



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2021-2022

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2021-2022

Direction régionale de Services Québec

Chaudière-Appalaches

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Réalisation

Direction

Guylaine Bilodeau, directrice régionale

Collaboration

- Équipe de la Direction du marché du travail et des services spécialisés
- Équipe de la Direction des services gouvernementaux intégrés

Contribution

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

- Mme Marie-Josée Morency
- Mme Caroline Bouchard
- M. J. Benoit Caron
- M. Normand Lessard
- M. Philippe Mailloux
- M. Roch Poulin

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2021
ISBN : 978-2-550-90149-5 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC ET SECRÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	4-5
2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC	6
3. L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LES PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC	7
4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION LIÉS AUX PRINCIPAUX OBJECTIFS	14
4.1 SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SERVICES ET EN AMÉLIORER LA QUALITÉ.....	14
4.2 ADAPTER LES INTERVENTIONS AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE	15
4.3 AUTRE ENJEU RÉGIONAL.....	23
5. ANNEXES	
BUDGETS D'INTERVENTION AU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL	24
INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS ET CIBLES	25
ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC	26
COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	27

1. Mot de la directrice régionale de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail

C'est avec fierté que je vous présente le Plan d'action régional 2021-2022 de la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches.

Je tiens d'abord à remercier les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail pour leur précieuse collaboration dans l'élaboration des axes d'intervention en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui guideront nos actions tout au long de la prochaine année.

Je veux également souligner le travail exceptionnel du personnel de la région pendant l'année 2020-2021. Ils ont réussi à maintenir les services dans un contexte inédit. Sans eux, les divers programmes d'aide développés pour soutenir les entreprises et les individus en temps de crise n'auraient pu avoir autant de succès.

Le plan d'action 2021-2022 s'attardera principalement sur quatre grands objectifs :

- Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail;
- Intervenir auprès des entreprises dans divers aspects touchant la gestion des ressources humaines afin d'accroître leur productivité;
- Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi;
- Renforcer la synergie avec les partenaires associés à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail.

L'année sera encore marquée par la crise sanitaire et ses effets sur le marché du travail. Nous devons donc suivre de près l'évolution de la situation et adapter rapidement nos services aux besoins émergents.

L'amélioration et l'évolution des services ne seraient pas possibles sans la collaboration du personnel et des différents partenaires de la région. Je tiens à souligner leur engagement et leur dévouement exceptionnels.



GUYLAINE BILODEAU

Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Nous avons le plaisir de vous présenter le Plan d'action régional 2021-2022 de la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches, volet Services publics d'emploi. Ce plan d'action annuel est le troisième de la planification triennale 2019-2022.

En raison des circonstances exceptionnelles créées par la crise sanitaire, le Plan d'action régional 2020-2021 n'a pu être adopté.

Cette crise et les diverses mesures prises pour contrer la pandémie par le gouvernement ont modifié radicalement la situation du marché du travail. L'incertitude face aux effets à court et moyen termes, tant chez les travailleurs que chez les entreprises, rendait caduques toutes les planifications basées sur notre historique régional; c'est-à-dire une rareté de main-d'œuvre, pour certains métiers, secteurs ou entreprises.

Le Plan d'action régional 2021-2022 présenté aujourd'hui est, quant à lui, réalisé dans un contexte où l'incertitude demeure. Ainsi, la réactivité et une surveillance accrue de la situation seront des défis constants pour l'année à venir.

Cependant, les données nous indiquent que l'économie et le marché du travail de la Chaudière-Appalaches rebondiront. Malgré la crise, les difficultés de recrutement se font encore sentir, le taux de chômage a augmenté, sans toutefois connaître des sommets trop alarmants.

Les défis d'hier seront vraisemblablement encore au rendez-vous : une rareté de main-d'œuvre coexistant avec des clientèles nécessitant un soutien afin d'accéder au marché du travail et s'y maintenir, des entreprises devant déployer beaucoup d'efforts et de créativité afin d'attirer et de conserver leur main-d'œuvre.

À ces défis s'ajouteront ceux des services qui devront être offerts aux nouveaux chômeurs pandémiques et aux entreprises qui ont vécu et vivront une évolution très rapide qui les obligera à faire des pas de géants sur plusieurs aspects. Leurs besoins risquent fort d'être importants au cours des prochains mois et années.

Au nom des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches, je tiens à remercier les différents partenaires pour leur engagement à améliorer le fonctionnement du marché du travail de la Chaudière-Appalaches.



J. BENOIT CARON

Président

Conseil régional des partenaires du marché du travail

2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec

La région compte sur quelque 160 personnes afin d'offrir les services sur l'ensemble du territoire régional. Les effectifs alloués à la région sont répartis dans 14 lieux distincts. On retrouve 11 bureaux de Services Québec, un bureau de la publicité des droits, un bureau libre-service situé à Saint-Joseph, en partenariat avec la SAAQ, et une direction régionale.

La région est aussi responsable du Centre spécialisé du travail autonome (CSTA) situé dans les locaux du Bureau de Services Québec de Thetford Mines. Le Centre spécialisé compte une quinzaine de personnes à son emploi pour traiter les dossiers de l'ensemble du Québec.

La gestion des activités des bureaux locaux de la région est sous la responsabilité de quatre unités de gestion :

REGROUPEMENT DE LA CÔTE-DU-SUD BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE MONTMAGNY BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-JEAN-PORT-JOLI	BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE THETFORD MINES CENTRE SPÉCIALISÉ DU TRAVAIL AUTONOME
REGROUPEMENT DE BELLECHASSE, LÉVIS ET LOTBINIÈRE BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE LÉVIS BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-LAZARE BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINTE-CROIX BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-RAPHAËL	REGROUPEMENT DE LA BEAUCE ET DES ÉTCHEMINS BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-GEORGES BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINTE-MARIE BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE LAC-ÉTCHEMIN BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE BEAUCEVILLE BUREAU LIBRE-SERVICE DE SAINT-JOSEPH BUREAU DE LA PUBLICITÉ DES DROITS DE SAINTE-HÉNÉDINE

Diverses activités ont été régionalisées au cours des années et celles-ci sont sous la responsabilité des gestions locales :

- Le regroupement de la Côte-du-Sud est responsable de la gestion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). Les ressources dédiées à ce programme sont réparties sur l'ensemble du territoire;
- Le Bureau de Services Québec de Thetford Mines est responsable de la mesure Contrat d'intégration au travail pour l'ensemble de la région;
- Le Bureau de Services Québec de Lévis est responsable du traitement des dossiers actifs pour les prestataires d'aide sociale pour ses bureaux ainsi que ceux de Montmagny et de Saint-Jean-Port-Joli et est aussi responsable des enquêtes et de la conformité pour l'ensemble de la région;
- Le regroupement de la Beauce et des Etchemins assure la gestion des dossiers actifs pour ses bureaux et celui de Thetford Mines. La gestion du regroupement est responsable de la gestion des prestations spéciales, des dossiers des prestataires de la solidarité sociale et du traitement de l'attribution initiale pour l'ensemble de la région.

Ces divers regroupements permettent une meilleure allocation des ressources et assurent une plus grande efficacité en spécialisant ces activités, tout en consolidant la présence d'effectifs et de fonctions significatives à différents endroits du territoire de la Chaudière-Appalaches.

La Direction régionale répartit les ressources en fonction des activités assumées par les unités de gestion ainsi que selon un modèle de répartition qui tient compte du nombre :

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

La région questionne régulièrement son modèle de répartition afin de s'assurer qu'il représente toujours la réalité du marché du travail.

3. L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec

Afin de pouvoir planifier les interventions et travailler de concert avec les divers partenaires, une lecture partagée de la situation qui prévaut sur le marché du travail est nécessaire. Cette lecture doit prendre en compte l'offre de travail et la demande de main-d'œuvre en y incluant une analyse, tant quantitative que qualitative.

3.1 Un marché du travail résilient malgré les perturbations

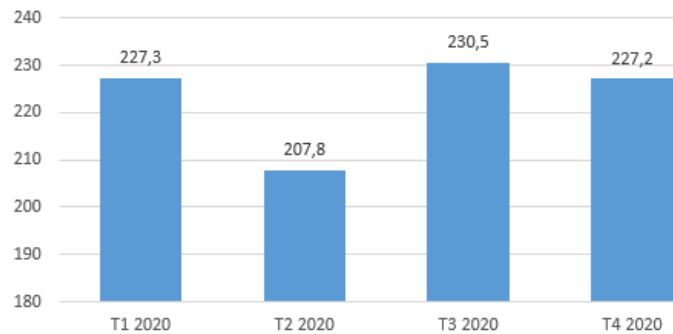
Partout dans le monde, l'année 2020 fut éprouvante à plusieurs égards et le marché du travail de la région de la Chaudière-Appalaches ne fait pas exception.

Ayant terminé l'année 2019 avec un taux de chômage historiquement bas (3,3 %), le marché du travail de la région amorçait 2020 dans un contexte de plein emploi.

Rapidement, à partir du mois de mars, des mesures ont été mises en place pour limiter la propagation du virus. Plusieurs lieux de travail ont été forcés de fermer pour des raisons de santé publique. D'autres ont dû apprendre rapidement à poursuivre leurs opérations dans un contexte sanitaire qui impose de nombreuses restrictions. Tout ceci a entraîné son lot de mises à pied temporaires ou permanentes et généré un contexte de travail stressant pour un grand nombre de travailleurs et travailleuses et de gestionnaires d'entreprises.

Ainsi, au deuxième trimestre de 2020, l'emploi a reculé de 8,6 % dans la région. Ce recul a, par la suite, été plus que compensé au troisième trimestre où l'on enregistrait un gain de 10,9 %.

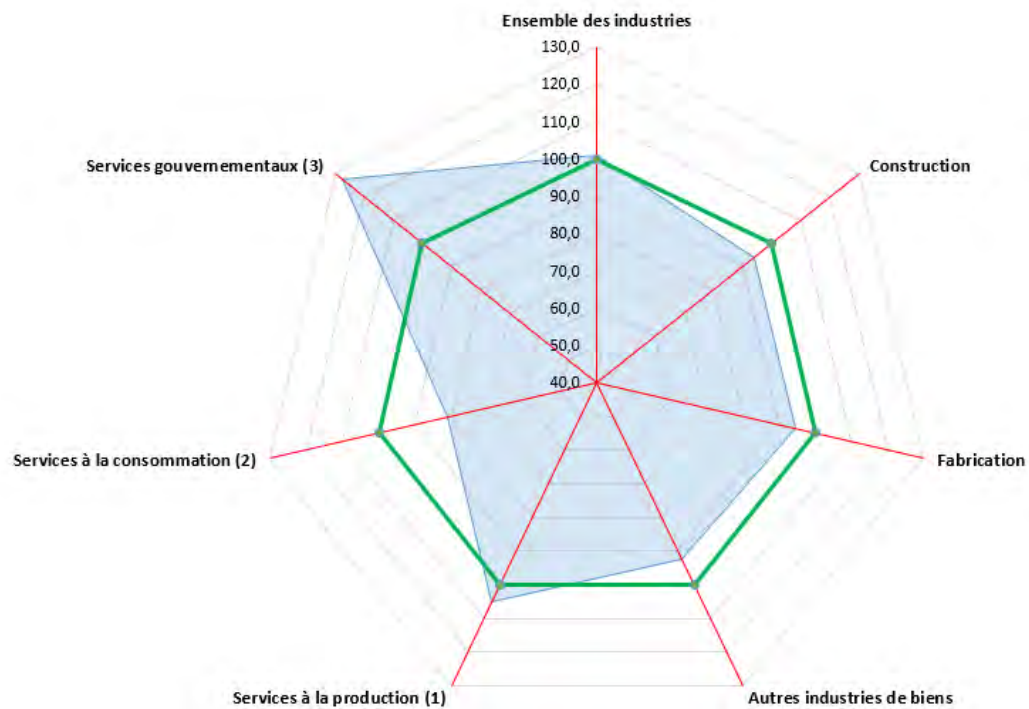
Évolution de l'emploi (en milliers) par trimestre, Chaudière-Appalaches



L'évolution de l'emploi total pourrait laisser penser à tort que l'impact de la COVID fut temporaire et que ses effets se sont complètement résorbés depuis. Un œil attentif sur l'évolution de chacun des secteurs d'activité nous convainc rapidement du contraire.

La récupération des emplois perdus en cours d'année est loin d'être complète pour plusieurs secteurs d'activité, particulièrement ceux liés au commerce de détail, à la culture et aux loisirs et, bien entendu, à l'hébergement et la restauration.

Emploi par secteur d'activité, Chaudière-Appalaches, décembre 2020 par rapport à décembre 2019.



Emploi indiciel :
Décembre 2019 = 100

■ Décembre 2020

■ Décembre 2019

1. Services à la production : Commerce de gros, Transport et entreposage, Finance, assurance, immobilier et location, Services professionnels, scientifiques et techniques, Services aux entreprises, bâtiments et soutien.
2. Services à la consommation : Commerce de détail, Information, culture et loisirs, Hébergement et restauration, Autres services.
3. Services gouvernementaux : Services d'enseignement, Soins de santé et assistance sociale, Administration publique.

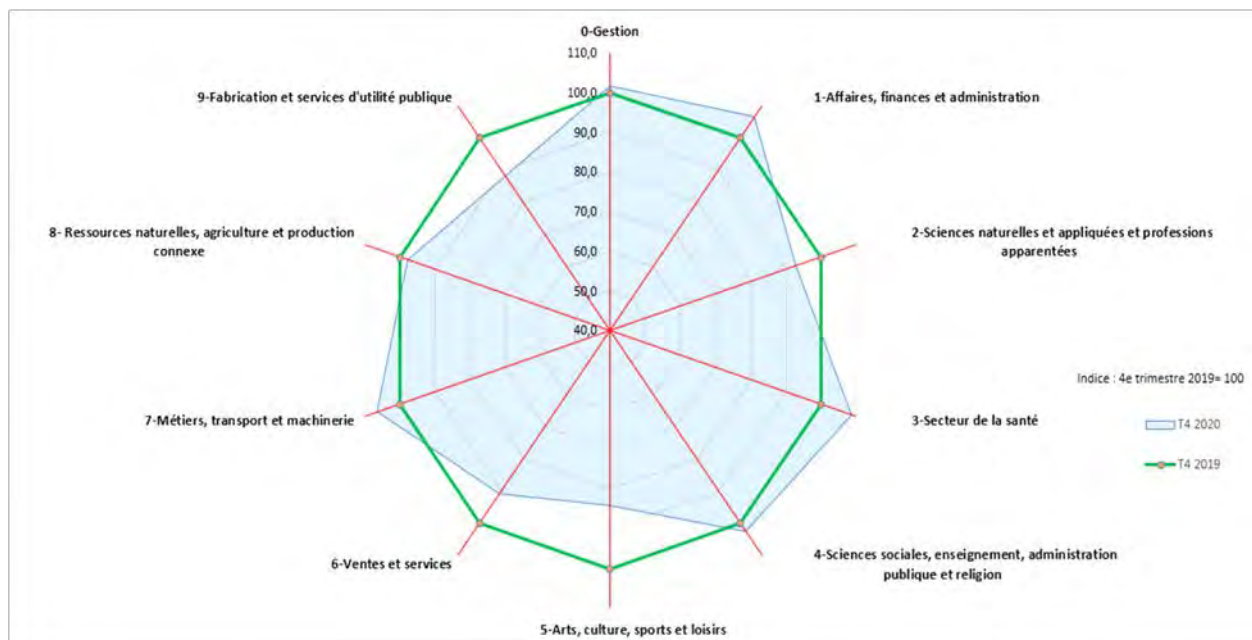
Des surplus de main-d'œuvre à court terme qui cohabitent avec la rareté

La conjoncture à court terme est largement dépendante de l'évolution de la situation sanitaire. On peut s'attendre à des surplus de main-d'œuvre dans les professions les plus touchées par celle-ci. À l'inverse, une demande accrue pour certaines professions pourrait générer des difficultés à pourvoir les postes disponibles à court terme.

Au Québec, à la fin de 2020, le nombre d'emplois dans les professions des arts, de la culture et des loisirs, des ventes et services ainsi que celles de la fabrication et des services d'utilité publique était largement en deçà du niveau observé à pareille date en 2019.

Inversement, les professions des affaires, des sciences et de l'administration ainsi que celles de la santé enregistraient une croissance par rapport à la situation avant la pandémie.

Emploi indiciel par genre de compétences, Ensemble du Québec, décembre 2020 par rapport à décembre 2019.



Le bassin de main-d'œuvre demeure restreint à plus long terme

Bien que l'évolution de la conjoncture économique puisse changer rapidement et influencer le rythme de récupération des emplois dans les secteurs touchés par la pandémie, la tendance de fond liée à l'évolution démographique ne change pas.

Dans la région, le nombre de personnes âgées entre 15 et 64 ans a commencé à diminuer à partir de 2011. Les perspectives démographiques nous indiquent que cette diminution devrait se poursuivre jusqu'à l'horizon 2030. Durant cette période, le potentiel de croissance de l'emploi demeurera limité dans la région.

Un contexte globalement favorable pour les chercheurs d'emploi

Malgré une hausse en 2020, la région affiche toujours le taux de chômage le plus faible au Québec. On peut affirmer que, dans l'ensemble, la région offre un contexte favorable aux chercheurs d'emploi.

Si les perturbations vécues en 2020 ont amené un certain nombre de travailleurs à se réorienter et migrer vers un autre secteur d'activité, le marché du travail offre d'excellentes perspectives dans plusieurs professions.

Même dans les secteurs les plus touchés par la pandémie, il n'est pas dit que lorsque les activités reprendront, les travailleurs mis à pied seront tous au rendez-vous. Il est possible que les surplus de main-d'œuvre observés aujourd'hui mutent rapidement en manque de main-d'œuvre pour certaines professions.

Ainsi, les enjeux de rareté de main-d'œuvre auxquels nous étions habitués dans les dernières années ne sont jamais bien loin.

3.2 Défis et enjeux du marché du travail

L'adaptation des entreprises et des travailleurs aux perturbations créées par la pandémie sur le marché du travail

Il n'est pas rare de constater que les crises accélèrent les changements amorcés. La pandémie a mis sur la sellette la nécessité d'une transition numérique pour les entreprises et pour les travailleurs. La capacité à innover et à s'adapter à ces changements dépend en bonne partie des compétences des travailleurs.

Ceux qui s'étaient déjà engagés dans ce virage s'en sont généralement mieux sortis et ont rencontré moins de difficultés à poursuivre leurs activités malgré les mesures sanitaires. Dans ce sens, l'écart de compétences entre les personnes risque d'accroître les inégalités de revenus de façon encore plus marquée.

L'impératif de l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Même si la qualification de la main-d'œuvre du Québec s'est améliorée au cours des dernières décennies, beaucoup de travailleuses et travailleurs n'ont toujours pas les compétences, de base ou spécialisées, nécessaires à une intégration durable en emploi. Cette situation peut les freiner dans l'acquisition ou la mise à jour de leurs compétences ou encore dans leur développement professionnel.

Rappelons que les personnes les plus instruites sont moins exposées au chômage. Compte tenu des besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, il demeure primordial d'améliorer l'adéquation entre les compétences des personnes disponibles et la qualification professionnelle demandée par les employeurs.

La rareté de la main-d'œuvre et les défis de l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi

La rareté de la main-d'œuvre devrait se poursuivre dans les années à venir. Cette situation fera en sorte que l'amélioration de l'adéquation entre la formation, les compétences et les besoins du marché du travail demeurera un des principaux défis auxquels la région de la Chaudière-Appalaches aura à faire face au cours des prochaines années, tout comme l'ensemble du Québec.

Une mauvaise adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre entraîne des déséquilibres freinant l'accroissement de la richesse collective. Toutefois, ces déséquilibres ne sont pas uniquement causés par la rareté de la main-d'œuvre. Ils peuvent provenir d'une évolution du marché du travail qui amène une inadéquation entre les compétences détenues par la main-d'œuvre et celles demandées par les employeurs. Ils peuvent aussi, par exemple, être attribuables à des écarts entre les conditions de travail au sens large offertes par les employeurs et celles attendues par les travailleurs.

La connaissance des facteurs en cause dans les déséquilibres améliore la compréhension de la dynamique entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et est nécessaire pour obtenir une vision globale des solutions possibles et des acteurs concernés.

Les conséquences sur le recrutement des entreprises

Les employeurs devront revoir leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines (revoir leurs critères d'embauche, former davantage leur personnel, s'ouvrir à la diversité, améliorer la rétention de la main-d'œuvre et accélérer l'investissement dans les nouvelles technologies) et utiliser le plein potentiel d'emploi de l'ensemble de la main-d'œuvre afin de satisfaire leurs besoins. Les entreprises subiront des pressions pour améliorer les conditions de travail, notamment en revoyant à la hausse les salaires.

Les pressions sur les conditions de travail risquent d'influer sur la compétitivité des entreprises ainsi que sur leur capacité à maintenir et à créer des emplois. Afin de demeurer compétitives et d'améliorer leur productivité, les entreprises devront investir davantage dans la machinerie et dans l'équipement et revoir l'organisation du travail à la suite de l'introduction

des nouvelles technologies et des nouveaux procédés. Pour que ces investissements donnent des résultats, la main-d'œuvre devra être suffisamment qualifiée.

La participation de tous les groupes au marché du travail

Malgré un marché du travail favorable et la hausse du niveau de scolarité, le chômage et le sous-emploi demeurent une réalité pour plusieurs personnes.

Le risque de chômage et de sous-emploi¹ est déterminé avant tout par la scolarité et la qualification professionnelle; il peut toutefois être accentué en raison de certaines caractéristiques sociodémographiques.

Ainsi, l'intégration et le maintien en emploi resteront difficiles pour les personnes faisant face à des obstacles à l'emploi et pour certains groupes, notamment :

- Les personnes peu scolarisées;
- Les personnes handicapées;
- Les personnes de 55 ans ou plus;
- Les femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants;
- Les personnes immigrantes récemment arrivées au pays;
- Les personnes faisant partie des minorités visibles;
- Les Autochtones;
- Les personnes judiciairisées.

Certaines de ces personnes auront besoin d'une aide particulière pour intégrer un emploi de façon durable et il sera important de les accompagner dans le développement de leur employabilité.

Du côté des adultes prestataires des programmes d'assistance sociale, leur nombre a diminué de façon importante à l'échelle du Québec pour s'établir à 258 921 personnes en décembre 2020.

Dans la région, les baisses successives du nombre de prestataires observées au cours des dernières années ont favorisé les personnes présentant les caractéristiques les plus favorables à l'emploi, donc celles étant les plus près du marché du travail. On constate donc un alourdissement relatif de la clientèle prestataire de l'aide financière de dernier recours. Ainsi, en décembre 2020, 57,8 % des adultes prestataires présentaient des contraintes sévères à l'emploi comparativement à 47,6 % en décembre 2008.

Plus précisément, en décembre 2020, la région de la Chaudière-Appalaches comptait 8 320 adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours, dont 3 260 prestataires de l'aide sociale, 4 960 prestataires de la solidarité sociale et 100 prestataires au programme Objectif emploi. Parmi les prestataires de l'aide sociale, 2 074 étaient sans contraintes à l'emploi.

1. Le sous-emploi correspond à une utilisation insuffisante des compétences d'une travailleuse ou d'un travailleur.

Or, en Chaudière-Appalaches, la clientèle de prestataires sans contraintes à l'emploi est plus éloignée du marché du travail que celle de l'ensemble de la province puisque 91,7 % des adultes sans contraintes cumulent une présence à l'aide financière de dernier recours de deux ans et plus, dont 51,1 % cumulent 10 ans et plus. Pour l'ensemble du Québec, ces données sont respectivement de 86,6 % et 46,9 %. Par conséquent, en Chaudière-Appalaches, la proportion des prestataires sans contraintes ayant une durée cumulative à l'aide de moins de deux ans, donc plus près du marché du travail, est plus faible (9,9 % contre 18,3 % pour l'ensemble du Québec).

La portée des efforts de lutte contre la pauvreté se mesure, entre autres, par l'évolution du taux d'assistance sociale, c'est-à-dire la proportion de personnes recevant une aide financière provenant des programmes d'aide financière de dernier recours par rapport à l'ensemble de la population du Québec âgée de moins de 65 ans. Dans la région, ce taux a connu une baisse de 2,1 points de pourcentage entre décembre 2000 et décembre 2020, passant de 5,3 % à 2,9 %. La région de la Chaudière-Appalaches se maintient parmi les régions ayant le plus faible taux d'assistance sociale au Québec.

Dans un contexte caractérisé par une rareté de main-d'œuvre, il est impératif d'accompagner, avec des mesures d'emploi, les prestataires des programmes d'assistance sociale de façon à leur permettre d'intégrer le marché du travail.

Les emplois du futur

Au cours des prochaines années, d'importantes opportunités d'emploi sont à prévoir au Québec. Plus de la moitié des emplois disponibles exigeront un haut niveau de qualification (niveau professionnel ou technique). Cette évolution du marché du travail s'inscrit dans un contexte où l'on assiste à une intégration accélérée des moyens de production au sein des organisations. Les emplois du futur reposeront notamment sur l'acquisition de compétences associées à la maîtrise de nouvelles technologies et leur utilisation optimale en milieu de travail. Des spécialités sont appelées à se développer notamment dans les domaines de l'intelligence artificielle, des nanotechnologies, de l'impression 3D, des biotechnologies et de la robotique.

Les enjeux à cet égard sont multiples. D'une part, les jeunes actuellement en formation, comme les travailleurs en emploi, doivent avoir accès à une information sur le marché du travail prospective, notamment en ce qui concerne les compétences qui seront en demande dans le futur, permettant d'éclairer les choix de carrière ou les changements de trajectoire professionnelle, en harmonie avec l'évolution des besoins de l'économie et du marché du travail. D'autre part, il faudra s'assurer, auprès des ordres d'enseignement, que la formation offerte demeure diversifiée. En somme, pour faire face à cette évolution, le Québec a besoin de citoyens bien formés et qui sauront maintenir à jour leurs compétences.

En vertu de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire 2018-2022 (version actualisée), le Ministère doit contribuer aux objectifs de la Stratégie, particulièrement celui visant à répondre aux priorités régionales qui concernent sa mission et qui sont donc prises en compte par la Direction régionale de Services Québec dans la planification de ses interventions de la prochaine année (voir la section 4 ci-après).

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

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

4. Priorités régionales et axes d'intervention liés aux principales orientations

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

Les priorités régionales de la Direction régionale de Services Québec sont :

- Mettre en œuvre des stratégies et des moyens permettant au personnel des services publics d'emploi de rejoindre la clientèle tout en respectant les mesures de santé publique en vigueur dans le contexte de la pandémie de la COVID-19;
- Mobiliser nos clientèles individus, notamment les chômeurs pandémiques, afin de favoriser leur requalification et le rehaussement de leurs compétences;
- Soutenir les entreprises à l'égard de la gestion de leurs ressources humaines et de leur planification stratégique, notamment celles ayant été affectées par la pandémie, par le biais de nos mesures et services;
- Favoriser une meilleure complémentarité des interventions entre les services aux entreprises et les services aux individus par le biais du réseau de Services Québec ou des organismes spécialisés en développement de l'employabilité, notamment par une meilleure connaissance mutuelle des services offerts et des approches d'intervention;
- Intégrer l'information sur le marché du travail au cœur de nos interventions en la rendant accessible au personnel et à nos partenaires.

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

En lien avec cette orientation de la planification stratégique 2019-2023 du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, voici les interventions régionales prévues pour 2021-2022.

Objectif : Faire connaître davantage l'offre de service de Services Québec

Axe d'intervention : Faire connaître l'offre de service auprès des citoyens et des entreprises par le maintien et le développement de nouvelles actions par les directions régionales

- Collaborer à la diffusion des services offerts à nos différentes clientèles

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

Axe d'intervention : Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils mis à leur disposition pour offrir aux clientèles des renseignements précis et complets

- Soutenir le personnel, les partenaires et les clientèles dans l'utilisation des nouveaux outils électroniques des services universels, dont la nouvelle plateforme de placement « QuébecEmploi », « Mon dossier » ainsi que « Métiers d'avenir »

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

Axe d'intervention : Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariats

- Assurer l'intégration optimale de la prestation de services des ministères et organismes concrétisée par une entente de partenariat avec Services Québec, le cas échéant.

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

Axe d'intervention : Collaborer aux différentes actions qui permettront la tenue d'un sondage auprès des clientèles au comptoir.

Axes d'intervention : Mettre en œuvre des actions/initiatives visant à améliorer la satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus.

- Soutenir le personnel et les partenaires dans la mise en place de mesures visant la satisfaction de la clientèle vis-à-vis les services offerts.

4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

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

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

Le Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il prend compte de la Planification stratégique 2019-2023 du MTESS; en ce sens, il s'inscrit dans l'orientation 2 de la planification stratégique, soit « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle » et il contribue à la réalisation de deux des objectifs de cette orientation, soit :

- **Objectif 2.1** Augmenter l'intégration et le maintien en emploi;
- **Objectif 2.3** Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

Voici les enjeux du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi :

- **Enjeu 1** - La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, avec des besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions;
- **Enjeu 2** - La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de la COVID19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail;
- **Enjeu 3** - La connaissance et le recours appropriés aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.

Voici les axes d'intervention et stratégies retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi, présentés selon les orientations du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi :

Orientation 1 en matière de main-d'œuvre et d'emploi - Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne;
Axe d'intervention : Le développement d'outils permettant une meilleure appropriation de l'information sur le marché du travail.
Axe d'intervention : La veille sur le marché du travail liée aux pratiques novatrices en gestion des ressources humaines.
Axe d'intervention : L'arrimage entre l'intervention des services aux entreprises et des services aux individus.
Orientation 2 en matière de main-d'œuvre et d'emploi - Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînées par la pandémie de la COVID-19;

Axe d'intervention : Le développement d'outils de travail et le partage d'information permettant l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée et qualifiée.
Axe d'intervention : Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises, dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail.
Axe d'intervention : L'optimisation de processus de travail favorisant la mise en œuvre d'actions proactives.
Orientation 3 en matière de main-d'œuvre et d'emploi - Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de la COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale;
Axe d'intervention : La collaboration aux initiatives d'intégration au marché du travail des clientèles sous-représentées.
Axe d'intervention : La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles présentant des obstacles à l'emploi.
Axe d'intervention : Le développement des compétences de la main-d'œuvre présentant des obstacles liés au maintien en emploi.
Orientation 4 en matière de main-d'œuvre et d'emploi - Renforcer la synergie et l'agilité des interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires;
Axe d'intervention : La concertation visant l'intégration des personnes au marché du travail.
Axe d'intervention : Le développement et le maintien des partenariats afin de soutenir les interventions auprès des individus et des entreprises.
Axe d'intervention : Le développement d'actions concertées favorisant l'optimisation des offres de services.

Orientation 1 - Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne

L'information sur le marché du travail est un outil essentiel, une composante fondamentale du service public d'emploi. Une information fiable, à jour et adaptée aux besoins des différents utilisateurs éclaire la prise de décision en matière de main-d'œuvre et d'emploi, tout en contribuant à améliorer l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail.

Cette information est nécessaire, voire essentielle, pour la clientèle, mais également pour le personnel des services publics d'emploi et des partenaires, notamment les partenaires publics et les organismes spécialisés en développement de l'employabilité avec qui la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches convient d'ententes de service.

De plus, considérant le contexte incertain, la mutation du marché du travail et les changements technologiques en cours, une connaissance juste des besoins des personnes

et des entreprises est essentielle afin que la diffusion de l'information sur le marché du travail tienne compte, notamment, des emplois et des compétences d'avenir.

Il est important de pouvoir fournir une lecture juste et concertée des besoins du marché du travail, particulièrement par une meilleure connaissance des déséquilibres, autant qualitatifs que quantitatifs, et des changements apportés par la pandémie.

Dans ce contexte, il sera judicieux de faire connaître les outils récemment développés, permettant de mieux cibler les déséquilibres du marché du travail par profession, en considérant les dimensions sectorielles et régionales, afin de planifier des interventions qui répondent aux besoins des clientèles. Services Québec investit beaucoup d'efforts afin de raffiner les analyses sur les besoins et les perspectives du marché du travail, en plus de la production de nombreuses publications.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa première orientation en s'appuyant sur les actions suivantes :

- Soutenir le personnel, les partenaires et les clientèles dans l'utilisation des nouveaux outils électroniques des services universels, dont les nouveaux outils en ligne pour l'IMT et le placement, Mon dossier et Métiers d'avenir;
- Intégrer l'IMT au cœur des interventions en :
 - adaptant les outils de l'IMT afin de les rendre accessibles au personnel;
 - aidant le personnel à s'approprier les outils développés en IMT;
 - vulgarisant l'IMT produite;
- Outiller davantage nos partenaires en matière d'information sur le marché du travail afin d'orienter les interventions vers les secteurs ou professions en besoin;
- Mettre en œuvre les stratégies et les moyens permettant aux services publics d'emploi de rejoindre sa clientèle tout en respectant les mesures sociosanitaires dans le contexte de la pandémie (cheminement virtuel de la clientèle, adaptation des sessions de groupe, évaluations d'aide à l'emploi et accompagnement téléphonique ou vidéo, etc.);
- Optimiser l'utilisation de l'information sur le marché du travail dans les interventions et les opérations alliant les services aux individus et les services aux entreprises;
- Soutenir les bureaux locaux dans l'appropriation des modifications normatives apportées aux programmes et mesures individus et entreprises.

Orientation 2 - Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînées par la pandémie

Le contexte actuel de la rareté de la main-d'œuvre et de la COVID-19 pose les défis de l'attraction, du recrutement et de la rétention de la main-d'œuvre. À cet égard, la gestion des ressources humaines devient, plus que jamais, une priorité pour les entreprises.

Les services publics d'emploi doivent régulièrement adapter leurs interventions afin de répondre aux besoins en mutation des entreprises. Celles-ci doivent faire preuve d'innovation dans leurs pratiques et s'ouvrir à la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée.

Certaines entreprises, notamment les petites et les moyennes, peuvent plus difficilement faire face à l'ensemble des changements du marché du travail en raison, en partie, d'une capacité financière plus limitée, les empêchant d'investir dans des activités en gestion des ressources humaines.

Dans ce contexte, Services Québec intervient de façon proactive auprès des entreprises afin qu'elles adaptent leurs pratiques en gestion des ressources humaines, contribuant ainsi à faire face aux nombreux défis qui se présentent.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa deuxième orientation en s'appuyant sur les actions suivantes :

- Offrir une réponse adaptée aux besoins des entreprises en utilisant la flexibilité et les marges de manœuvre de l'offre de service, notamment dans le contexte incertain de la pandémie;
- Soutenir les entreprises ayant été affectées par la crise sanitaire dans la relance de leurs opérations, notamment par un appui à la gestion de leurs ressources humaines et à la planification stratégique;
- Sensibiliser et soutenir les entreprises à l'embauche de certains groupes de travailleurs présentant des difficultés, dont la clientèle des programmes de l'assistance sociale, et leur fournir l'accompagnement nécessaire. Un projet d'aide au maintien en emploi sera mis en place dans la région;
- Sensibiliser les entreprises à l'importance de la formation continue afin de favoriser le maintien en emploi de leurs employés et d'outiller ces derniers dans un marché du travail où les technologies sont omniprésentes;
- Promouvoir et valoriser le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) auprès du personnel, de nos partenaires et de nos clientèles;
- Informer le personnel du service aux entreprises des mécanismes de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des différents outils disponibles;
- Favoriser une concertation entre les différents acteurs régionaux concernant les besoins à l'égard du développement des compétences numériques des travailleurs de la région;

- Accompagner les partenaires régionaux dans le déploiement d'une offre de formation destinée aux entreprises de la région qui est adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail après la pandémie.

Orientation 3 - Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de la COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale

Certains groupes demeurent sous-représentés sur le marché du travail, notamment ceux composés des travailleuses et travailleurs expérimentés, des personnes immigrantes et des personnes handicapées ainsi que la clientèle des programmes d'assistance sociale. Ce contexte motive la poursuite d'efforts soutenus des services publics d'emploi pour favoriser l'intégration en emploi des personnes qui vivent des transitions professionnelles difficiles, en raison d'obstacles importants à l'emploi, principalement à l'égard d'un manque de compétences professionnelles et sociales.

La Direction régionale de Services Québec poursuivra ses efforts afin d'encourager les entreprises à accueillir une main-d'œuvre sous-représentée sur le marché du travail, notamment par l'entremise de la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre, en contrant, par exemple, les préjugés dont sont victimes certains groupes de personnes.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa troisième orientation en s'appuyant sur les actions et les stratégies qui suivent :

- Poursuivre la mise en œuvre du Programme d'aide à la requalification par l'augmentation de la formation (PARAF) en mobilisant la clientèle pour qu'elle y participe, notamment les chômeurs pandémiques, pour ainsi favoriser leur requalification et le rehaussement de leurs compétences;
- Soutenir les chômeurs pandémiques en les informant sur les possibilités de formations de courte durée offertes dans leur région et par des parcours de requalification adaptés afin de leur permettre de réintégrer rapidement le marché du travail;
- Favoriser une meilleure complémentarité des interventions entre les services aux entreprises et les services aux individus par le biais du réseau de Services Québec et des organismes spécialisés en développement de l'employabilité, par une meilleure connaissance mutuelle des services offerts et des approches d'intervention;
- Déployer le plan de mise en œuvre visant à sensibiliser les équipes aux impacts d'un faible niveau de compétences en littératie, en numératie et numériques sur la capacité des travailleurs à intégrer de nouvelles connaissances et compétences, particulièrement celles liées au numérique;

- Soutenir les personnes immigrantes et celles membres des minorités visibles ayant des besoins d'aide à l'emploi et améliorer les résultats des interventions auprès des personnes immigrantes, notamment à l'aide du référencement avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME);
- Accompagner les bureaux locaux et les organismes de formation dans le développement d'une offre de formation à temps plein, de courte durée, visant à répondre aux besoins de certaines clientèles, dont les nouveaux chômeurs pandémiques et les travailleurs expérimentés;
- Évaluer la pertinence de déployer une approche globale d'intervention, soutenue par un plan d'action concerté, afin d'optimiser l'intégration et le maintien en emploi lors de l'utilisation de la subvention salariale, entre autres, par le biais du projet Recherche et Innovation régional *Aide à l'intégration et au maintien en emploi*, en collaboration avec les bureaux locaux et les organismes communautaires œuvrant en employabilité.

Orientation 4 – Renforcer la synergie et l'agilité des interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires

La réussite de la mission est en grande partie attribuable à la contribution active des partenaires du marché du travail. La concertation avec les partenaires, notamment sur les politiques, stratégies et orientations des services publics d'emploi ainsi que sur l'adaptation de la prestation de services, constitue un facteur déterminant du fonctionnement optimal du marché du travail. Les partenaires du marché du travail jouent également un rôle important dans la diffusion et la promotion des mesures et des services.

Certains groupes sont plus susceptibles de rencontrer des obstacles à leur intégration en emploi, entre autres, en raison d'un faible niveau d'instruction ou de littératie ou d'un manque de compétences de base. Les services offerts reposent, en grande partie, sur la contribution des organismes communautaires œuvrant en employabilité et sur celle des établissements scolaires. La participation de ces partenaires est incontournable pour favoriser une meilleure adéquation entre les besoins du marché du travail et les compétences et, par le fait même, une intégration durable en emploi des groupes de personnes fragilisées sur le plan de l'emploi.

Services Québec continuera à déployer des efforts pour stimuler les initiatives partenariales et poursuivra la mise en œuvre des orientations concertées permettant d'accroître le soutien aux clientèles suivantes :

- les personnes immigrantes (étroite collaboration avec le MIFI);
- les travailleurs expérimentés (assouplissement des mesures, subvention salariale);
- les femmes dans des métiers à prédominance masculine;
- les personnes handicapées (participation au déploiement de la stratégie nationale);
- les jeunes de 15 à 35 ans (programme JME).

Les exigences du marché du travail et les besoins de la clientèle impliquent que les ressources ainsi que les expertises disponibles soient mobilisées autour d'objectifs communs, tout en s'articulant dans le respect des mandats respectifs de chacun.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa quatrième orientation en s'appuyant sur les actions qui suivent :

- Favoriser la synergie et la concertation entre les services publics d'emploi et les partenaires locaux et régionaux pour favoriser le retour en emploi et le maintien en emploi du plus grand nombre de personnes, particulièrement la clientèle des programmes de l'assistance sociale et les personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail;
- Soutenir les partenaires du réseau de l'éducation dans l'utilisation des données sur le marché du travail dans le cadre de la gestion de l'offre de formation sur le territoire afin d'adapter celle-ci aux nouvelles réalités du marché du travail après la pandémie;
- S'inscrire, s'il y a lieu, dans les actions à réaliser concernant la mise en place d'une entente de collaboration tripartite (MTESS, MSSS et MEES) visant l'accompagnement des personnes handicapées ayant besoin de soutien au regard de leur projet socioprofessionnel en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi. Cette entente de collaboration découle de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;
- Faire évoluer les ententes de soutien financier ayant des activités visant la clientèle femme, qui présente des problématiques à la recherche d'emploi, à l'intégration et au maintien en emploi.

Interventions en matière de participation sociale et de mobilisation

L'orientation 2 « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle » du plan stratégique 2019-2023 du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale présente aussi l'objectif 2.2 qui vise à augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2021-2022.

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

Axe d'intervention : Offrir le soutien financier et l'accompagnement aux personnes et aux familles démunies, ainsi que des services pertinents aux besoins de nos clientèles en visant l'inclusion socioéconomique et la solidarité.

Actions régionales :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Continuer, mettre fin ou appliquer de nouveaux allègements, en fonction de l'évolution de la pandémie et des besoins de la clientèle;➤ Poursuivre l'objectif de mettre en œuvre un accompagnement plus soutenu afin de répondre aux besoins de la clientèle pour le volet de l'inclusion sociale (référence vers un organisme communautaire, information sur les prestations |
|---|

spéciales et sur le Programme de revenu de base (PRB)) et le volet économique (promotion et référence vers les services publics d'emploi, accès aux différents crédits d'impôt (prime au travail, Allocation-logement, crédit d'impôt pour solidarité (CIS), allocation familiale, etc.);

- Collaborer à la mise en place de la réorganisation du Centre spécialité du travail autonome.

4.3 Autre enjeu régional

La région contribuera à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. L'implication de Services Québec se situe dans les travaux liés à la priorité 9, soit *Soutenir les entreprises dans leur accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail*. Dans ce cadre, des activités virtuelles d'information et d'échange sont organisées pour l'ensemble des élus municipaux de la région et leur direction générale respective. Elles visent à mieux comprendre la réalité du marché du travail, à s'approprier les différentes offres de services disponibles par les ministères et organismes impliqués et à porter un regard sur les améliorations visant une plus grande complémentarité d'intervention. Des actions seront aussi prises dans le cadre de la priorité 13, soit afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Plus précisément :

☐ **Priorité 9 : Soutenir les entreprises dans leur accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail**

1. Organiser, en collaboration avec les élus municipaux, trois webinaires interactifs visant à mieux comprendre la réalité du marché du travail, à présenter l'offre de services des ministères pour soutenir les entreprises dans leurs accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant et à déterminer des moyens pour favoriser une plus grande complémentarité d'intervention.
2. Réaliser, en collaboration avec les organismes publics de formation, une campagne de promotion pour faire connaître *Formons la différence*, qui diffuse plus de 400 offres de formation à temps partiel.

☐ **Priorité 13 : Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

3. Mettre en œuvre le projet *Aide à l'intégration et au maintien en emploi*.
4. Déployer une entente de collaboration avec le CISSS de Chaudière-Appalaches pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes présentant une problématique de santé mentale, psychosociale ou de dépendance.

5. Annexes

Budgets pour l'intervention du Fonds du développement du marché du travail

Afin d'atteindre les résultats prévus au Plan d'action régional 2021-2022, la région se voit allouer un budget d'intervention total de 34,9 M \$.

Le budget est composé de deux grandes catégories, soit les Fonds du Québec et les Fonds du Compte d'assurance-emploi. Chacun d'eux sert à financer différentes interventions auprès des diverses clientèles.

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Total :	28,9 M\$ *	29,5 M\$ *	33,1 M\$*	34,9 M*

* Les budgets indiqués n'incluent pas les sommes liées aux Projets majeurs et aux Projets économiques d'envergure.

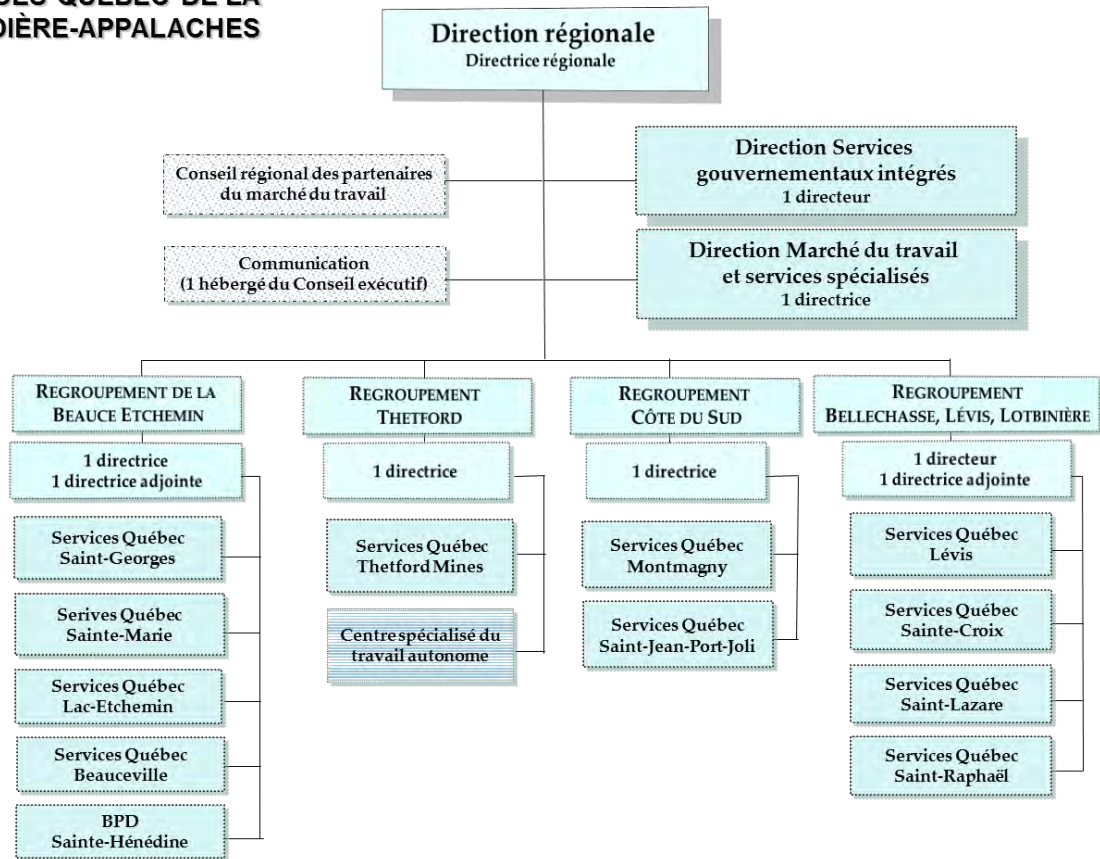
La région répartit les budgets auprès des unités locales en fonction des activités assumées par celles-ci ainsi qu'en fonction des cibles de résultats qui leur sont attribuées.

Indicateurs de résultats et cibles

Indicateurs de résultat	Résultats 2020-2021 (au 31-03-2021)	Cibles 2021-2022
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	3 814	5 261
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	51,1 %	56,3 %
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 617	2 361
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	54,8 %	59,4 %
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	608	850
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	37,7 %	38,4 %
7. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	358	334
8. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	1 029	761
9. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	-	-
10. Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	96,6 %	85,0 %

Organigramme de la Direction régionale de Services Québec

SERVICES QUÉBEC DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES



Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES DE L'EXÉCUTIF

Président

CARON, J. Benoit, directeur général
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile

Vice-président

POULIN, Roch, secrétaire et directeur régional
Fédération de l'UPA de la Chaudière-Appalaches

Vice-président

LESSARD, Normand, directeur général
Commission scolaire de la Beauce-Etchemin

Secrétaire

BILODEAU, Guylaine, directrice régionale
Services Québec de la Chaudière-Appalaches

MEMBRES REPRÉSENTANT LA MAIN-D'ŒUVRE

CÔTÉ, Pascal, président
Syndicat de l'enseignement de la Côte-du-Sud (CSQ)

HAMEL, Louis, trésorier et représentant des centrales syndicales
Conseil central des syndicats nationaux de Québec-Chaudière-Appalaches (CSN)

POULIN, Roch, secrétaire et directeur régional
Fédération de l'UPA de la Chaudière-Appalaches

POIRIER, Barbara, deuxième vice-présidente et représentante des centrales syndicales
Conseil central des syndicats nationaux de Québec-Chaudière-Appalaches (CSN)

VOYER, Christian, coordonnateur Québec CA,
Centrale des syndicats démographiques

VACANT (1)

MEMBRES REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES

CARON, J. Benoit, directeur général
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile

LAFLAMME, Yvon, directeur principal
Raymond, Chabot, Grant, Thornton

NADEAU, Alexandra, directrice des ressources humaines
Boulangerie St-Méthode

MORENCY, Marie-Josée, vice-présidente exécutive et directrice générale
Chambre de commerce de Lévis

CÉRÉ, Lise, directrice générale
Boca

VACANT (1)

MEMBRES REPRÉSENTANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (2) ET MEMBRES ISSUS DES MILIEUX DE LA FORMATION (4)

BOUCHARD, Caroline, directrice des services de la formation continue
Cégep Beauce-Appalaches

BOUTIN, Sonia, directrice générale
Carrefour jeunesse-emploi Les Etchemins

FRIGON, Suzanne, directrice
Centre d'aide et de recherche d'emploi Montmagny-L'Islet

HORTH, Philippe, adjoint au vice-recteur à la formation et à la recherche
UQAR - Campus de Lévis

LEBLANC, Pierre, directeur général
Cégep Beauce-Appalaches

LESSARD, Normand, directeur général
Centre de services scolaire de la Beauce-Etchemin

MEMBRES DÉSIGNÉS SANS DROIT DE VOTE ET MEMBRES OBSERVATEURS

CÔTÉ, Tamara, directrice régionale
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

ROBICHAUD, Nancy, directrice régionale
Ministère de l'Économie et de l'Innovation

DROUIN, Pierre, directeur régional
Ministère Affaires Municipales et de l'Habitation

MARCIL, Dominic, chef de section
Commission de la construction du Québec

COULOMBE, Jean-François, directeur du soutien au réseau et de l'intervention régionale
Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur

MEMBRE REPRÉSENTANT LE MILIEU SOCIO-ÉCONOMIQUE RÉGIONAL

MAILLOUX, Philippe, directeur général
Chaudière-Appalaches Économique

MEMBRE INVITÉE SANS DROIT DE VOTE

SOUKY, Josée, directrice des ressources humaines,
des communications et des affaires juridiques
Centre intégré de santé et de services sociaux
de Chaudière-Appalaches

