

BILAN DES ACTIVITÉS ANNUELLES
D'EMPLOI-QUÉBEC
2011-2012

RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE

DIRECTION DE LA PLANIFICATION, DU PARTENARIAT ET DE
L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL
OCTOBRE 2012

Message

Nous avons le plaisir de vous présenter le bilan des résultats d'Emploi-Québec de la Capitale-Nationale, qui découle du Plan d'action régional 2011-2012.

Ce document témoigne des efforts du personnel des huit centres locaux d'emploi (CLE), du Centre administratif régional et de la Direction régionale. Ces efforts se traduisent, entre autres, par le niveau d'atteinte des indicateurs ciblés pour lesquels nous avons produit une reddition de comptes. Les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail ont également joué un rôle stratégique en guidant et recommandant des orientations en vue de la mise en place d'actions à portées locales et régionales.

Ce bilan est donc l'occasion de remercier tout le personnel de l'agence ainsi que nos partenaires, pour la qualité de leur travail, leur dévouement à soutenir constamment les clientèles individus et entreprises et leur contribution à l'atteinte de ces résultats.

Par ce bilan, vous pourrez prendre connaissance de la situation du marché du travail, des résultats atteints ainsi que de la répartition des investissements faits au cours de l'exercice.

Bonne lecture!

Le directeur régional,
Emploi-Québec Capitale-Nationale

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michel Gingras', with a horizontal line underneath it.

Michel Gingras

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION	4
2.	LE MARCHÉ DU TRAVAIL	5
3.	LES RÉSULTATS	7
3.1	ORIENTATION 1.....	7
3.2	ORIENTATION 2.....	7
3.2.1	LES NOUVEAUX PARTICIPANTS	8
3.2.2	LES PERSONNES IMMIGRANTES	9
3.2.3	LA CLIENTÈLE DE L'ASSISTANCE SOCIALE.....	10
3.2.4	LA MAIN-D'ŒUVRE FÉMININE	11
3.2.5	LA JEUNESSE.....	12
3.3	ORIENTATION 3.....	13
3.3.1	LES ENTREPRISES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION	13
3.3.2	LE CADRE DE DÉVELOPPEMENT ET DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE	15
3.4	ORIENTATION 4.....	15
3.5	ORIENTATION 5.....	16
3.6	ORIENTATION 6.....	18
4	LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	19

1. Présentation de l'organisation

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'oeuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

Emploi-Québec fournit également des services d'emplois spécialisés. Ceux-ci s'adressent, d'une part, aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi et, d'autre part, aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'oeuvre.

Budget du fonds de développement du marché du travail (FDMT)

Engagement pour l'année 2010-2011	Engagement pour l'année 2011-2012
61 712 800 \$	51 994 900 \$

Les engagements comprennent les projets d'envergure

Grâce à son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux portant sur l'augmentation du niveau et de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois, ainsi qu'à la réduction de la pauvreté.

2. Le marché du travail

La région poursuit son élan de croissance

Le marché du travail de la Capitale-Nationale a maintenu la cadence en 2011, en se démarquant par la création d'un nombre d'emplois correspondant au quart de ceux créés dans l'ensemble de la province, alors qu'il en représente moins du dixième des effectifs. En effet, de 2010 à 2011, le niveau d'emploi régional a progressé de 9 500 emplois, passant de 366 600 à 376 100, soit une hausse remarquable de 2,6 %. Au Québec, 38 500 emplois ont été créés, pour une croissance de 1 %.

Une hausse de 1,2 % de la population de 15 ans et plus a été enregistrée dans la région, accompagnée d'une hausse plus importante de la population active (3,4 %), ce qui culmine nécessairement en une réduction de la population inactive (-3,3 %).

Ce sont des emplois à temps plein qui ont été créés dans la région en 2011; une diminution de 4 900 emplois à temps partiel a été plus que compensée par la création de 14 400 emplois à temps plein. Le taux d'emploi dans la région passe de 79,7 % à 81,5 %.

Les nouveaux emplois de la région de la Capitale-Nationale sont occupés par des hommes dans une proportion de 54 %, soit un gain de 2,8 % ou 5 200 emplois. Toutefois, lorsqu'on examine la création d'emplois à temps plein, les gains sont répartis également entre les genres, de sorte que la part des emplois à temps plein occupés par une femme s'établit en 2011 à 49,3 %, en hausse de 0,3 %.

La diminution du groupe des 15 à 29 ans dans la population de la région (-7 400) et dans la population active (-2 800) se répercute sur l'évolution du nombre d'emplois qu'ils occupent, qui est passé à 93 400, en baisse de 2 700. Comme l'ensemble de la population toutefois, l'emploi à temps plein de ce groupe s'est accru de 700, alors que le nombre de travailleurs à temps partiel est réduit de 3 400.

Pour les travailleurs de 30 ans et plus, l'année 2011 a été marquée par une présence accrue dans la population active (16 100 personnes de plus), dont les trois quarts se sont retrouvés en situation d'emploi (12 200); le nombre de chômeurs de ce groupe s'est toutefois accru de 3 900 personnes. Un examen des travailleurs de 55-64 ans révèle qu'ils occupent 6 900 de ces nouveaux emplois, et qu'ils sont le seul groupe d'âge dont l'emploi à temps partiel a augmenté (2 700).

La longue série d'années consécutives pour lesquelles la région enregistrait le taux de chômage le plus faible de toutes les régions du Québec s'est interrompue à 7, avec un taux de 5,6 %. Il s'agit du deuxième meilleur taux parmi les régions, derrière Chaudière-Appalaches; le taux de chômage de la RMR de Québec demeure le plus faible de la province avec une valeur de 5,3 %. Le taux d'emploi de la région atteignait 63,9 %, soit le plus élevé sur la période observée (1987-2011); c'est aussi la première année pour laquelle la région accède au second rang parmi les régions.

Enfin, le taux d'activité, souvent cité comme un indicateur de la confiance des chercheurs d'emploi à l'égard du marché du travail, s'établissait à 67,9 % dans la région, atteignant encore une fois un nouveau sommet, occupant le meilleur classement (4^e) parmi les autres régions.

**Portrait du marché du travail dans la région
et au Québec en 2011, moyenne annuelle**

	Capitale-Nationale				Province	
	2010	2011	variation 2010-2011		variation 2010-2011	
			k	k	k	%
Population active	386,1	399,4	13,3	3,4	32,2	0,8
Emploi	366,6	376,1	9,5	2,6	38,5	1,0
Emploi à temps plein	292,2	306,6	14,4	4,9	39,1	1,2
Emploi à temps partiel	74,4	69,5	-4,9	-6,6	-0,6	-0,1
	%		variation en pts de %		variation en pts de %	
Taux de chômage	5,1	5,8	0,7		-0,2	
Taux d'activité	66,4	67,9	1,5		-0,2	
Taux d'emploi	63,1	63,9	0,8		-0,1	

Source : Adapté de Statistique Canada, Enquête sur la population active, mai 2012, moyennes annuelles. Ceci ne constitue pas une approbation de ce produit par Statistique Canada.

3. Les résultats

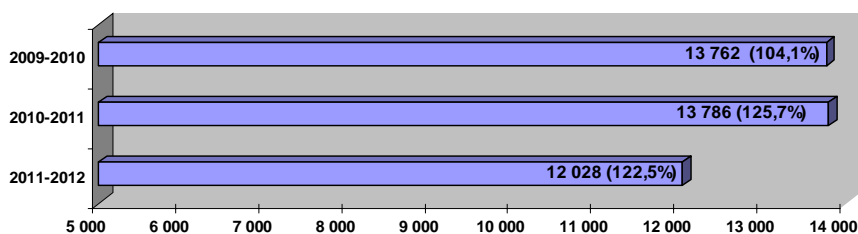
3.1 Orientation 1

Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service

L'orientation vise à être alerte aux développements de la scène économique mondiale qui se traduit par un degré d'incertitude qui peut avoir des répercussions sur le marché du travail québécois ainsi que pour celui de la Capitale-Nationale. Le suivi s'est, entre autres, exercé par des mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquaient de perdre leur emploi, ainsi que par des mesures de prévention et d'aide aux entreprises en difficulté. Les principaux indicateurs reliés à l'orientation sont :

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	9 818	12 028	122.5 %

Évolution du nombre de nouveaux participants prestataires de l'assurance-emploi pour 2009-2012



Résultats et actions :

Le Comité de reclassement à entrées continues (CREC) de la Capitale-Nationale a aidé plus de 80 entreprises par ses activités. Par contre, étant donné le nombre exceptionnel de demandes pour l'année 2011-2012, le budget a dû être augmenté d'environ 79 000 \$, pour un total de 194 000 \$, afin de rendre les services aux travailleurs mis à pied collectivement.

3.2 Orientation 2

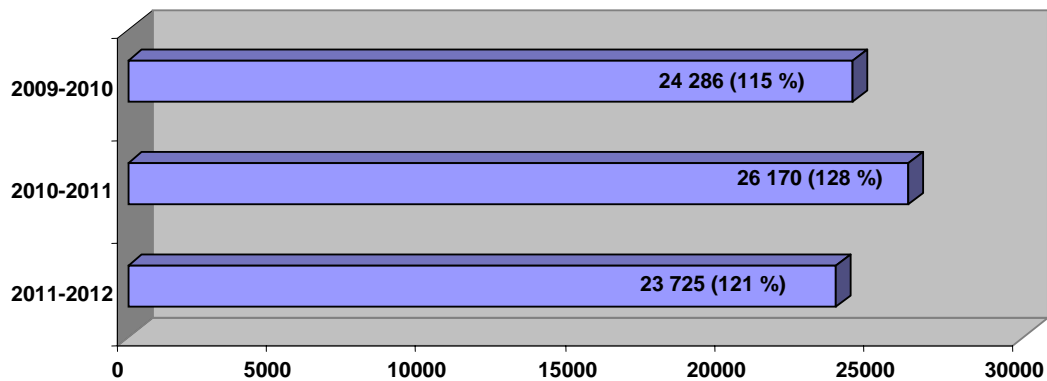
Contribuer à la participation au marché du travail du plus grand nombre de personnes, tout en soutenant le développement de la main-d'œuvre

Le vieillissement de la population fait craindre un manque de main-d'œuvre qualifiée et en quantité suffisante pour répondre aux besoins du marché du travail. Le contexte exige une gestion de la ressource, la région ne pouvant gaspiller ses talents. Pour répondre aux besoins du marché du travail, nous avons voulu miser sur le potentiel de tous. Nous voulions permettre aux personnes qui font appel à nos services de développer et d'utiliser leurs capacités au maximum, et ce, quel que soit leur statut. Voici les indicateurs rattachés à cette orientation :

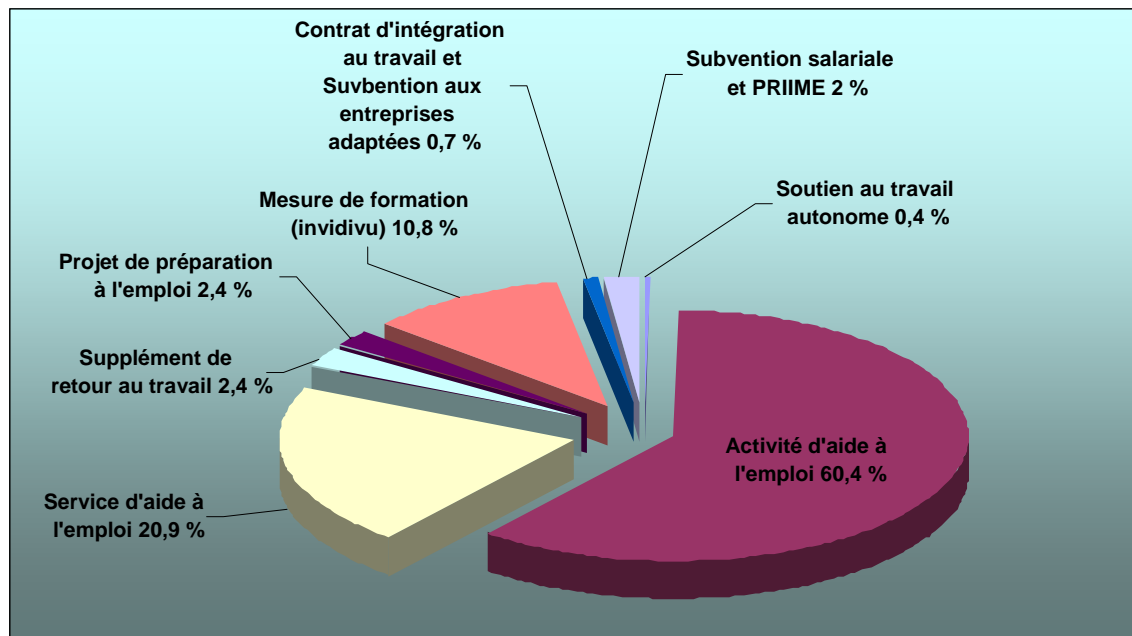
3.2.1 Les nouveaux participants

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de nouveaux participants aux mesures et services	19 615	23 725	121 %

Évolution du nombre de nouveaux participants tous status confondus



Répartition des nouvelles participations aux mesures et services



Résultats et actions :

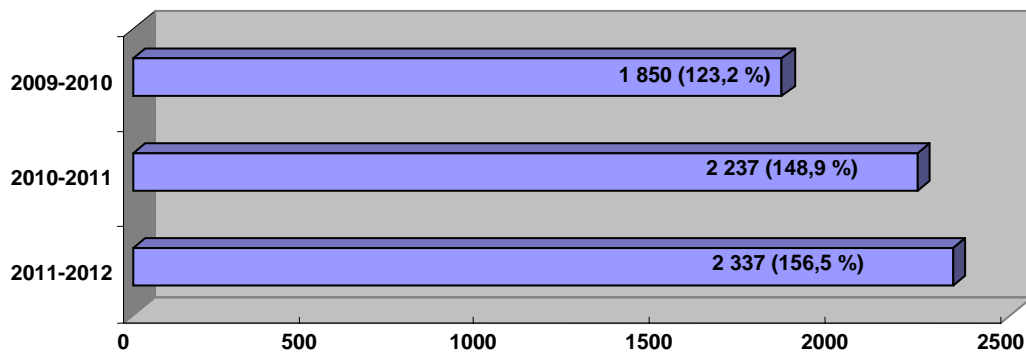
CLE de Portneuf : Afin de contribuer au rehaussement du niveau de formation de la population du territoire qui est inférieur à la moyenne provinciale, le CLE a investi en formation aux individus plus de 55 % de son budget FDMT et a enregistré 217 nouvelles participations MFOR au cours de l'année.

CLE de Charlesbourg : Afin de faciliter la participation du plus grand nombre possible de participants à des journées de recrutement, le CLE a convoqué plus de 1 500 clients pour les activités en emploi, telles que les mini foires de l'emploi en transformation alimentaire de la Jacques-Cartier et le projet saisonnalité.

3.2.2 Les personnes immigrantes

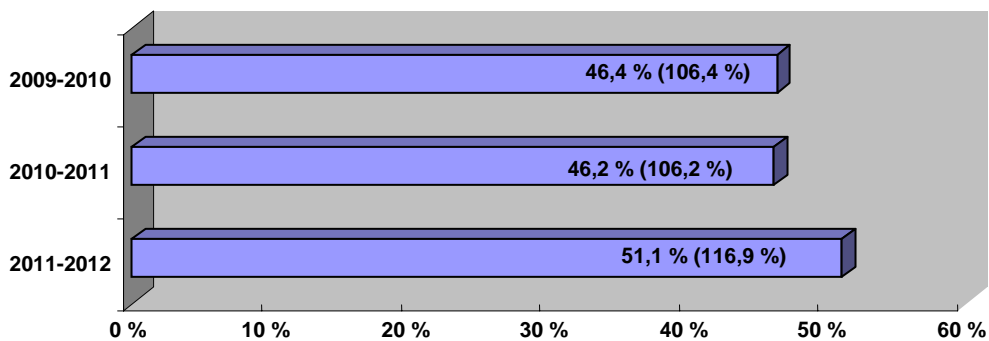
Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de nouveaux participants personnes immigrantes	1 493	2 337	156,5 %

Évolution de la nouvelle clientèle immigrante



Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,7 %	51,1 %	116,9 %

Évolution du taux d'emploi des immigrants



Résultats et actions :

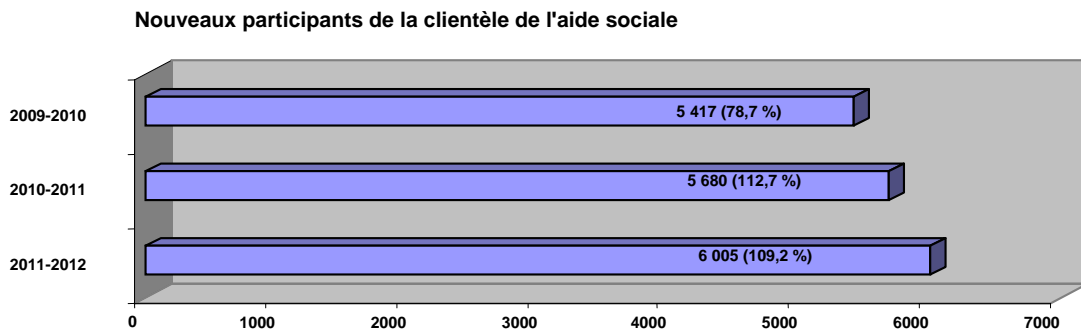
DR : La direction régionale est signataire d'une entente spécifique sur l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes, qui a pour but de mettre en œuvre une stratégie globale d'intervention, concertée avec le milieu, visant à favoriser l'intégration et la rétention des personnes immigrantes de la région. Cette année, la région a investi 50 000 \$ dans cette entente spécifique, ce qui a permis de réaliser certaines actions, notamment, l'accompagnement personnalisé des personnes immigrantes dans l'accès aux divers services, le jumelage d'un immigrant avec un professionnel travaillant dans le même créneau d'études, la création d'un répertoire informatique offrant un accompagnement aux employeurs pour l'embauche d'une personne immigrante, et enfin, la production d'un documentaire en trois langues sur divers profils d'entrepreneurs immigrants dans la région de la Capitale-Nationale.

CLE des Quartiers-Historiques : 24 remises de chèques ciblées ont été effectuées pour mettre en mouvement des immigrants prestataires de l'aide sociale. De plus, ils ont enregistré 109 participants en francisation.

CLE de Porteur : En partenariat avec le Centre La Croisée, l'entente de francisation a été reconduite et a permis à des entrepreneurs immigrants sur le territoire de perfectionner leur français.

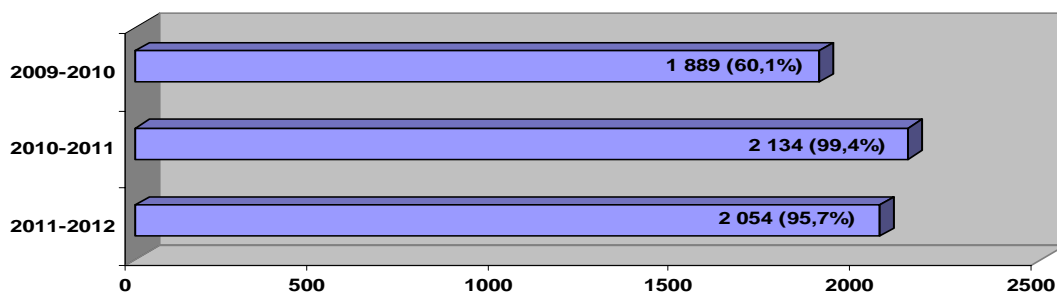
3.2.3 La clientèle de l'assistance sociale

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de nouveaux participants de l'assistance sociale	5 500	6 005	109,2 %



Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de participants en emploi après avoir bénéficié d'une intervention	2 147	2 054	95,7 %

Le retour en emploi de la clientèle de l'aide sociale



Résultats et actions :

CLE de Charlesbourg : Modulation de l'accompagnement pour les nouveaux demandeurs : inscription immédiate au placement en ligne (PEL) et suivi rigoureux, 722 sorties d'aide, une augmentation de 11,6 % par rapport à l'année dernière.

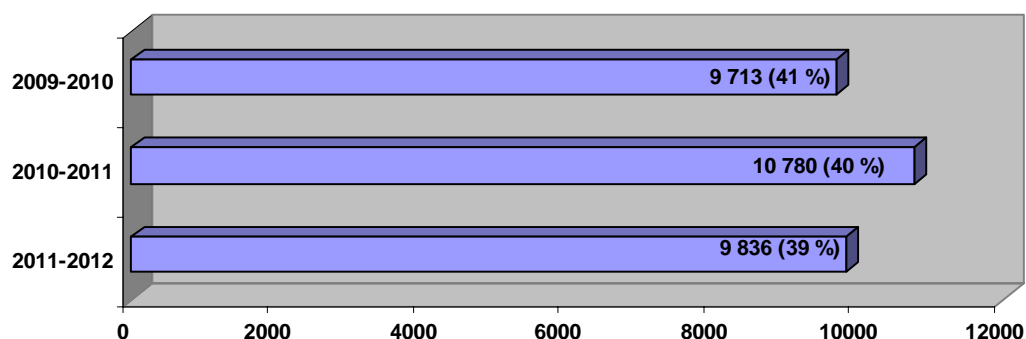
CLE de Beauport et Côte-de-Beaupré : Modulation de l'accompagnement en effectuant des remises de chèques pour la clientèle de l'aide sociale. Deux remises massives ont permis de convoquer 555 personnes dont 463 se sont présentées.

CLE de Ste-Foy : Pour moduler l'accompagnement, il y a eu mise en place d'une session de groupe « En mouvement vers le travail » pour la clientèle de l'aide sociale qui a été présentée à 14 reprises pour 117 clients présents, dont 46 ont trouvé un emploi et 22 personnes sont en parcours vers l'emploi.

3.2.4 La main-d'œuvre féminine

Pour l'année 2011-2012, les femmes de la Capitale-Nationale ont représenté 41 % de la clientèle aux services d'Emploi-Québec. Il y a eu 14 770 participations enregistrées pour 9 836 femmes participantes, ce qui revient à 1,5 participation par femme.

Évolution du nombre de participantes féminines 2009-2012

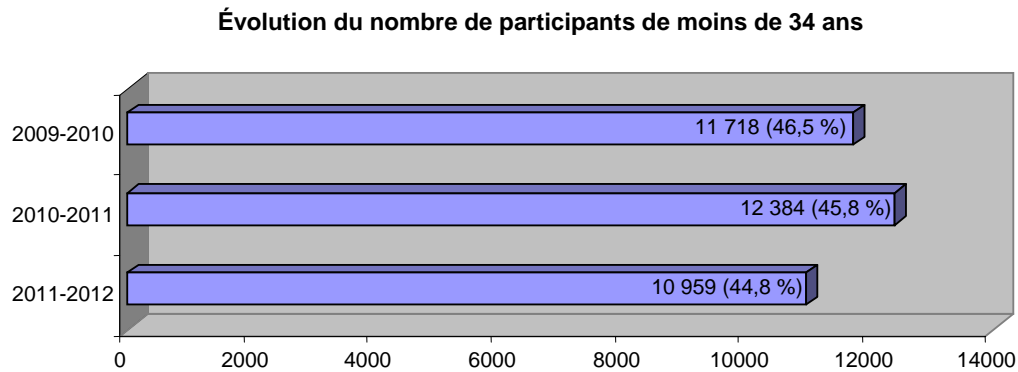


(Les pourcentages représentent le nombre de femmes sur l'ensemble de la clientèle)

Afin de soutenir la réalisation de projets et d'initiatives susceptibles d'assurer l'intégration pleine et entière des femmes, la direction régionale de la Capitale-Nationale a signé une entente spécifique triennale. En 2011, le montant investi dans cette entente s'élève à 50 000 \$ et a permis de réaliser les actions comme l'amélioration des conditions d'employabilité chez les femmes plus vulnérables, l'aide pour les femmes qui veulent occuper des postes dans des lieux consultatifs et décisionnels, l'aide aux femmes qui désirent s'engager dans des milieux de travail traditionnellement réservés aux hommes et enfin le repérage et l'accompagnement de femmes éloignées du marché du travail.

3.2.5 La jeunesse

Pour l'année 2011-2012, les jeunes de moins de 34 ans ont représenté 44,8 % des participants aux services d'Emploi-Québec. Pour ces 10 959 jeunes, nous avons enregistré 16 212 participations, soit 1,4 participation par jeune. Les participations ont été enregistrées principalement dans les mesures d'activités d'aide à l'emploi, dans les mesures de formation et dans les services d'aide à l'emploi.



(Les pourcentages représentent le nombre de jeunes de moins de 34 ans sur l'ensemble de la clientèle)

Résultats et actions :

DR : La Capitale-Nationale est signataire d'une Entente spécifique en persévérance et réussite scolaire et les cheminements en sciences et en technologie. Elle vise, entre autres, à améliorer la persévérance et la réussite scolaire au niveau secondaire, à augmenter le nombre de jeunes poursuivant leurs études au niveau de l'enseignement supérieur, à encourager la poursuite d'études dans les secteurs des sciences et des technologies aux différents niveaux d'enseignement et à augmenter la mobilisation et l'engagement de la population envers la persévérance et la réussite scolaire des jeunes. Pour l'année 2011-2012, la contribution de la direction régionale est de 30 000 \$.

CLE de Beauport et Côte-de-Beaupré : Moduler l'accompagnement en effectuant des remises de chèques ciblées pour les jeunes de 18 à 33 ans. Les CLE ont organisé trois rencontres, ils ont convoqué 106 personnes et 87 jeunes se sont présentés.

CLE des Quartiers-Historiques : Moduler l'accompagnement en effectuant deux remises de chèques ciblés pour 36 jeunes âgés de 18 à 24 ans, de concert avec le CJE.

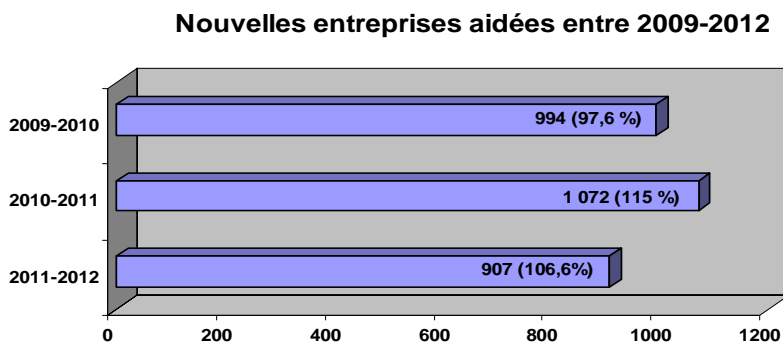
3.3 Orientation 3

Encourager les travailleurs et les entreprises à acquérir et à développer des compétences

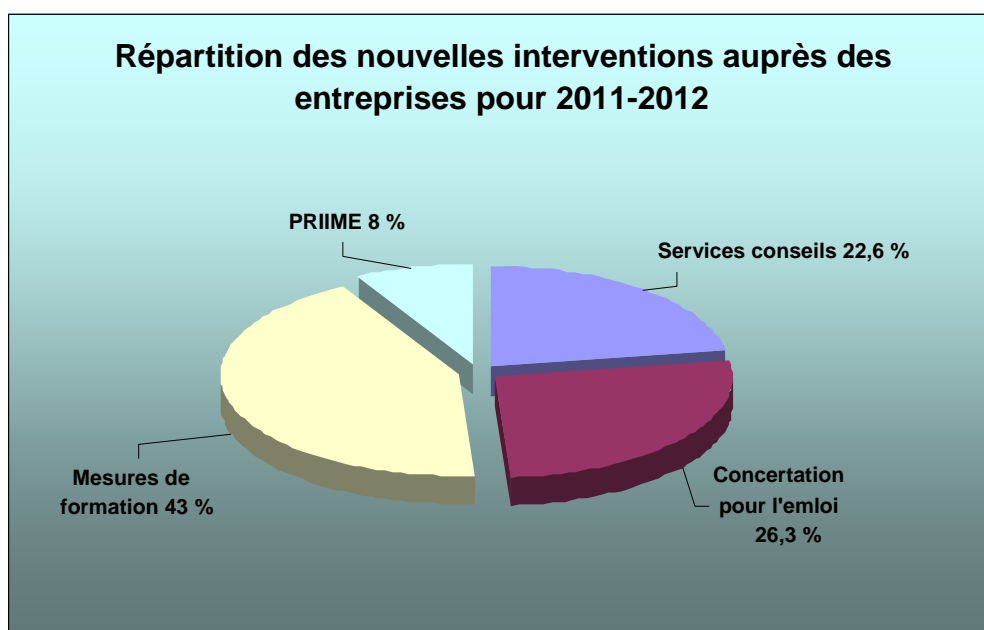
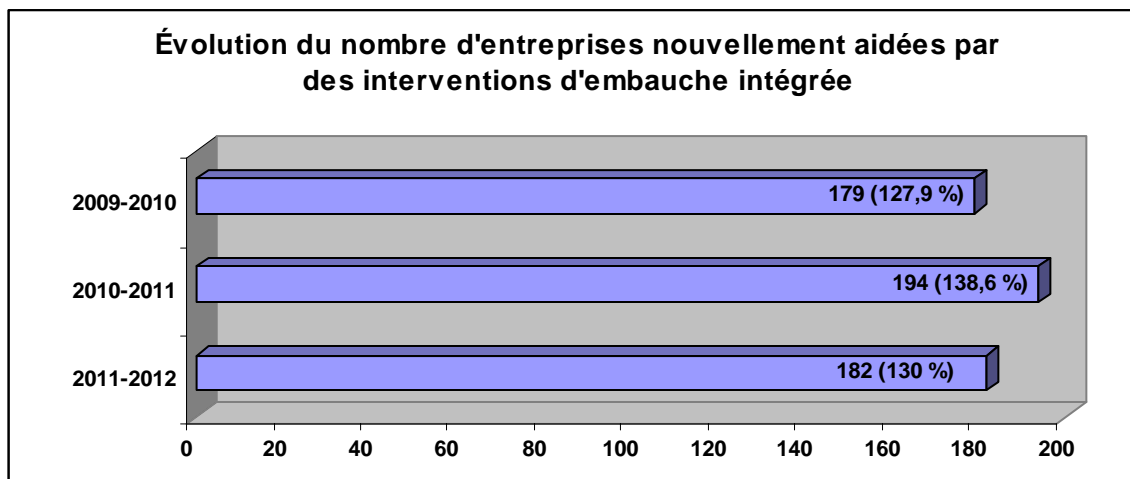
La compétence des travailleurs constitue l'une des clés de la réussite des entreprises. L'acquisition et le développement des compétences apparaissent comme des éléments essentiels pour soutenir l'adaptation nécessaire, pour améliorer la productivité et pour faire face aux changements de toute nature. Dans un objectif d'améliorer la qualité de la main-d'œuvre, la stratégie de recrutement vise le développement des compétences tant pour les chercheurs d'emploi que pour les travailleurs. Pour relever les nombreux défis qui attendent les entreprises, il nous apparaît essentiel de promouvoir et de soutenir le développement d'une culture de formation et nous voulons prioriser dans nos interventions celles qui s'inscrivent dans cette philosophie.

3.3.1 Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de nouvelles entreprises aidées	851	907	106,6 %



Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de nouvelles entreprises aidées par des interventions d'embauche intégrée	140	182	130 %



Résultats et actions :

DR : Le directeur régional a fait une tournée des CLE, afin de présenter sa vision de la Stratégie de recrutement tout en introduisant la définition et la signification du mot TALENT pour Emploi-Québec de la Capitale-Nationale.

CLE de Charlesbourg : Deuxième année de participation à l'Entente spécifique en économie sociale pour un déboursé en 2011-2012 de 28 011,29 \$. Emploi-Québec participe par le financement de différentes formations aux employés des organismes et entreprises concernées. Par exemple, une formation a été offerte auprès des candidates de la banque de remplacement du réseau des centres de la petite enfance afin que celles-ci soient mieux outillées et ainsi favoriser le maintien en emploi dans un secteur où le taux de roulement est particulièrement élevé. De la formation sectorielle a également été dispensée à des personnes œuvrant dans les entreprises d'aide à domicile sur les principes de déplacement sécuritaire pour les bénéficiaires.

CLE de Portneuf : En partenariat avec le CLD et le MDEIE, poursuivre la démarche d'accompagnement de groupes de gestionnaires dans l'implantation d'un nouveau modèle de gestion. Un groupe de 13 représentants d'entreprises s'est inscrit dans la démarche avec un taux de 98 % de présence.

CLE de Charlevoix : Offre de formation de nouvelle main-d'œuvre adaptée aux entreprises en difficulté de recrutement en raison de leur expansion rapide. Pour Industries Océan, un achat de formation pour 12 participants en soudage, dont 9 embauches au terme de la formation. Pour Simard Suspension, un achat de formation pour 14 participants en technique d'assemblage et fabrication, dont 9 embauches au terme de la formation.

3.3.2 Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre de participants	438	548	125,1 %

Résultats et actions :

CLE de Sainte-Foy : Démarchage auprès de nouvelles entreprises pour la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). Environ 75 entreprises sollicitées de différentes façons, 35 nouvelles entreprises ont signé un contrat PAMT.

CLE de Beauport et Côte-de-Beaupré : Participation de l'agente d'aide à l'emploi du PAMT lors des journées de recrutement. Celle-ci a rencontré les employeurs et les a informés du programme. Lors des visites en entreprises, diffusion du PAMT auprès des entreprises.

3.4 Orientation 4

Soutenir les PME pour une gestion efficace des ressources humaines pour demeurer attractives et productives

Le marché du travail connaît des changements fréquents qui commandent des adaptations constantes de la part des entreprises et des travailleurs. Cependant, l'impact engendré par les milliers de départs à la retraite s'ajoutant à la croissance de l'emploi et la baisse de main-d'œuvre disponible pose un défi considérable. Le contexte économique et démographique amène de fortes pressions sur les entreprises à la recherche de main-d'œuvre qualifiée. Nous voulons soutenir les PME dans une gestion efficace des ressources humaines afin qu'elles puissent demeurer attractives et productives dans un marché du travail compétitif.

Résultats et actions :

DR : En novembre 2011, la direction a organisé une rencontre d'échange et d'information avec les conseillers aux entreprises, afin d'établir les assises de la Stratégie régionale de recrutement. Également, la direction régionale a effectué trois missions de recrutement à l'international pour des entreprises ayant des difficultés de recrutement au Québec. Ces missions ont permis l'embauche de 221 travailleurs étrangers.

CLE des Quartiers-Historiques : Attraction de la main-d'œuvre par une journée de recrutement (technologies de l'information) le 27 avril 2011 (10 entreprises présentes, 58 postes à pourvoir, 295 curriculum vitae reçus et 6 embauches réalisées) et une autre le 25 novembre 2011 (12 entreprises présentes, 25 postes à pourvoir et 16 embauches réalisées).

CLE de Charlesbourg : Poursuite du déploiement d'activités, afin de développer le créneau du commerce de détail pour le Québec Métro, dont une activité de réseautage en collaboration avec le comité sectoriel de commerce de détail et le CLD de Québec (environ 80 participants). Également, une formation sur le recrutement a été donnée dans le contexte du commerce de détail à laquelle 16 entreprises ont participé.

3.5 Orientation 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

La complexité des problèmes auxquels la région est confrontée relativement à la situation de l'emploi, de même que les répercussions des décisions des divers acteurs économiques, politiques et sociaux sur le marché du travail, font en sorte que le partenariat et la concertation sont des conditions essentielles à l'efficacité de nos interventions. Nous allons donc continuer d'échanger avec les intervenants concernés, de même qu'avec les comités sectoriels de main-d'œuvre, les ressources externes et les organismes communautaires.

Pour ce faire, il demeure impératif que nous disposions d'une information sur le marché du travail (IMT) pour la prise de décision tant sur le plan opérationnel que stratégique. L'IMT permet une collaboration efficace avec nos partenaires pour l'adéquation entre la formation et l'emploi, afin de trouver des réponses adaptées au besoin du marché du travail.

Enfin, pour la direction régionale, il demeure primordial de pouvoir compter sur des personnes sensibles à la mission de l'organisation. Nous voulons maintenir les stratégies mises en place au cours des dernières années pour informer, communiquer, échanger et soutenir nos ressources dans une perspective de formation continue et de développement professionnel.

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	% ou écart
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours	Inférieur à 10 jours	10 jours	0

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	% ou écart
Proportion de plaintes traitées avec recommandation de modifications	Inférieur à 25 %	12,5 %	

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21 %	17,9 %	

Résultats et actions :

DR : Afin d'offrir des services et des activités d'aide à l'emploi de qualité et en quantité suffisante, la direction régionale a optimisé son partenariat en signant 51 ententes avec 35 ressources externes (organismes communautaires en employabilité) et 7 CJE en 2011-2012. Également, pour les mesures de formation, la direction régionale a conclu 31 ententes, soit 15 achats de formation et 16 ententes d'accompagnement avec 13 établissements d'enseignement.

En ce qui concerne l'information sur le marché du travail (IMT), la direction régionale a organisé une journée de formation destinée aux organismes communautaires en employabilité et aux établissements d'enseignement afin de mieux les informer.

CLE de Portneuf : Afin d'optimiser les processus de travail et de service, il y a eu mise en place d'un comité de travail pour définir et implanter une nouvelle prestation de services qui devait mettre en avant-plan, l'optimisation des services clients à l'accueil-réception et à la salle multiservice. La mise en place du soutien à la démarche client, à l'intérieur de la prestation de services de la salle multiservice, a eu lieu au mois de mai 2011. L'équivalent d'une ressource temps plein est assuré par deux agentes SMS. Des rencontres régulières entre le conseiller aux entreprises et ces agentes SMS contribuent à une meilleure convergence entre le service aux individus et le service aux entreprises et ainsi facilite le réemploi rapide.

CLE des Quartiers-Historiques : À l'aide d'un comité interne de dix personnes, le CLE a poursuivi ses travaux avant d'optimiser la prestation de services pouvant répondre à la clientèle. (Révision du rôle de l'agent SMS, stratégies d'intervention auprès de la clientèle de l'aide financière de dernier recours).

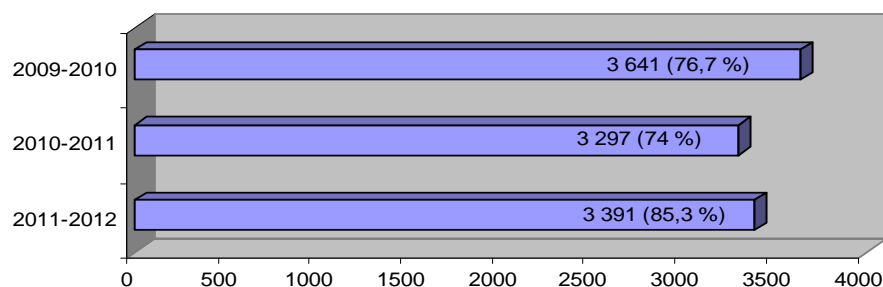
CLE de Sainte-Foy : Afin d'optimiser la diffusion de l'IMT, le CLE a créé un partenariat avec l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Le personnel du CLE appuie et assiste l'équipe de l'OFII et ses clients pour l'utilisation du placement en ligne.

3.6 Orientation 6

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et encourager la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière.

Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte
Nombre total des sorties de l'aide financière de dernier recours	3 975	3 391	85,3 %

Évolution pour la période 2009-2012



Résultats et actions :

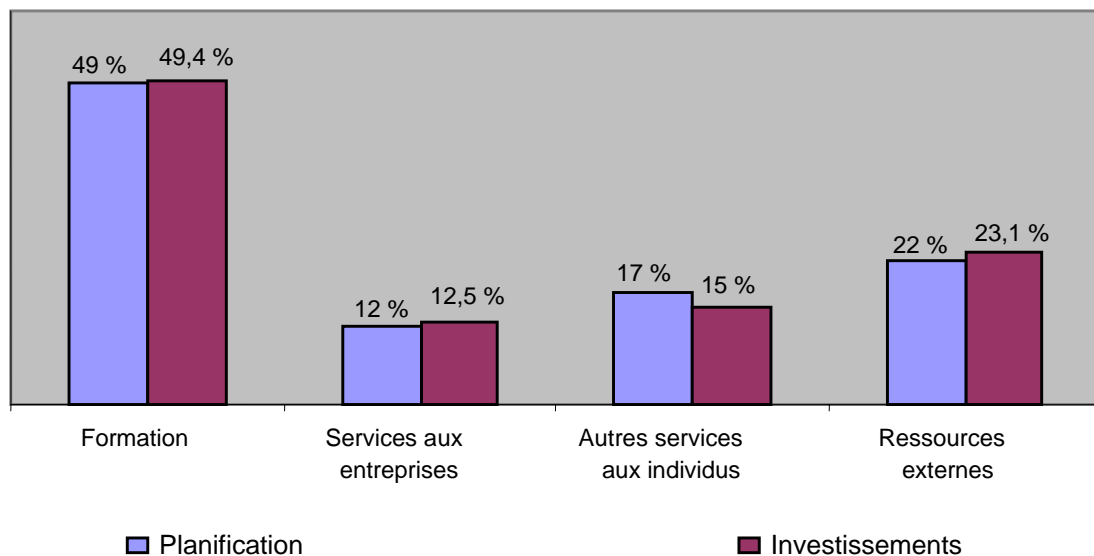
DR : Afin de consolider, soutenir et mettre en place des initiatives de mobilisation visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sur les principes de l'approche territoriale intégrée (ATI) dans des communautés vulnérables de la Capitale-Nationale, la direction régionale a signé une entente spécifique sur la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette entente vise spécifiquement cinq territoires, soit la MRC de Charlevoix-Est, la MRC de Portneuf, les quartiers Giffard-Montmorency et Saint-Sauveur et l'arrondissement de Limoilou. Pour l'année 2011-2012, Emploi-Québec a contribué pour une somme de 50 000 \$, ce qui a permis de réaliser, entre autres, une enquête-terrain auprès d'entreprises du territoire pour déterminer les besoins de main-d'œuvre et de formation, une ouverture de point de services d'éducation aux adultes dans l'ouest de la MRC de Portneuf et une étude exploratoire sur le vécu des employeurs de Limoilou, en lien avec l'embauche des immigrants.

CLE de La Malbaie et Baie-St-Paul : Poursuivre sa participation à la table Approche territoriale intégrée (ATI) de la MRC de Charlevoix-Est ainsi qu'à la mise en oeuvre de son plan d'action. Pour ce faire, il y a eu cinq rencontres réalisées et un nouveau plan d'action est actuellement en élaboration.

CLE des Quartiers-Historiques : Afin de soutenir la démarche ATI, un projet d'une durée d'un an a débuté en octobre 2011. Le projet consiste à embaucher une ressource dédiée à réaliser un portrait des besoins en main-d'œuvre et en formation des entreprises du quartier St-Sauveur. Les premiers résultats de l'enquête sont publiés et ils aideront à réaliser l'appariement entre les besoins des entreprises et les chercheurs d'emploi du quartier.

4 Le fonds de développement du marché du travail

BUDGET FDMT 2011-2012 Planification vs Investissement



L'année 2011-2012 fut marquée par la fin du Pacte pour l'emploi plus, qui a signifié un réajustement à la baisse du budget d'intervention de plus de 8 millions, par rapport à 2010-2011. Également, la Stratégie forestière annoncée par le gouvernement en 2006 avec un financement pour quatre ans est terminée, ce qui signifie également un ajustement à la baisse de près de 300 000 \$.

Les investissements en matière de formation, incluant le transfert au ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports (MELS), sont passés à 25,8 millions, soit une baisse de 16,5 % par rapport à l'année précédente.

C'est sur le plan des Autres services aux individus que l'on note l'écart le plus grand entre la planification et les investissements, soit -2,0 %. Cette diminution peut s'expliquer, entre autres, par une diminution du nombre de nouveaux participants tous statuts confondus, soit une baisse de 9,3 %.

Pour les Services aux entreprises, l'apport de budget de 1,7 million en provenance de la Direction centrale, pour des projets majeurs et des projets économiques d'envergure a fait grimper le budget à 10,7 millions.

Enfin, la proportion des investissements consentis aux Ressources externes a atteint un sommet avec 23,1 % du budget (12,1 millions), comparativement à 20,7 % pour l'année 2010-2011.