900 postes à pourvoir au cours de cette période, dont 71,8 % seront issus de la demande de remplacement en raison des départs à la retraite.

L'analyse régionale de l'état d'équilibre du marché du travail pour 500 professions, pour la période de 2022 à 2026, a permis d'établir des diagnostics portant sur les besoins de main-d'œuvre pour 330 professions<sup>11</sup>. Dans la région de la Capitale-Nationale, ces diagnostics permettent de dresser le portrait suivant :

#### Diagnosics des 500 professions pour la région de la Capitale-Nationale d'ici 2026



[pour 500 professions](#) ministère de l'Emploi et de la

ions suivantes : la profession compte un nombre d'accès à la profession est atypique, notamment professionnel liés à la religion), la démonstration d'un ion de son propre emploi (ex. : artisans), etc.; un étroclite pour permettre d'établir un diagnostic.

- ♦ Le nombre de professions évaluées en déficit ou en léger déficit (186) est supérieur au nombre de professions évaluées en équilibre (176) et aucune profession ne présente un diagnostic de surplus dans la région.

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

Pour 2023-2024 et les années à venir, la région doit composer avec un marché du travail en transformation et d'importants enjeux démographiques. Afin de contribuer à la prospérité et au maintien de la vitalité économique de la région, plusieurs enjeux interpellent les acteurs du marché du travail, dont la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

#### Enjeux organisationnels

Comme toute organisation, la Direction générale doit faire face à des défis organisationnels, notamment en ce qui a trait à la gestion des ressources humaines et à la prestation de services auprès de la clientèle citoyenne et entreprise. Au cours des deux dernières années, la prestation de services a considérablement évolué. L'organisation compte poursuivre son engagement dans l'établissement des assises nécessaires pour soutenir le développement de la prestation de services en faveur de son personnel au cours de la prochaine année. Le développement d'une offre de services de qualité, simple, intégrée et accessible est au cœur de notre prestation de services.

À l'instar des employeurs de la région, les différentes unités administratives qui composent la Direction générale doivent également jongler avec la rétention et le recrutement de la main-d'œuvre. Nous devons porter une attention particulière au maintien d'un environnement de travail stimulant et propice au développement du personnel et de son potentiel. En effet, nous bénéficions d'un personnel ayant des expertises variées, mais qui est surtout engagé et mobilisé au bénéfice de la clientèle.

En outre, nous devons poursuivre nos efforts et nous montrer rigoureux dans le suivi de nos investissements budgétaires afin que ceux-ci procurent les effets structurants et durables souhaités pour répondre aux enjeux régionaux du marché du travail.

Les enjeux démographiques de la région contribuent non seulement à la rareté de la main-d'œuvre, mais également à une décroissance des bassins de la clientèle desservis par les services publics d'emploi. En effet, nous observons un faible nombre de personnes sans emploi ou qui sont à la recherche d'un emploi dans la région. Au cours des prochaines années, nous devons mener les réflexions nécessaires pour nous adapter à ce contexte.

#### Enjeux du marché du travail

L'ampleur de la pénurie de main-d'œuvre s'est accrue en raison de la combinaison de la faible croissance démographique des dernières années, du faible taux de chômage et du nombre de postes vacants qui demeurent élevés dans la région. Il y a un besoin important de travailleurs qualifiés ou non dans l'ensemble de la région alors que les effets démographiques se feront sentir pendant plus d'une décennie.

Nous devons réfléchir, avec nos partenaires, aux meilleurs moyens pour soutenir les personnes et les entreprises pour qu'elles s'adaptent aux nouvelles réalités du marché du travail. Pour y parvenir, nous devons maintenir notre souplesse et notre agilité en adaptant nos interventions afin de soutenir et d'outiller les personnes sans emploi et vulnérables sur le plan de l'emploi, les travailleuses et les travailleurs peu ou pas qualifiés ainsi que les entreprises. Ainsi ces agencements pourront les aider à faire face aux changements organisationnels et au contexte évolutif du marché du travail.

Un des enjeux transversaux à cette planification annuelle est sans aucun doute une meilleure compréhension des informations relatives au marché du travail. Celles-ci constituent une assise importante pour soutenir les réflexions et les décisions des acteurs régionaux du marché du travail ainsi que pour appuyer l'évolution et l'adaptation de la prestation de services, notamment en matière de services publics de l'emploi.

Les besoins du marché du travail de la région exigent également que les interventions des services publics d'emploi et de ses partenaires, auprès de la clientèle citoyenne et entreprise, s'inscrivent dans une perspective durable, c'est-à-dire en ayant pour objectif d'obtenir des effets structurants pour la région. Pour ce faire, la mobilisation et la concertation des partenaires du marché du travail sont essentielles. L'optimisation de la concertation régionale constitue un deuxième enjeu transversal à cette planification stratégique.

Un des enjeux prioritaires est d'utiliser pleinement le potentiel des bassins de main-d'œuvre disponibles afin d'augmenter la participation au marché du travail et la population active de la région.

Pour une plus grande participation au développement social et économique de la région, nos interventions devront favoriser le soutien aux personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi et permettre une plus grande inclusion des clientèles moins bien représentées et absentes du marché du travail.

Le développement des compétences constitue une assise importante qui permet de s'adapter aux changements ainsi que d'améliorer la productivité au sein de nos entreprises. Nous poursuivrons nos actions visant à soutenir la qualification des personnes, notamment celles sans emploi et celles présentant un profil d'employabilité plus vulnérable.

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, sont adaptés à leurs besoins afin de réduire les obstacles à leur intégration et de favoriser un maintien durable en emploi.

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

Les entreprises de la région doivent aborder les enjeux concernant la main-d'œuvre avec une vision de développement durable pour favoriser la pleine utilisation de cette ressource et pour éviter son gaspillage. L'adaptation des pratiques en matière de gestion des ressources humaines s'inscrit dans les transformations nécessaires dans un contexte de la rareté de la main-d'œuvre. L'accompagnement des employeurs, notamment des petites et moyennes entreprises (6 à 99 employés), demeure un enjeu important pour soutenir cette gestion du changement, que ce soit en termes d'adaptation des pratiques en matière de recrutement, de gestion et d'optimisation des ressources humaines, de développement des compétences des travailleurs et des travailleuses peu ou pas scolarisés, ou encore d'intégration ou du maintien en emploi du personnel. Comme toute transformation, la gestion des ressources humaines nécessite un temps de réflexion pour assurer une meilleure planification et pour faire en sorte que la principale ressource, la main-d'œuvre, puisse en bénéficier afin de contribuer à l'amélioration de la productivité et au soutien de la croissance des entreprises.

Les services publics d'emploi doivent également accompagner les employeurs dans une démarche susceptible d'augmenter leur productivité. Par exemple, des modifications à l'organisation du travail, dans la manière de produire un bien ou un service, dans la formation du personnel peu ou pas scolarisé pour favoriser l'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux procédés.

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 résultent de choix éclairés, pragmatiques et communs visant une meilleure adéquation entre les personnes disponibles, les emplois à pourvoir et les compétences qu'ils requièrent.

Dans sa planification 2023-2024, la Direction générale de Services Québec a établi des actions prioritaires pour répondre à ces enjeux; celles-ci sont présentées de façon plus détaillée aux sections 4.1 et 4.2.

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

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux ci-haut mentionnés. Elle s'appuie également sur les priorités régionales ainsi que sur la planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et de celle de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources attribuées à la Direction générale de Services Québec, des attentes de résultats qui lui sont confiées par ses autorités et de certains facteurs de contingence.

L'année 2023-2024 est la première année du cycle de planification 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Dans cette nouvelle planification stratégique, deux enjeux et deux orientations interpellent plus directement le secteur des Services à la clientèle et la Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale.

### Planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)

#### Enjeu stratégique 1

La participation de toutes et de tous au développement social et économique.

#### Enjeu stratégique 3

Des services de qualité, simples, intégrés et accessibles.

#### Orientation 1

Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique.

#### Orientation 3

Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle.

Afin de répondre aux orientations visant à accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique et de faire évoluer les services en cohérence avec les attentes de notre clientèle, voici les priorités régionales retenues par la Direction générale de Services Québec ainsi que du Conseil régional des partenaires du marché du travail pour la planification 2023-2024 :

- ♦ Une meilleure connaissance des bassins de main-d'œuvre potentielle pour hausser sa participation au marché du travail et augmenter ainsi la population active de la région.
- ♦ Faire progresser la prestation des services pour réaliser des interventions adaptées aux besoins évolutifs de la clientèle citoyenne et entreprise.
- ♦ Le développement durable des compétences des personnes sans emploi et des travailleurs, notamment en matière de littératie et de numératie, pour répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail.
- ♦ Optimiser la concertation entre les acteurs des services publics d'emploi et leurs partenaires.

En réponse aux défis de la planification stratégique du Ministère, aux enjeux en matière de main-d'œuvre et d'emploi ainsi qu'aux priorités du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la région de la Capitale-Nationale, la section 4.1 présente les actions qui seront priorisées en 2023-2024 pour accroître la participation de tous au développement social et économique.

### 4.1 Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique

Cette orientation de la planification stratégique ministérielle 2023-2027 comprend quatre objectifs qui interpellent les directions générales de Services Québec, dont trois concernent l'emploi et la main-d'œuvre, et le dernier la solidarité sociale.

#### Interventions en matière de solidarité sociale

En réponse à l'objectif 1.1 de la planification stratégique 2023-2027 visant à améliorer la situation économique des personnes qui vivent en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, les actions régionales suivantes sont prévues. Celles-ci s'inscrivent en continuité de la mise en œuvre des programmes d'assistance sociale conformément au cadre législatif et réglementaire.

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

**Axe d'intervention | Offrir un accompagnement à la clientèle pour répondre à leurs besoins tant sur le volet socioéconomique que sur celui de l'inclusion sociale**

Diffuser et faire connaître les différents programmes du Ministère, notamment ceux de la solidarité sociale et des services publics d'emploi.

La modernisation des services et des programmes de la solidarité sociale nous invite à planifier des activités avec nos différents partenaires, notamment du réseau de la santé et des services sociaux, afin de les informer et de les soutenir dans leurs interventions auprès de la clientèle admissible à nos services.

Le déploiement du Programme de revenu de base (1<sup>er</sup> janvier 2023), qui s'adresse aux personnes ayant des contraintes sévères et persistantes à l'emploi, nécessitera de consolider les procédures d'application du programme avec notre personnel afin de maintenir un service de qualité. Cette action permettra de s'assurer que les avantages du programme seront bien expliqués et bien compris par la clientèle, car ils peuvent contribuer à améliorer leur situation économique. Par exemple, les personnes peuvent dorénavant avoir des revenus d'emploi plus élevé sans que cela modifie le montant de leur prestation.

Assurer l'accompagnement de la clientèle de l'assistance sociale : déterminer ses besoins, l'informer et la diriger vers les bonnes ressources.

Les personnes bénéficiaires de l'assistance sociale présentent souvent des caractéristiques ou des difficultés personnelles qui les éloignent d'une participation plus active sur le plan social ou sur le marché du travail. Nos efforts devront se maintenir pour favoriser leur mise en mouvement, tout particulièrement en leur offrant un accompagnement adapté à leurs besoins et en optimisant nos mesures, nos services ainsi que nos ententes avec nos nombreux partenaires.

Poursuivre notre collaboration avec les différents partenaires du secteur communautaire visant à appuyer les initiatives régionales afin de répondre aux besoins de cette clientèle.

La Direction générale vise à maintenir ses partenariats pour assurer la pérennité du développement communautaire et social. À cet effet, notre implication à différentes tables de partenaires, telles que le Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale ainsi que le Comité régional en itinérance, seront nos actions prioritaires. Notre participation nous permettra de contribuer aux efforts de concertation pour améliorer la qualité de vie des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale et de nous assurer que les orientations répondent aux enjeux de lutte à la pauvreté pour l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale.

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

Le Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il prend en compte la Planification stratégique 2023-2027 du MESS et s'inscrit dans l'orientation 1 de la planification stratégique, soit « Accroître la participation de toute et de tous au développement social et économique » tout en contribuant à la réalisation de trois objectifs de cette orientation, à savoir :

- Objectif 1.2 Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi;
- Objectif 1.3 Accroître la proportion de prestataires des programmes d'assistance sociale qui se maintiennent en emploi après avoir participé aux interventions des services publics d'emploi;
- Objectif 1.5 Aider les entreprises à adapter leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail.

Voici les enjeux du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi :

- Enjeu 1** La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée.
- Enjeu 2** Des services publics d'emploi (SPE) évolutifs et innovants pour apporter une réponse adaptée à un marché du travail en transformation.
- Enjeu 3** La connaissance et l'utilisation des services publics d'emploi (SPE) pour améliorer les conditions de vie des personnes qui y participent et pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs.
- Enjeu 4** L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.

Voici les axes d'intervention prioritaires retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi présentés selon les orientations du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi :

<p><b>Orientation 1</b> Colliger, analyser et diffuser l'information pertinente sur le marché du travail qui tient compte du phénomène de pénurie de main-d'œuvre ainsi que des transformations numériques et de la transition vers une économie plus verte.</p> <p>Axe d'intervention   L'amélioration de la connaissance du marché du travail de la région.</p>	<p><b>Orientation 4</b> Rejoindre des bassins de clientèles sous-représentés sur le marché du travail et adapter les services pour répondre à leurs besoins particuliers.</p> <p>Axe d'intervention   Favoriser les initiatives visant à prendre contact avec les clientèles sans emploi afin d'adapter l'offre de services.</p>
<p><b>Orientation 2</b> Qualifier les personnes sans emploi et rehausser les compétences des travailleurs en emploi.</p> <p>Axe d'intervention   Le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre en emploi.</p> <p>Axe d'intervention   L'appui aux personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi.</p>	<p><b>Orientation 5</b> Prioriser les interventions dont la portée est durable.</p> <p>Axe d'intervention   La persévérance dans la participation aux mesures et le parcours jusqu'à l'insertion en emploi.</p> <p>Axe d'intervention   L'accompagnement des personnes, qui en présentent le besoin, et des entreprises pour favoriser leur maintien et leur intégration durable en emploi.</p>
<p><b>Orientation 3</b> Soutenir les employeurs dans l'évolution de leurs pratiques en matière de gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils les adaptent au contexte de la pénurie de main-d'œuvre.</p> <p>Axe d'intervention   L'appui aux entreprises dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer leur productivité.</p>	<p><b>Orientation 6</b> S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail afin d'offrir des services publics d'emploi alignés aux besoins des clientèles.</p> <p>Axe d'intervention   L'optimisation de la concertation régionale.</p> <p>Axe d'intervention   L'émergence des projets de concertation en soutien aux orientations du Conseil régional des partenaires du marché du travail.</p>

Les précisions concernant les actions régionales priorisées en matière de main-d'œuvre et d'emploi pour la planification 2023-2024 vous sont présentées ici de façon un peu plus détaillée.

## LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2023-2024

### Orientation 1

Colliger, analyser et diffuser l'information pertinente sur le marché du travail qui tient compte du phénomène de pénurie de main-d'œuvre ainsi que des transformations numériques et de la transition vers une économie plus verte

#### Axe d'intervention | L'amélioration de la connaissance du marché du travail de la région

Diffuser et faire connaître l'information sur le marché du travail auprès du personnel et des partenaires.

La Direction générale 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 citoyennes et entreprises, mais également auprès des partenaires régionaux. Cet échange d'informations permettra de dégager une lecture commune des enjeux et de guider les réflexions stratégiques ainsi que la prise de décision permettant de répondre aux besoins régionaux.

Pour faciliter la mobilisation de nombreux acteurs du marché du travail, il est nécessaire de faire connaître nos outils et de partager l'information sur le marché du travail que nous avons à notre disposition, que ce soit les perspectives du marché du travail sur un horizon à court et à moyen terme, les enjeux démographiques ou les bassins de main-d'œuvre potentiels ainsi que la situation des entreprises de la région. Afin de réaliser cette action, l'analyse des données du tout dernier recensement, la production et la diffusion de profils sociodémographiques pour la région et les municipalités régionales de comté (MRC) constitueront nos priorités.

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

## Orientation 2

### Qualifier les personnes sans emploi et rehausser les compétences des travailleurs en emploi

#### Axe d'intervention | Le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre en emploi

Optimiser et adapter l'offre de formation continue aux besoins des travailleuses et des travailleurs, notamment auprès des petites et moyennes entreprises (PME).

Développer et rehausser les compétences des personnes en emploi.

Faire connaître les opportunités qu'offre le programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).

Les transformations en cours sur le marché du travail impliquent que les travailleuses et les travailleurs nécessitent des compétences actualisées pour mieux s'adapter aux changements et pour soutenir les avancées technologiques. Nos interventions en entreprise doivent favoriser le développement de cette culture de formation, notamment auprès des petites et moyennes entreprises.

Nos actions viseront à mieux cibler les besoins de compétences de ces entreprises et à mieux faire connaître cette offre de formation auprès de leur main-d'œuvre. Il est important de souligner que la collaboration des établissements d'enseignement est essentielle pour maintenir cette offre de formation continue adaptée aux besoins des travailleuses et des travailleurs.

La Direction des services aux entreprises souhaite optimiser l'accessibilité à la formation pour le développement de compétences transversales et/ou essentielles (par ex. : numératie, littératie, numérique) pour les entreprises de divers secteurs d'activité de la région. Au cours des prochains mois, la priorité sera donnée à l'identification des compétences qui répondent aux besoins de différentes entreprises et au développement d'activités de formation de type regroupée. À titre d'exemple, depuis quelques années, les employeurs de la région ainsi que leurs travailleuses et leurs travailleurs bénéficient d'une activité de formation collective pour les emplois de supervision, soit le Programme d'amélioration de la gestion des équipes (P.A.G.E.).

De façon complémentaire à l'offre de formation disponible dans les établissements de formation de la région, le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) est un moyen efficace de former le personnel moins expérimenté et de lui offrir un encadrement structuré (carnet d'apprenti) par un jumelage avec un employé expérimenté (compagnon). L'objectif de notre action est de mieux informer le personnel ainsi que nos partenaires, notamment les organismes spécialisés en employabilité, des opportunités offertes par le programme pour les personnes en emploi dans les métiers ciblés (plus de 85 métiers) et qui sont présentes dans les entreprises de la région.

**Axe d'intervention | L'appui aux personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi.**

Soutenir et accompagner les personnes vulnérables, en termes d'employabilité, pour favoriser leur développement de compétences et leur intégration sur le marché du travail.

Au cours des deux dernières années, les services publics d'emploi ont consenti des efforts significatifs pour accroître le soutien à la requalification des personnes sans emploi. Dans ce contexte, le profil des personnes sans emploi a évolué, de même que les compétences de base nécessaires pour intégrer le marché du travail. Nos initiatives en matière de qualifications accorderont une attention particulière aux personnes les plus vulnérables sur le plan de l'employabilité afin d'améliorer leur situation socioéconomique et de favoriser leur participation au marché du travail.

**Orientation 3**

**Soutenir les employeurs dans l'évolution de leurs pratiques en matière de gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils les adaptent au contexte de la pénurie de main-d'œuvre**

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

Accompagner et soutenir les entreprises dans leurs pratiques pour développer une approche optimale en matière de gestion des ressources humaines et pour répondre aux défis actuels et émergents.

Dans un contexte de la rareté de la main-d'œuvre, les entreprises doivent adapter et renouveler leurs pratiques pour faire face aux défis actuels en gestion des ressources humaines. L'accompagnement des employeurs est donc essentiel, notamment en matière de recrutement, de rétention du personnel et d'organisation du travail.

À cet effet, les efforts de sensibilisation et d'information auprès du personnel, des partenaires et des employeurs concernant la réalité des clientèles actuellement sous-représentées, notamment les travailleuses et les travailleurs expérimentés, revêtent une grande importance afin de soutenir les pratiques visant leur intégration et leur maintien en emploi. Notre accompagnement et nos interventions consisteront à promouvoir l'adoption de meilleures pratiques pour l'accueil, l'inclusion et la rétention de travailleuses et de travailleurs aux profils diversifiés dans les entreprises. Au cours de la prochaine année, et ce, avec la collaboration de partenaires régionaux, diverses activités viendront soutenir nos actions.

Au cours de l'année à venir, nos priorités d'interventions auprès des entreprises seront également de soutenir l'augmentation de la productivité, en particulier auprès des petites et moyennes entreprises (6 à 99 employés), afin d'atténuer les effets de la rareté de main-d'œuvre. Nos actions cibleront notamment les objectifs d'optimisation de l'organisation du travail ou de développement et de perfectionnement de compétences des personnes en emploi. À titre d'exemple, et en complément des actions déjà prévues dans la ligne directrice précédente, un soutien sera apporté aux entreprises qui souhaitent mettre en œuvre des activités de rehaussement et de reconnaissance des compétences de leur main-d'œuvre peu qualifiée dans un contexte d'évolution technologique.

Une attention particulière sera également accordée aux entreprises et à la main-d'œuvre des secteurs d'activité économique prioritaires par les différentes stratégies gouvernementales telles que la transition énergétique, l'électrification et les technologies propres (par ex. : filière batterie, filières industrielles et scientifiques), la construction, l'éducation, le génie, la santé, les services de garde, les technologies de l'information et les sciences de la vie.

**Orientation 4**

**Rejoindre des bassins de clientèles sous-représentés sur le marché du travail et adapter les services pour répondre à leurs besoins particuliers**

**Axe d'intervention | Favoriser les initiatives visant à prendre contact avec les clientèles sans emploi afin d'adapter l'offre de services**

Connaître et partager les caractéristiques des clientèles sous-représentées de la région.

Comme présenté dans la section précédente, un des enjeux de la région est la compréhension et la diffusion d'informations pertinentes concernant le marché du travail. Au-delà des caractéristiques et des prévisions économiques, les données sociodémographiques sont essentielles pour guider les réflexions ainsi que les actions à mener par les acteurs régionaux du marché du travail.

Une meilleure connaissance des caractéristiques des bassins de main-d'œuvre potentiels et le partage de ces informations constituent des actions prioritaires pour la Direction générale de Services Québec. Ces informations, notamment la situation des femmes ainsi que des travailleuses et des travailleurs expérimentés de la région, pourront guider les initiatives afin de mieux rejoindre les personnes sans emploi et de soutenir l'évolution adéquate de notre prestation de services. Afin de réaliser cette action, l'analyse des données du tout dernier recensement, la production et la diffusion de profils de clientèles de la région constitueront nos priorités.

Réaliser des activités adaptées pour les clientèles sous-représentées sur le marché du travail.

Le profil de la clientèle sans emploi a évolué au cours des deux dernières années et le bassin de personnes disponibles a fortement diminué dans la région, comme nous l'avons démontré dans la section consacrée au du marché du travail. Pour rejoindre les personnes disponibles, il faut adapter les stratégies, notamment pour répondre à leurs préoccupations qui peuvent faire obstacle à leur participation partielle ou entière visant à répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises de la région. Par exemple, l'initiative de GIT Services-conseils en emploi (organisme spécialisé en employabilité) avec la « Semaine des retraités à temps plein et des travailleurs à temps partiel! » constitue une belle réussite. En effet, l'organisme a su rejoindre cette clientèle en offrant des conférences et des ateliers sur divers sujets touchant le retour sur le marché du travail (par ex. : les effets financiers et fiscaux, le curriculum vitae et le partage d'histoire à succès).

En ce qui concerne les jeunes, une procédure d'accompagnement de la clientèle issue des centres jeunesse de la région sera actualisée afin de favoriser leur mise en mouvement. Notre action s'adressera plus spécifiquement aux jeunes de 17 ans, dont le séjour en centre jeunesse prendra fin à leur majorité. L'objectif de notre intervention est de favoriser leur transition entre le centre jeunesse et l'intégration socioprofessionnelle dans la collectivité, notamment à travers des démarches qui soutiennent leur participation aux mesures des services publics d'emploi ou au programme Objectif emploi de la solidarité sociale.

**Orientation 5**

**Prioriser les interventions dont la portée est durable**

**Axe d'intervention | La persévérance dans la participation aux mesures et le parcours jusqu'à l'emploi**

Outiller le personnel des services publics d'emploi pour adapter l'accompagnement et le soutien de la clientèle admissible aux mesures.

Comme énoncé précédemment, le profil des personnes sans emploi a évolué et, par conséquent, il est important de bien les accompagner afin que leur engagement dans un programme, une mesure ou un service d'aide à l'emploi leur permette d'acquérir les outils nécessaires pour une intégration durable sur le marché du travail. Afin de réaliser cet objectif, le personnel des services publics d'emploi est souvent un acteur important dans la mobilisation et la persévérance de ces personnes pendant leur parcours. Ainsi, une attention particulière sera portée au maintien de leurs compétences en matière d'évaluation de l'employabilité et d'aiguillage des personnes en situation d'emplois vulnérables afin que ces dernières puissent bénéficier d'un parcours optimal qui prend en compte leurs besoins..

De plus, considérant les efforts déployés par le Ministère au cours des deux dernières années pour la formation et la requalification des personnes sans emploi, le personnel des services publics d'emploi poursuivra le suivi des personnes participantes à la mesure de formation, afin de favoriser leur réussite, et auprès de celles qui ont terminé leur formation, mais qui ne sont pas encore réinsérées sur le marché du travail.

**Axe d'intervention | L'accompagnement des personnes, qui en présentent le besoin, et des entreprises pour favoriser le maintien et une intégration durable en emploi**

Soutenir l'implantation des services de maintien en emploi et du continuum de services entre les organismes spécialisés en employabilité, les services aux entreprises et, s'il y a lieu, les services aux individus.

Dans un contexte de la rareté de la main-d'œuvre, le maintien en emploi devient un enjeu important. Les interventions à ce chapitre impliquent plusieurs acteurs, dont la personne en emploi et l'entreprise. Au cours des derniers mois, des travaux régionaux ont été réalisés en collaboration avec la Direction générale de Services Québec, des organismes spécialisés en employabilité ainsi que des représentants des entreprises afin d'identifier les meilleures pratiques en matière de maintien en emploi des travailleuses et des travailleurs. Dans un souci de continuité, nous assurerons le suivi de l'implantation de ce continuum de services et de son positionnement au bénéfice des travailleuses et des travailleurs ainsi que des entreprises de la région.

**Orientation 6**

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

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

Collaborer à une meilleure connaissance de l'offre de services des partenaires, notamment les organismes spécialisés en employabilité auprès des autres intervenants du marché du travail et le personnel de Services Québec.

La région optimise ses interventions sur l'ensemble de son territoire avec la contribution de divers partenaires et, en l'absence de ce partenariat, la clientèle citoyenne et entreprise ne serait pas en mesure de bénéficier d'une offre d'activités et de services diversifiée en quantité suffisante.

Bien que ces partenaires soient bien implantés dans la région depuis de nombreuses années, il existe une certaine méconnaissance de la diversité des services offerts, tant chez le personnel de la Direction générale de Services Québec que chez les organismes spécialisés en employabilité.

Afin d'optimiser la concertation des partenaires et l'évolution de leur prestation de services aux besoins des clientèles, nous allons collaborer à certaines activités d'appropriation de cette offre de services à l'échelle régionale. Par exemple, les organismes spécialisés en employabilité seront invités à réaliser de courtes capsules pour présenter leur organisme et les services offerts. Celles-ci seront ensuite communiquées et présentées au personnel de Services Québec et des organismes spécialisés en employabilité. De plus, une activité annuelle de réseautage pour les nouveaux employés des organismes spécialisés en employabilité sera également proposée afin de leur permettre de se connaître et de comprendre le fonctionnement de Services Québec. Ces actions permettront à toutes les parties de disposer d'un moyen de communication et d'information visant à soutenir les mouvements de personnel et à maintenir une prestation de services de qualité dans nos organisations.

Un comité de réflexion sera également mis en place afin d'identifier des moyens pour optimiser la complémentarité des services offerts par les organismes spécialisés en employabilité. En outre, ce comité aura pour mission d'assurer une plus grande agilité dans le continuum de services afin de répondre à des besoins particuliers et de mieux accompagner la clientèle vers leur intégration en emploi.

**Orientation 6**

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

Déterminer conjointement, avec la Direction générale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), les projets à mettre en œuvre afin de contribuer à la réussite de l'accueil, de l'intégration et de la rétention de certaines catégories de personnes immigrantes.

Au Québec, le nombre de demandeurs d'asile a connu une hausse au cours des dernières années. À ce jour, ils s'installent en grande majorité dans la grande région métropolitaine de Montréal occasionnant une pression accrue sur les différents services tels que les services gouvernementaux, les établissements scolaires, etc. Au cours des derniers mois, des organismes d'accueil pour les personnes immigrantes de la ville de Québec ont également observé une augmentation du nombre de demandeurs d'asile utilisant leurs services.

La Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale participera aux réflexions et au développement d'un projet-pilote ayant pour but de mettre en place des solutions et des conditions de réussite pour l'accueil des demandeurs d'asile sur le territoire de la ville de Québec. Ce comité est composé de représentants locaux des ministères et des organismes qui sont impliqués dans les services offerts aux demandeurs d'asile.

Les territoires de Portneuf et de Charlevoix participent à un projet d'accueil et d'intégration de travailleuses et de travailleurs étrangers pour la profession d'infirmier et d'infirmière à l'extérieur de l'agglomération de Québec. Ces personnes, ainsi que les membres de leurs familles, seront accompagnées par les intervenants locaux pour favoriser leur intégration dans leur région. Les bureaux de Services Québec situés dans ces MRC participeront aux efforts collectifs pour la mise en place des conditions gagnantes favorisant une intégration réussie. Une quatrième phase est prévue pour la prochaine année. Il est important de souligner que les territoires plus ruraux font face à différents obstacles tels que l'attraction et la rétention d'une nouvelle main-d'œuvre, le logement, le transport, etc.

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

Favoriser la collaboration entre les établissements de formation de la région pour apporter des solutions structurantes à des enjeux communs et pour contribuer au développement des compétences, essentielles et qualifiantes, qui répondent aux besoins du marché du travail.

Le développement durable des compétences des personnes sans emploi et des travailleuses et des travailleurs, notamment en matière de littératie et de numératie, pour répondre aux défis actuels et émergents du marché du travail est l'une des priorités identifiées par les membres du Conseil régional pour la planification 2023-2024. Le contexte régional appelle à une meilleure concertation à ce chapitre afin de développer des solutions face aux défis du développement des compétences qui répondent aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises de la région.

Des travaux se poursuivront au cours des prochains mois afin de mieux définir le rôle et le mandat du nouveau Comité régional Emploi-Éducation, avec la collaboration des acteurs régionaux en matière d'éducation. Le Conseil souhaite favoriser l'émergence de problématiques communes en matière de développement de compétences qui pourraient faire l'objet de travaux conjoints. La combinaison des expertises respectives à chacun des réseaux et des établissements constitue une force vive à mettre en avant afin de répondre aux enjeux régionaux en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

## 4.2 Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel

Pour la réalisation de sa mission et de sa prestation de services, la Direction générale, au même titre que les entreprises de la région, doit également conjuguer avec des défis importants en matière de ressources humaines. Par exemple, le remplacement de personnes ayant des expertises uniques, la rétention du personnel dans l'environnement compétitif des autres ministères et des organismes gouvernementaux de la région ainsi que la mobilité interprofessionnelle à la suite de concours de promotion ne sont que quelques-uns de ces défis.

La planification de la relève, l'attraction et la rétention du personnel représentent des priorités auxquelles nous devons porter une attention particulière au cours des prochaines années afin de maintenir des conditions favorables et propices au maintien d'un personnel engagé et mobilisé au bénéfice de la clientèle. Il faut mettre en place les conditions gagnantes qui propulseront l'adoption de meilleures pratiques.

L'orientation 2 du Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale « Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel » vise à offrir à ses employés une expérience de travail mobilisante. À ce titre, voici les interventions régionales retenues :

### Objectif 2.1 Agir ensemble pour une expérience employée mobilisante

#### Axe d'intervention | La santé organisationnelle

Améliorer la santé et la qualité de vie au travail.

La mobilisation des employés est une responsabilité partagée entre les autorités et les services de ressources humaines du Ministère, mais surtout à l'échelle plus humaine entre les gestionnaires et les employés. Cette mobilisation nous habite à travers trois étapes importantes, soit l'accueil et l'intégration en emploi, la vie au travail et ainsi que le départ de l'emploi.

Ainsi, les gestionnaires seront accompagnés dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines en facilitant l'accès aux guides et aux outils disponibles.

Afin de faciliter l'intégration des nouveaux employés dans leur milieu de travail, différentes actions seront prévues. Par exemple, le parrainage avec un membre de son équipe pour aider la personne à s'orienter dans son nouveau milieu de travail, pour connaître l'organisation et pour développer des liens avec les autres employés. L'accessibilité des outils de référence et d'aide-mémoire pour les guider sur le plan administratif et sur le plan organisationnel est également prévue. En résumé, une série de petites actions seront mises en place afin d'offrir une expérience positive aux nouveaux employés.

En ce qui a trait à la vie au travail, une des priorités sera de soutenir la santé des personnes, notamment avec des activités favorisant le maintien d'une bonne santé psychologique auprès du personnel. Un plan de déploiement de comités santé et sécurité dans les unités administratives est également prévu.

L'écoute et une communication efficace seront également au cœur de nos préoccupations. Des efforts ont été consentis dans la dernière année pour mieux partager et pour rendre accessibles les informations concernant l'évolution de certains dossiers régionaux. La priorité sera donnée à l'écoute des préoccupations du personnel et à la diffusion régulière de messages clairs afin d'assurer la compréhension et la cohérence des actions régionales.

## Objectif 2.2 Cultiver notre expertise et notre potentiel

### Axe d'intervention | La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et la formation

Développer et maintenir les talents.

Comme précédemment mentionné, la mobilité interprofessionnelle est un enjeu important et la Direction générale souhaite favoriser celle-ci, pour les potentiels postes à pourvoir, ainsi que le maintien de l'expertise régionale dans les différentes unités administratives de la région. Pour soutenir le développement des compétences, l'optimisation du programme de soutien aux études à temps partiel ainsi que la reconnaissance des études complétées en cours d'emploi à des fins d'avancement professionnel seront encouragées auprès du personnel.

Pour assurer une relève qualifiée et un plan de développement de compétences adapté aux postes-clés, la région mettra en place un projet de relève pour les gestionnaires et les chefs d'équipe. Avec ce projet de relève, l'organisation déploiera les efforts nécessaires pour cibler les membres du personnel et pour mettre en place des plans de développement des compétences et des aptitudes favorisant la rétention et la mobilisation du personnel. Une structure de mentorat et d'accompagnement sera développée pour encourager le partage d'expertise.

Ce projet de relève s'inscrit également dans un esprit de collaboration avec la Direction générale de la Chaudière-Appalaches afin d'agir ensemble pour la rétention de l'expertise au sein de nos organisations.

### 4.3 Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle

L'orientation 3 « Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle » du Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale présente quatre objectifs, dont deux visent la qualité des services offerts. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2023-2024 :

#### **Objectif 3.1 : Améliorer les services selon les attentes de la clientèle**

##### **Axe d'intervention | L'adoption de nouvelles pratiques pour appuyer l'évolution de la prestation de services**

Favoriser le développement d'une plus grande collaboration entre les directions générales de Services Québec de la Chaudière-Appalaches et de la Capitale-Nationale.

Au cours de l'année écoulée, les deux directions générales ont travaillé conjointement pour analyser les opportunités de collaboration visant à mieux soutenir la gestion des ressources humaines de nos organisations, mais également à développer certaines prestations de services. Les travaux se poursuivront afin d'explorer et d'expérimenter les zones de collaborations potentielles au bénéfice de la clientèle citoyenne et de l'entreprise des deux régions.

#### **Objectif 3.2 : Faciliter l'accès aux services gouvernementaux**

##### **Axe d'intervention | La satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec**

Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils pour offrir à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale des renseignements précis et complets.

Pour soutenir l'évolution de l'organisation du travail, des activités de formation et d'encadrement seront offertes au personnel.

Une des priorités sera la consolidation des connaissances et des pratiques de l'équipe du Centre administratif régional, responsable de l'administration du Programme de revenu de base pour les régions de la Capitale-Nationale, de la Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais, du Bas-St-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

Nous poursuivons également le développement d'une approche régionale en assurance-qualité afin de soutenir le travail des services de première ligne auprès de la clientèle citoyenne et entreprise.

# ANNEXES

## Annexe 1 : Tableau synoptique du Plan d'action régional de Services Québec 2023-2024

PLANIFICATION STRATÉGIQUE MINISTÉRIELLE 2023-2027

ENJEU 1 – LA PARTICIPATION DE TOUTES ET DE TOUS AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE		
ORIENTATION 1   Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique		
OBJECTIFS	AXES D'INTERVENTION	ACTIONS PRIORITAIRES
1.1 Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale	Offrir un accompagnement auprès de la clientèle permettant de répondre à leurs besoins tant sur le volet socioéconomique que celui de l'inclusion sociale	Diffuser et faire connaître les différents programmes du Ministère, notamment ceux de la solidarité sociale et des services publics d'emploi. Assurer l'accompagnement de la clientèle de l'assistance sociale : déterminer ses besoins, l'informer et la diriger vers les bonnes ressources. Poursuivre notre collaboration avec les différents partenaires du secteur communautaire visant à appuyer les initiatives régionales pour répondre aux besoins de cette clientèle.
ENJEU 2 – UNE EXPÉRIENCE EMPLOYÉE INSPIRANTE		
ORIENTATION 2   Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel		
OBJECTIFS	AXES D'INTERVENTION	ACTIONS PRIORITAIRES
2.1 Agir ensemble pour une expérience employé mobilisante	La santé organisationnelle	Améliorer la santé et la qualité de vie au travail.
2.2 Cultiver notre expertise et notre potentiel	La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et la formation	Développer et maintenir les talents.
ENJEU 3 – DES SERVICES DE QUALITÉ, SIMPLES, INTÉGRÉS ET ACCESSIBLES		
ORIENTATION 3   Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle		
OBJECTIFS	AXES D'INTERVENTION	ACTIONS PRIORITAIRES
3.1 Améliorer les services selon les attentes de la clientèle	L'adoption de nouvelles pratiques pour appuyer l'évolution de la prestation de services	Favoriser le développement d'une plus grande collaboration entre les directions générales de Services Québec de la Chaudière-Appalaches et de la Capitale-Nationale.
3.2 Faciliter l'accès aux services gouvernementaux	La satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement reçu de Services Québec	Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils pour offrir à la clientèle citoyenne, entreprise et partenariale des renseignements précis et complets.

## Plan d'action régional 2023-2024

### PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI 2023-2024

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

**Enjeu 2** Des services publics d'emploi (SPE) évolutifs et innovants pour apporter une réponse adaptée à un marché du travail en transformation.

**Enjeu 3** La connaissance et l'utilisation des services publics d'emploi (SPE) pour améliorer les conditions de vie des personnes qui y participent et pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs.

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

AXES D'INTERVENTION	ACTIONS PRIORITAIRES
<b>ORIENTATION 1   Colliger, analyser et diffuser l'information pertinente sur le marché du travail qui tient compte du phénomène de pénurie de main-d'œuvre ainsi que des transformations numériques et de la transition vers une économie plus verte</b>	
L'amélioration de la connaissance du marché du travail de la région	Diffuser et faire connaître l'information sur le marché du travail auprès du personnel et des partenaires.
<b>ORIENTATION 2   Qualifier les personnes sans emploi et rehausser les compétences des travailleurs en emploi.</b>	
Le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre en emploi	Optimiser et adapter l'offre de formation continue aux besoins des travailleuses et des travailleurs, notamment auprès des petites et moyennes entreprises (PME). Développer et rehausser les compétences des personnes en emploi. Faire connaître les opportunités qu'offre le programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).
L'appui aux personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi	Soutenir et accompagner les personnes vulnérables, en termes d'employabilité, pour favoriser le développement de compétences et l'intégration au marché du travail.
<b>ORIENTATION 3   Soutenir les employeurs dans l'évolution de leurs pratiques en matière de gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils les adaptent au contexte de pénurie de main-d'œuvre</b>	
L'appui aux entreprises dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer leur productivité	Accompagner et soutenir les entreprises dans leurs pratiques pour développer une approche optimale de gestion des ressources humaines et ainsi que pour répondre aux défis actuels et émergents.
<b>ORIENTATION 4   Rejoindre des bassins de clientèles sous-représentés sur le marché du travail et adapter les services pour répondre à leurs besoins particuliers</b>	
Favoriser les initiatives visant à prendre contact avec les clientèles sans emploi afin d'adapter l'offre de service	Connaître et partager les caractéristiques des clientèles sous-représentées de la région. Réaliser des activités adaptées pour les clientèles sous-représentées sur le marché du travail.
<b>ORIENTATION 5   Prioriser les interventions dont la portée est durable</b>	
La persévérance dans la participation aux mesures et le parcours jusqu'à l'emploi	Outils le personnel des services publics d'emploi pour adapter l'accompagnement et le soutien de la clientèle admissible aux mesures.
L'accompagnement des personnes, qui en présentent le besoin, et des entreprises pour favoriser le maintien en emploi et une intégration durable	Soutenir l'implantation des services de maintien en emploi et du continuum de services entre les organismes spécialisés en employabilité, les services aux entreprises et, s'il y a lieu, les services aux individus.
<b>ORIENTATION 6   S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail, afin d'offrir des services publics d'emploi alignés sur les besoins des clientèles</b>	
L'optimisation de la concertation régionale	Collaborer à une meilleure connaissance de l'offre de services des partenaires, notamment les organismes spécialisés en employabilité, auprès des autres intervenants du marché du travail et le personnel de Services Québec. Déterminer conjointement, avec la Direction générale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), les projets à mettre en œuvre afin de contribuer à la réussite de l'accueil, de l'intégration et de la rétention de certaines catégories de personnes immigrantes.
L'émergence des projets de concertation en soutien aux orientations du Conseil régional des partenaires du marché du travail.	Favoriser la collaboration entre les établissements de formation de la région pour apporter des solutions structurantes à des enjeux communs et contribuer au développement des compétences, essentielles et qualifiantes, des clientèles citoyennes et entreprises

## 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 63 869 050 k\$ en 2023-2024. Le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale propose une répartition du budget du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) qui permet d'orienter l'investissement régional et local en fonction de quatre grands regroupements de mesures : Formation, Ressources externes, Autres mesures aux individus et Services aux entreprises.

De façon plus précise, voici la répartition initiale du budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) pour la planification 2023-2024 :

- 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, aux travailleuses et aux travailleurs afin de leur permettre d'acquérir ou de développer des compétences de façon 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 personnes participantes ainsi que des 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.

Ces fonds supplémentaires sont utilisés pour soutenir des projets spécifiques destinés à des groupes sous-représentés sur le marché du travail. À titre d'exemple et sans être exhaustif, la région soutient un projet en recherche et innovation visant à permettre une transition de l'école vers la vie active pour de jeunes élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Ce projet répond à l'engagement du Ministère dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap. De plus, nous retrouvons également des ententes visant la clientèle autochtone telle que celle convenue avec un centre multiservice pour le soutien et l'accompagnement de cette clientèle en milieu urbain et qui rencontre des difficultés particulières.

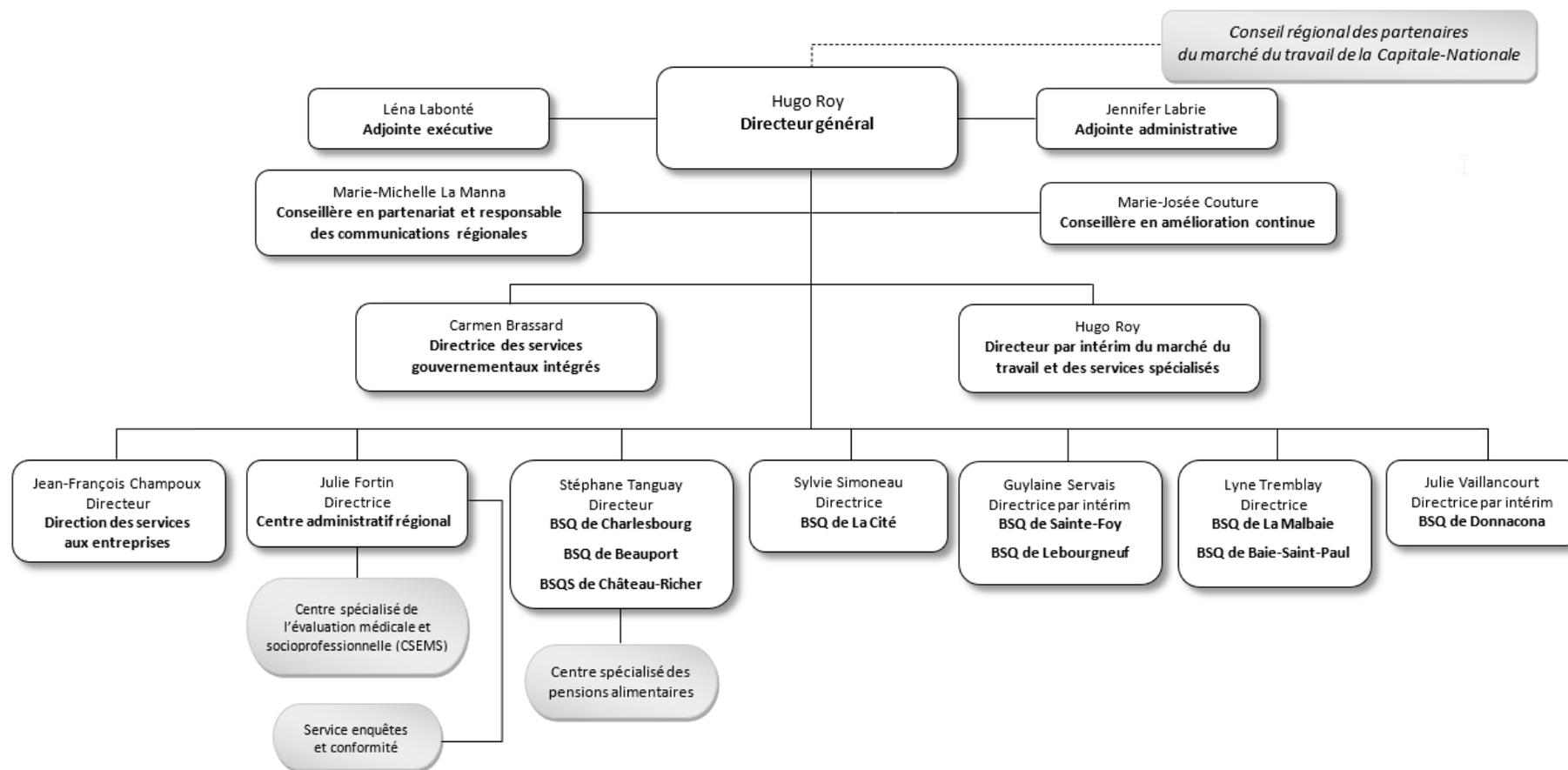
## Annexe 3 : Indicateurs de résultats et cibles

INDICATEURS DE RÉSULTATS 2023-2024	CIBLES	
	Régionales	Nationales
<b>ENSEMBLE DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI (SPE)</b>		
2. Proportion de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	57,6 %	56,5 %
<b>CLIENTÈLE DE L'ASSURANCE-EMPLOI (ACTIVE OU ADMISSIBLE)</b>		
3. Nombre de personnes participantes à l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	4 072	52 000
4. Proportion de personnes participantes de la clientèle de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation <i>* Indicateur inscrit au Plan stratégique du MESS 2023-2024</i>	64,7 %	65,0 %
<b>CLIENTÈLE DE L'ASSISTANCE SOCIALE</b>		
5. Nombre de personnes participantes issues des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 126	16 000
6. Proportion de personnes participantes issues des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	40,7 %	43,0 %
<b>QUALIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE</b>		
10. Nombre de nouvelles personnes participant aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, CDRCMO, Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) seulement	386	4 550
<b>ENTREPRISES</b>		
11. Proportion d'entreprises aidées par les services publics d'emploi dans les secteurs prioritaires	N/A	35,0 %
<b>CONFORMITÉ</b>		
12. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %	97,0 %
<b>DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS</b>		
13. Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85,0 %	85,0 %

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



### Direction générale de Services Québec de la Capitale-Nationale



Direction générale/Mai 2023

## Annexe 5 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Capitale-Nationale

Les membres votants sont nommés par le ministre 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 (salariés)	Membres représentant les entreprises	Membres représentant le milieu de la formation et les organismes communautaires	
<b>MICHEL BADEAU</b> , Vice-président du CRPMT Responsable de points de service Fédération des travailleurs du Québec (FTQ)	<b>STEEVE LAVOIE</b> , vice-président du CRPMT Président et chef de la direction Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ)	<b>ANDRÉ RAYMOND</b> , président du CRPMT Directeur Service de placement de l'Université Laval	
<b>JENNIFER PAQUET</b> Directrice des opérations Groupe Avipro Fédération de la Capitale-Nationale– Côte-Nord (UPA)	<b>CAROLE GOUDREAU</b> Vice-présidente exécutive Talents et culture Le Groupe Océan inc.	<b>NICOLE RICHARD</b> Directrice Direction de la formation continue et des services aux entreprises Cégep de Sainte-Foy	
<b>DOMINIQUE COUTURE</b> Conseillère régionale Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) Conseil régional Québec et Chaudière-Appalaches	<b>AUDREY MARCEAU</b> Gestionnaire RH BD Medical Technology	<b>CHRISTIAN PLEAU</b> Directeur général Centre de services scolaire des Découvreurs	
<b>FRANÇOIS CARON</b> Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	<b>GINETTE GAUTHIER</b> Directrice générale Domaine Forget de Charlevoix	<b>LUIS ANTONIO VILLAMIZAR</b> Directeur général Le Vélo Vert inc.	
<b>FRANÇOIS PROULX-DUPERRÉ</b> Secrétaire général Conseil central des syndicats nationaux de Québec et Chaudière-Appalaches (CSN)	<b>SYLVAIN DESHAIES</b> Président Pro-Métal Plus	<b>KARINE GAGNÉ</b> Directrice générale Équitravail	
<b>CHRISTIAN VOYER</b> Coordonnateur, région Québec-Chaudière-Appalaches Centrale des syndicats démocratiques (CSD)	<b>GENEVIÈVE HAMEL</b> Vice-présidente Capital humain et Expérience employé Groupe Promutuel	<b>KARINE ROUSSY</b> Directrice générale GIT Services-conseils en emploi	
<b>Membres représentant le développement régional</b>		<b>Représentant régional du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et secrétaire du comité</b>	
<b>VACANT</b>		<b>HUGO ROY</b> 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 désignée représentant le ministère de l'Éducation	Membre désignée représentant le ministère de l'Enseignement supérieur	Membre désigné représentant la Commission de la construction du Québec
<b>DENIS HÉBERT</b> Directeur territorial Direction territoriale de la Capitale-Nationale, de la Mauricie et de Lanaudière	<b>DONNA ST-CŒUR</b> Directrice générale du soutien aux réseaux	<b>ANYK ARGOIN</b> Cheffe d'équipe et conseillère régionale en enseignement supérieur	<b>DOMINIC MARCIL</b> Chef de section – Volet organisationnel Direction de la formation professionnelle
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	
<b>CLAUDIA LATULLIPPE</b> Directrice du développement et de l'administration Secrétariat à la Capitale-Nationale		<b>TAMARA CÔTÉ</b> Directrice régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches	

## Annexe 6 : Bulletin sur le marché du travail – Capitale-Nationale 2022

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

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2022	2021	2021
Population active (000)	404,0	400,3	0,9
Emploi (000)	389,3	380,7	2,3
Chômage (000)	14,7	19,5	-24,6
Taux de chômage (%)	3,6	4,9	
Taux d'activité (%)	64,2	64,0	
Taux d'emploi (%)	61,9	60,9	

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

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2022	2021	2021
Population active (000)	188,7	-0,7	-0,4
Emploi (000)	178,7	1,0	0,6
Chômage (000)	10,0	-1,7	-14,5
Taux de chômage (%)	5,3	-0,9	
Taux d'activité (%)	59,9	0,2	
Taux d'emploi (%)	56,7	0,6	

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

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2022	2021	2021
Population active (000)	210,9	6,1	3,0
Emploi (000)	202,1	12,7	6,7
Chômage (000)	8,9	-6,5	-42,2
Taux de chômage (%)	4,2	-3,3	
Taux d'activité (%)	67,9	1,0	
Taux d'emploi (%)	65,1	3,2	

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

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

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2022	2021	2021
Population active (000)	386,1	384,4	0,4
Emploi (000)	372,4	366,0	1,7
Chômage (000)	13,7	18,4	-25,5
Taux de chômage (%)	3,5	4,8	
Taux d'activité (%)	84,2	83,6	
Taux d'emploi (%)	81,2	79,6	

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

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

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2022	2021	2021
Population active (000)	57,6	56,8	1,4
Emploi (000)	54	51,5	4,9
Chômage (000)	3,6	5,2	-30,8
Taux de chômage (%)	6,3	9,2	
Taux d'activité (%)	76,7	74,5	
Taux d'emploi (%)	71,9	67,6	

## Plan d'action régional 2023-2024

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

	2022	Variation en volume depuis 2021	Variation en % depuis 2021
<b>Population active (000)</b>	261,0	259,6	0,5
<b>Emploi (000)</b>	253,3	250,7	1,0
<b>Chômage (000)</b>	7,7	8,9	-13,5
<b>Taux de chômage (%)</b>	3,0	3,4	
<b>Taux d'activité (%)</b>	92,8	92,4	
<b>Taux d'emploi (%)</b>	90,0	89,2	

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

	2022	Variation en volume depuis 2021	Variation en % depuis 2021
<b>Population active (000)</b>	85,5	83,9	1,9
<b>Emploi (000)</b>	82,0	78,5	4,5
<b>Chômage (000)</b>	3,5	5,4	-35,2
<b>Taux de chômage (%)</b>	4,1	6,4	
<b>Taux d'activité (%)</b>	31,4	31,3	
<b>Taux d'emploi (%)</b>	30,1	29,2	

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

**La Capitale-Nationale** : emploi selon l'industrie

	2022	Variation en volume depuis 2021	Variation en % depuis 2021
<b>Emploi total</b>	<b>389,3</b>	<b>8,6</b>	<b>2,3</b>
<b>Secteur de la production de biens</b>	<b>54,4</b>	<b>-3,8</b>	<b>-6,5</b>
Construction	20,7	-5,5	-21,0
Fabrication	24,8	-2,2	-8,1
Autres industries de biens <sup>1</sup>	8,8	3,9	78,0
<b>Secteur des services</b>	<b>334,9</b>	<b>12,4</b>	<b>3,8</b>
Services à la production et à la consommation	194,4	0,9	0,5
Services à la production <sup>2</sup>	-	-	-
Services à la consommation <sup>3</sup>	-	-	-
Services gouvernementaux <sup>4</sup>	140,5	11,5	8,9

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

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

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

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

Note : Les données des Services à la production et des Services à la consommation ne sont pas disponibles puisque celles du secteur du Commerce de gros et Commerce de détail ne sont pas diffusées séparément.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, Tableau 14-10-0392.

