



DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI À VOTRE PORTÉE

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC

DU BAS-SAINT-LAURENT

2023-2024

Ce plan d'action a été adopté le 21 avril 2023 par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) du Bas-Saint-Laurent

Coordination et rédaction

Direction du marché du travail et des services spécialisés

Collaboration

Équipe de la Direction générale
Directrices et directeurs des bureaux de Services Québec
Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent

Diffusion

Cette publication est en ligne uniquement à l'adresse :
Publications > Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale > Ministères et organismes > Gouvernement > Québec.ca
<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale/publications>

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
ISBN : 978-2-550-95382-1 (PDF)

Table des matières

1. Mot de la directrice générale de Services Québec et du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail	1
2. Présentation de la Direction générale de Services Québec	3
3. Évolution de l’environnement et les principaux enjeux qui interpellent la direction générale de Services Québec.....	9
Démographie	9
Marché du travail	10
Défis et enjeux	14
4. Priorités régionales et axes d’intervention en lien avec les principaux objectifs	19
4.1 Accroître la participation de tous au développement social et économique	20
Interventions en matière de main-d’œuvre et d’emploi.....	20
4.2 Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel.....	26
4.3 Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle	27
5. Annexes	28
Annexe 1 - Budgets d’intervention du Fonds de développement du marché du travail	28
Facteurs de contingence pour l’atteinte des indicateurs de résultats ciblés.....	28
Annexe 2 - Indicateurs de résultats et cibles 2023-2024	29
Annexe 3 - Organigramme de la Direction générale de Services Québec	30
Annexe 4 - Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail.....	31

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

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Plan d'action régional 2023-2024 de la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent. Ce document est élaboré en continuité avec le Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont la mission est de soutenir la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Le Ministère vise aussi à accompagner ses clientèles et à favoriser leur autonomie, ainsi qu'à offrir un accès simplifié aux services gouvernementaux.

Le contexte sociodémographique de la région engendre de nombreux défis auxquels doivent faire face les acteurs du milieu. Malgré un solde migratoire interrégional positif au cours des trois dernières années, le taux de chômage plus bas que jamais, combiné à la pénurie de main-d'œuvre et à un marché du travail en constante transformation nous obligent à adopter des approches innovantes pour rejoindre la clientèle tant individus qu'entreprises et répondre à leurs besoins.

Puisqu'il est maintenant hors de question de travailler en vase clos, tous les intervenants du marché du travail doivent s'allier pour maximiser l'apport de chaque citoyenne et citoyen et de chaque employeur. La situation des dernières années et les perspectives des années à venir nous incitent à consolider nos partenariats et à accroître notre agilité afin de soutenir les personnes dans leur insertion sociale ainsi que leur intégration et leur maintien en emploi. Cela aidera aussi les employeurs dans leurs efforts de recrutement de la main-d'œuvre et de rétention de leur personnel tout en prenant part au développement de leurs compétences. C'est en travaillant ensemble que nous pourrons favoriser l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, contribuer à un accroissement de la productivité des entreprises et participer à la prospérité socioéconomique de la région et du Québec, et ce, dans un contexte de changements technologiques et de transition vers une économie plus verte.

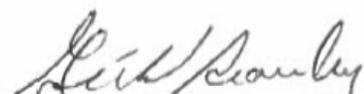
Le Plan d'action régional 2023-2024 est le fruit de la consultation et de la réflexion du personnel de Services Québec du Bas-Saint-Laurent, ainsi que des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT). Cette instance régionale de concertation regroupant des représentants des entreprises, de la main-d'œuvre, du milieu communautaire en employabilité, du milieu de la formation, du milieu économique, ainsi que des représentants de ministères et d'autres organisations, a approuvé ce plan après avoir participé activement à son élaboration, notamment en définissant les priorités régionales en matière de services publics d'emploi.

Dans le contexte actuel dont il a été fait mention précédemment, la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent et le Conseil régional des partenaires du marché du travail ont choisi de privilégier certaines interventions pour l'année à venir.

Des efforts particuliers seront donc consentis pour produire une information sur le marché du travail adaptée et pertinente et la diffuser aux partenaires et aux clientèles visées dont la situation reflète le contexte actuel du marché du travail et ce, dans le but de soutenir la qualification des personnes sans emploi qui entreprennent des démarches d'intégration et de maintien durable en emploi. L'équipe de Services Québec déploiera aussi des efforts non seulement pour soutenir les entreprises dans l'identification de leurs besoins de formation, laquelle est notamment liée à la transformation numérique et à la transition vers une économie plus verte, mais également pour les accompagner en matière de gestion des ressources humaines, et ce, alors qu'elles font face aux défis d'intégration et de rétention de leur main-d'œuvre. Évidemment, en vue d'atteindre des résultats probants, l'équipe de Services Québec s'engage à poursuivre ses collaborations avec les diverses organisations partenaires afin de décupler les effets de ses interventions et d'assurer leur complémentarité pour un continuum de services. Ainsi, nous souhaitons, entre autres, renforcer nos partenariats avec les organismes qui interviennent auprès des clientèles sous-représentées sur le marché du travail pour répondre à leurs besoins en fonction de leur situation et leurs obstacles à l'intégration ou au maintien en emploi.

Enfin, la nouvelle vision que s'est donnée le Ministère dans son Plan stratégique 2023-2027 est d'aider les gens et de cultiver les talents. C'est donc dire qu'en plus de cultiver les talents des personnes qui bénéficient des programmes d'assistance sociale et des services publics d'emploi, le Ministère cultive les talents des employeurs. C'est aussi dans cet esprit qu'une nouvelle section a été ajoutée à notre plan régional cette année en vue d'offrir à nos employées et employés une expérience de travail mobilisante, un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel.

Conjointement, les membres du CRPMT et l'équipe de gestion de la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent remercient le personnel et les partenaires qui s'impliquent quotidiennement afin de relever les défis de l'emploi, au bénéfice de la région et de sa population. Ils saluent particulièrement l'engagement et le dévouement dont ils font preuve quotidiennement.



Gérald Beaudry
Président du Conseil régional des
partenaires du marché du travail du
Bas-Saint-Laurent



Mireille Parent
Directrice générale de Services Québec
du Bas-Saint-Laurent

2. Présentation de la Direction générale de Services Québec

Mission

Au Bas-Saint-Laurent, la Direction générale de Services Québec participe à la réalisation de la mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en soutenant la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Elle accompagne ses clientèles et favorise leur autonomie. Elle offre un accès simplifié aux services gouvernementaux.

Vision

La Direction générale de Services Québec épouse la vision du Ministère qui est celle d'« *Aider les gens et cultiver les talents* ».

Valeurs

Les interventions du Ministère sont en cohérence avec les cinq valeurs de l'Administration publique québécoise : la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité et l'impartialité. En plus d'adhérer aux valeurs mentionnées ci-haut, le Ministère a aussi choisi de se donner deux valeurs distinctives, soit la qualité des services et l'équité.

Offre de services diversifiée

En collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent contribue à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à une meilleure adéquation entre la formation de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises de même qu'à la réduction du chômage et des obstacles à la création d'emplois.

Services publics d'emploi

Les interventions des services publics d'emploi s'inscrivent dans la perspective selon laquelle l'emploi est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière des personnes. Elles permettent de réduire le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté, et de soutenir le développement social ainsi que la prospérité économique du Québec. Services Québec est responsable d'offrir des services publics d'emploi sur l'ensemble du territoire bas-laurentien.

À cette fin, des **services universels d'emploi** sont offerts à l'ensemble de la population et aux employeurs, en mode libre-service ou en service assisté.

Les services d'accueil et de réception permettent à la clientèle d'obtenir des renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux ainsi qu'un accompagnement dans ses démarches administratives. Des salles, équipées de postes informatiques, d'imprimantes, de téléphones et de télécopieurs, sont disponibles en mode libre-service dans les bureaux locaux. Au besoin, un soutien à la navigation est aussi offert.

L'information sur le marché du travail renseigne la population sur les emplois disponibles, les compétences recherchées, les formations exigées, les caractéristiques des professions et les tendances du marché du travail.

Les services de placement visent à favoriser l'appariement entre l'offre et la demande en facilitant l'accès à des occasions d'emplois et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour pourvoir les postes vacants, et ce, pour un meilleur équilibre du marché du travail.

De plus, des **services spécialisés d'emploi** sont offerts aux personnes qui, sans une intervention adaptée, risquent de voir leur période de chômage se prolonger ou de ne pas se trouver d'emploi.

Ces services s'adressent aux personnes aptes à entreprendre une démarche permettant d'améliorer leurs compétences professionnelles, d'intégrer le marché du travail ou de se maintenir durablement en emploi, le tout dans un cheminement et un accompagnement qui tiennent compte à la fois de leurs besoins et de ceux du marché du travail.

Les entreprises peuvent, quant à elles, bénéficier de services adaptés en vue de contrer la pénurie généralisée de main-d'œuvre, d'accroître leur productivité et, ainsi, demeurer rentables et concurrentielles. L'offre de services vise, entre autres, le développement des compétences à la suite de l'acquisition de nouveaux équipements ou de l'automatisation des processus, ainsi que la mise en place de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines (comme la gestion de la diversité et les processus d'attraction, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre).

Services gouvernementaux

Services Québec, à titre de porte d'entrée des services gouvernementaux sur tout le territoire bas-laurentien, a pour mandat de soutenir les citoyens et les entreprises dans leurs démarches administratives avec l'État. Ainsi, à travers son réseau de bureaux de services, la direction générale de Services Québec procure à la population et aux entreprises un guichet multiservice qui permet un accès simplifié aux différents services offerts par les ministères et organismes selon le mode qui leur convient le mieux : en ligne, en personne et par téléphone.

Dans la foulée de la transition numérique, le Ministère poursuit la bonification et la simplification de l'accès à sa prestation de services en ligne par l'entremise du site Internet Québec.ca. Ainsi, en plus des renseignements généraux disponibles, la mise en place du site transactionnel « Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale » permet aux citoyennes et citoyens de déposer, dans un espace personnalisé et sécurisé, une demande d'aide à l'emploi ou d'assistance sociale, d'accéder à leur dossier et de communiquer en ligne avec le personnel de Services Québec. De plus, la mise en place du portail Zone entreprise permet aux employeurs d'avoir accès à plusieurs services du gouvernement du Québec et de produire toutes leurs déclarations sur le Web au même endroit et de façon sécuritaire.

Services de solidarité sociale

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de la gestion des programmes d'aide financière de dernier recours. Par l'entremise de son offre de services de solidarité sociale, Services Québec contribue à l'inclusion socioéconomique des personnes et des familles démunies. Il s'assure qu'une aide financière leur est attribuée et leur offre des activités d'accompagnement afin de faciliter leur insertion socioprofessionnelle et d'améliorer leur participation à la vie active de la société.

Au Bas-Saint-Laurent, la prestation de services liée à l'aide financière de dernier recours est assurée par le Centre de traitement de l'aide financière de dernier recours (CTAFDR) qui regroupe les fonctions liées au traitement de l'attribution initiale, à la gestion des dossiers actifs, aux contraintes sévères à l'emploi et aux prestations spéciales. Les services liés à la conformité et aux enquêtes sont gérés au niveau régional.

Le partenariat

La Direction générale compte également sur l'engagement et l'implication de partenaires diversifiés, établis localement et régionalement, qui contribuent au succès des interventions. Ainsi, la réalisation des actions se fait en étroite collaboration avec

- ❖ le CRPMT, notamment pour définir les priorités et les actions à mettre en œuvre en vue d'atténuer les déséquilibres du marché du travail;
- ❖ les instances régionales et locales de développement économique telles que la Conférence administrative régionale, le Collectif régional de développement (CRD), les municipalités régionales de comté (MRC) et autres;

- ❖ les établissements du réseau de l'éducation (centres de services scolaires, cégeps et université) avec lesquels elle met en œuvre, entre autres, des projets régionaux de formation adaptés aux besoins des entreprises, et ce, en cohérence avec les besoins du marché du travail;
- ❖ les organismes spécialisés en employabilité (OSE);
- ❖ les comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO);
- ❖ les organismes gouvernementaux, dont le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, Investissement Québec, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Sécurité publique et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

Dans le cadre de l'entente de partenariat conclue en 2018, l'accueil du personnel du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration dans les bureaux de Services Québec se poursuit afin d'assurer une complémentarité des interventions et des expertises au bénéfice des clientèles citoyenne et entreprise. À ce jour, 10 ressources sont hébergées dans les différents bureaux de Services Québec situés à Matane, Rivière-du-Loup et Rimouski.

La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent participe activement aux travaux de différentes instances de concertation pour l'emploi, comme le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) en aménagement forestier de même que celui en fabrication métallique industrielle ainsi que la Table régionale de concertation sur l'emploi saisonnier.

Structure de gouvernance

Pour réaliser adéquatement sa mission et assurer une prestation de services de qualité qui répond aux attentes des Bas-Laurentiens, Services Québec compte sur une équipe d'environ 130 employés dévoués répartis sur le territoire. Cette répartition géographique garantit à la population une proximité des services gouvernementaux et une accessibilité à ceux-ci dans chaque municipalité régionale de comté (MRC) de la région. Services Québec est composé

- ❖ d'une direction générale;
- ❖ d'une direction du marché du travail et des services spécialisés (DMTSS);
- ❖ d'une direction des services gouvernementaux intégrés (DSGI);
- ❖ de huit bureaux locaux;
- ❖ d'un centre de traitement de l'aide financière de dernier recours (CTAFDR).

L'organigramme de la Direction générale de Service Québec est présenté à l'annexe 3.

Les divers services offerts dans chacun des huit bureaux de Services Québec de la région sont présentés au tableau suivant :

Bureau de Services Québec d'Amqui

49, boulevard Saint-Benoît Est
Amqui (Québec) G5J 2B8

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration

Bureau de Services Québec de Matane

750, avenue du Phare Ouest, bureau 205
Matane (Québec) G4W 3W8

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration

Bureau de Services Québec de Mont-Joli

1490, rue Lindsay
Mont-Joli (Québec) G5H 1Z7

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration

Bureau de Services Québec de La Pocatière

161, route 230 Ouest, bureau 600
La Pocatière (Québec) G0R 1Z0

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration

Bureau de Services Québec de Trois-Pistoles

634, rue Richard
Trois-Pistoles (Québec) G0L 4K0

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration

Bureau de Services Québec de Rivière-du-Loup

385A, rue Lafontaine
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3B5

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration

Bureau de Services Québec de Témiscouata-sur-le-Lac

4, rue de la Gare
Témiscouata-sur-le-Lac (Québec) G0L 1E0

Services offerts :

- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration
- ✓ Préparations lactées pour l'ensemble du Québec

Bureau de Services Québec de Rimouski

Centre de traitement de l'aide financière de dernier recours
337, rue Moreault, bureau 1.10
Rimouski (Québec) G5L 1P4

Services offerts :

- ✓ Directeur de l'état civil
- ✓ Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- ✓ Aide à l'emploi
- ✓ Aide aux entreprises
- ✓ Aide sociale
- ✓ Assementation
- ✓ Postes informatiques en libre-service
- ✓ Renseignements sur les programmes et services
- ✓ Immigration, francisation et intégration
- ✓ Examens RBQ, qualification professionnelle

Ressources financières allouées

Pour l'exercice annuel 2023-2024, la Direction générale du Bas-Saint-Laurent dispose d'un budget d'intervention préliminaire estimé à 24 M\$ pour offrir des services publics d'emploi de qualité aux personnes et aux entreprises. Cette enveloppe est composée de fonds provenant du gouvernement du Québec ainsi que des transferts fédéraux issus du Compte d'assurance-emploi en vertu de l'entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail.

Services Québec compte également sur un budget de transfert pour assurer une aide financière de dernier recours aux personnes démunies et pour offrir d'autres programmes spécifiques aux services de solidarité sociale.

Le budget du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) est réparti entre les huit bureaux de Services Québec et la Direction générale pour l'administration des services régionalisés. La répartition locale tient compte de la situation des marchés du travail locaux, de la situation de l'emploi, de la population à risque de chômage et de sous-emploi ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles d'être confrontées à des difficultés de recrutement de la main-d'œuvre. L'annexe 1 présente la répartition du budget du FDMT pour l'année 2023-2024.

L'importance des ressources mises à la disposition de la Direction générale conditionne l'ampleur des interventions. Le présent plan d'action en tient compte, notamment dans l'identification des cibles à atteindre afin de parvenir aux résultats attendus quant aux services publics d'emploi. La Direction générale se dote également de stratégies opérationnelles afin d'optimiser les ressources disponibles. Les indicateurs de résultats ainsi que les cibles à atteindre pour le Bas-Saint-Laurent en 2023-2024 sont présentés à l'annexe 2.

3. Évolution de l'environnement et les principaux enjeux qui interpellent la direction générale de Services Québec

Démographie

Même si la pandémie est maintenant derrière nous, certains changements qui ont eu lieu lors de cette période de perturbation sont dorénavant bien ancrés dans notre nouvelle réalité. Par exemple, l'ouverture au télétravail et la rapidité avec laquelle celui-ci s'implante dans plusieurs sphères d'activité rendent possible la délocalisation de certains travailleurs qui souhaitent vivre dans des régions plus éloignées des centres urbains tout en conservant leur emploi. Au Bas-Saint-Laurent, bien que l'amélioration du bilan migratoire se soit amorcée avant la pandémie, cette période a permis à la région d'atteindre des sommets historiques au niveau du solde migratoire avec respectivement +1 597 personnes en 2020-2021 et +1 293 personnes en 2021-2022. Cela est d'autant plus exceptionnel sachant que le solde migratoire bas-laurentien avait été négatif huit fois lors des dix dernières années précédant 2020. Notons que le bilan migratoire s'est également amélioré dans toutes les tranches d'âge sauf chez les 65 ans et plus puisque ces derniers ont été plus nombreux qu'auparavant à quitter la région, même si leur solde reste positif. Malgré une amélioration notable, le solde migratoire chez les 15-24 ans reste négatif au Bas-Saint-Laurent, notamment en raison du départ de certains jeunes à l'extérieur de la région pour les études.

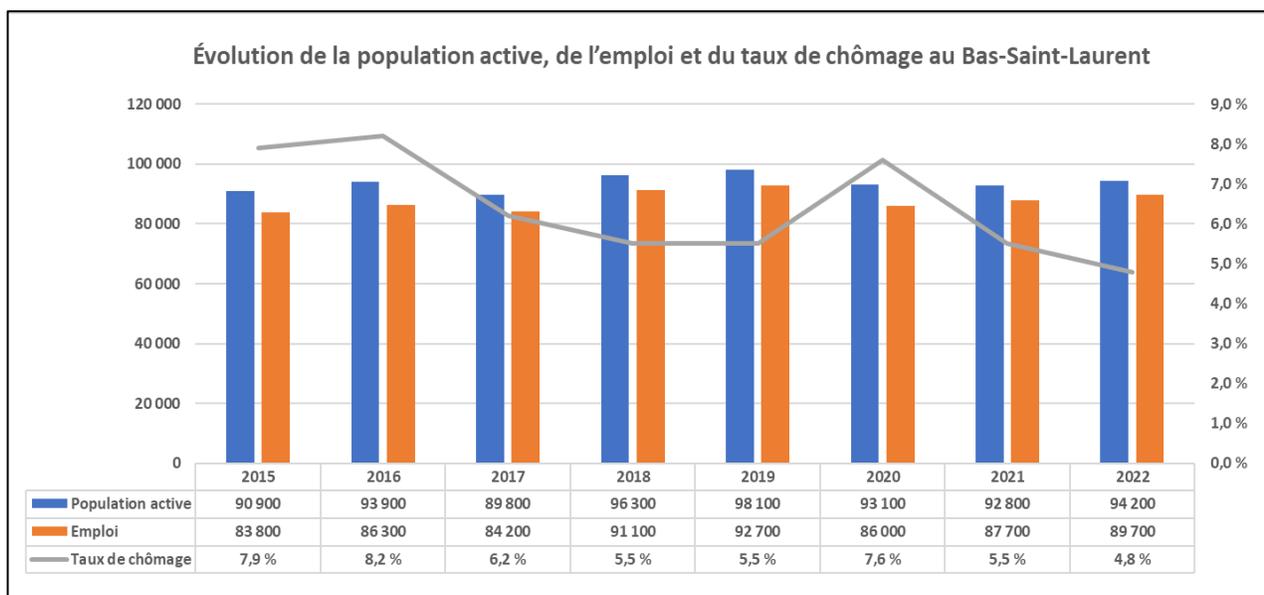
Grâce à l'amélioration de son bilan migratoire, la région connaît annuellement, depuis 2019, une croissance de sa population après sept années consécutives de décroissance. Durant la période de 2019-2022, le Bas-Saint-Laurent a enregistré une croissance de plus de 3 000 habitants (+1,6 %) alors que sa population atteint actuellement plus de 200 000 habitants, une première depuis 2013. Cependant, cette croissance démographique n'est pas synonyme de rajeunissement de la population. En effet, dans le cas du Bas-Saint-Laurent, malgré une augmentation de sa population, le phénomène de vieillissement se poursuit et a une incidence directe sur son marché du travail. Entre 2019 et 2022, la population âgée de 15 à 64 ans, qui représente près de 95 % des travailleurs de la région et qui est donc le bassin de travailleurs disponibles, a connu une diminution de près de 3 000 personnes. Néanmoins, malgré son importance, cette diminution est beaucoup moins marquée que celles des années précédentes, alors que cette tranche de la population avait connu un recul de plus de 5 000 personnes entre 2016 et 2019.

D'ici 2030, selon les dernières estimations de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), la population du Bas-Saint-Laurent devrait continuer à croître jusqu'en 2027 avant de diminuer légèrement pour atteindre 201 105 personnes grâce à l'apport d'un bilan migratoire positif. Cependant, le vieillissement de la population et la baisse du bassin de travailleurs potentiels se poursuivront alors que la population âgée de 15 à 64 ans devrait connaître une diminution d'environ 9 000 personnes entre 2022 et 2030.

Marché du travail

Comme expliqué précédemment, le contexte démographique actuel de la région ne facilite pas la tâche des employeurs qui souhaitent recruter de la main-d'œuvre alors que le bassin de travailleurs potentiels diminue d'année en année. La forte demande pour les biens et les services de la région (et de l'ensemble du Québec) à la suite de la pandémie a également accentué les besoins de main-d'œuvre de plusieurs employeurs, notamment dans des secteurs d'activité qui ont été plus fortement touchés par les mesures sanitaires et qui ont vu un exode de leurs travailleurs vers d'autres industries, tandis que d'autres sont partis à la retraite. C'est vraiment la combinaison des facteurs démographiques, conjoncturels et pandémiques qui expliquent la situation de déficit de main-d'œuvre que vit la région du Bas-Saint-Laurent actuellement.

Lorsque l'on observe les données « classiques » du marché du travail, soit l'emploi, la population active et le taux de chômage, il est cependant difficile d'observer cette situation. En effet, malgré une croissance respective de 1 100 personnes en emploi et de 3 700 personnes actives sur le marché du travail entre 2020 et 2022 au Bas-Saint-Laurent, ces deux indicateurs sont toujours inférieurs au niveau enregistré pour la région en 2019, avant la pandémie. De son côté, après une augmentation à 7,6 % en 2020, le taux de chômage a atteint un creux historique à 4,8 % en 2022 soit une diminution de 0,7 point de pourcentage par rapport à 2019. À la vue de ce portrait, il est difficile de comprendre en quoi la situation actuelle représente un défi encore jamais rencontré pour les employeurs de la région. En réalité, ces « indicateurs classiques », les plus utilisés pour présenter l'évolution du marché du travail, révèlent seulement une partie de la situation en mettant l'accent sur les problématiques de l'offre de main-d'œuvre et non sur la demande provenant des employeurs.



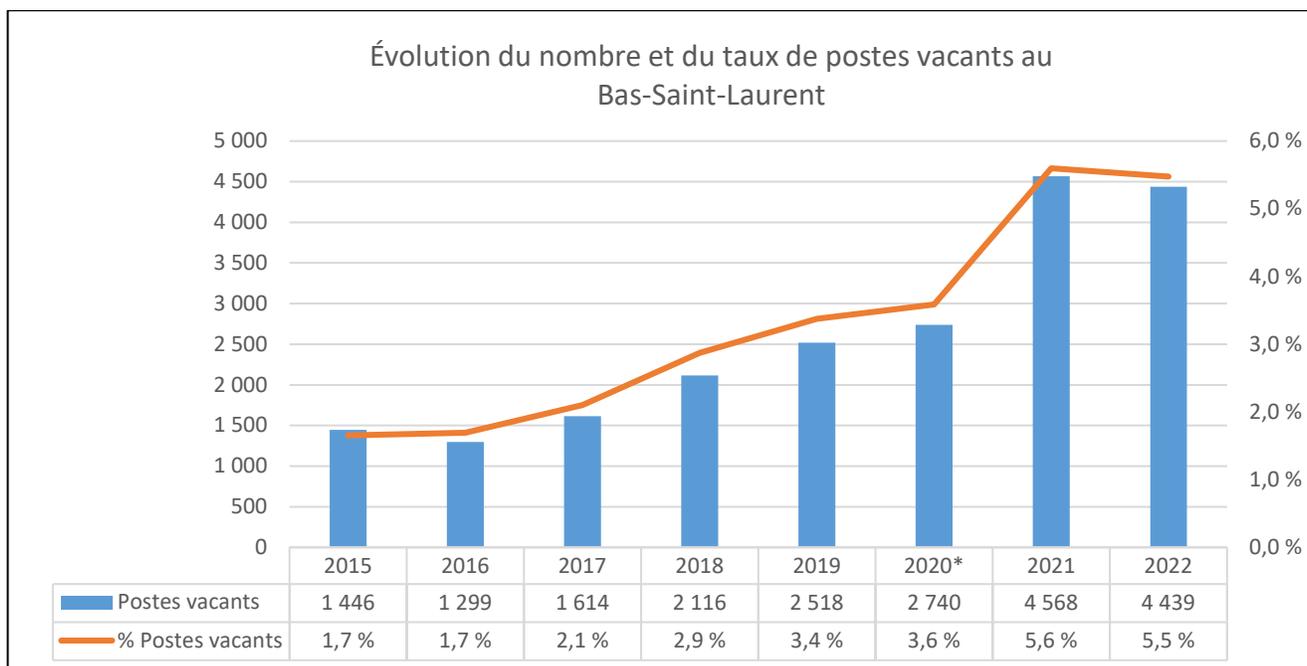
Le marché du travail est un marché dynamique dans lequel les déséquilibres sont constants. Historiquement, c'est le déséquilibre du côté de l'offre de main-d'œuvre qui est mis de l'avant. Le fait que certains individus voulant intégrer le marché du travail sont en recherche active d'emploi constitue un phénomène connu que l'on nomme chômage et qui est capté par différents indicateurs, notamment le taux de chômage. Cette situation implique un surplus de main-d'œuvre ou une inadéquation des compétences des chercheurs d'emploi disponibles par rapport aux postes offerts sur le marché du travail. Comme le chômage est un phénomène important (un taux de chômage inférieur à 4 % est très peu fréquent) et durable (il n'est pas rare que la période de recherche d'emploi dure plusieurs mois), son évolution est suivie avec intérêt par les analystes du marché du travail par le biais du taux de chômage.

Du côté de la demande de main-d'œuvre, historiquement, avec plusieurs périodes durant lesquelles le surplus de main-d'œuvre s'est avéré très important, notamment en raison du contexte démographique entre 1980 et 2010 ainsi que des périodes de ralentissement qui ont marqué cette période, les déséquilibres durables étaient beaucoup moins présents et de plus courtes durées. Autrement dit, malgré un nombre important de postes à pourvoir chez les employeurs, les postes non pourvus dans un court laps de temps étaient minimes et associés à des emplois spécialisés (où le nombre de candidats potentiels est plus limité) ou peu attrayants en raison de leurs tâches et de leurs conditions de travail.

Pour cette raison, l'analyse de la situation du marché du travail soulève l'hypothèse sous-jacente selon laquelle l'emploi représentait la demande de main-d'œuvre des employeurs. Ainsi, cette hypothèse implique que lorsque la demande de main-d'œuvre des employeurs augmente, le nombre de personnes en emploi dans la région augmente et inversement lorsque la demande diminue.

Cependant, depuis quelques années, ce raccourci entre la demande de main-d'œuvre et le nombre de personnes en emploi n'est plus exact. Grâce à l'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS) de Statistique Canada, il est possible de constater une augmentation constante du nombre de postes vacants, de leur proportion à l'intérieur du marché du travail ainsi que de leur durée dans la région du Bas-Saint-Laurent. En 2021 et 2022, la région compte mensuellement environ 4 500 postes vacants qui représentent plus de 5 % des postes sur le marché du travail. Ce nombre de postes vacants est similaire au nombre mensuel de chômeurs pour l'année 2022 alors qu'en 2016, cette proportion était plutôt de six chercheurs d'emplois pour un poste vacant. Enfin, durant la dernière année, 60 % des postes étaient vacants depuis plus de trois mois, confirmant que la région connaît actuellement un déséquilibre durable de la demande de main-d'œuvre.

En tenant compte de cette situation de déséquilibre sur le plan de la demande de main-d'œuvre, il est plus facile de nuancer l'évolution de l'emploi évoquée précédemment. En effet, la diminution du nombre de personnes en emploi, comparativement à 2019, et la stabilité des dernières années sont une conséquence des difficultés de recrutement accrues que vivent les employeurs et qui se reflètent dans le nombre de postes vacants. D'ailleurs, ce dernier a augmenté, d'environ 2 000 postes mensuellement (+ 76 %) entre 2019 et 2022. Cette situation est également vécue à une plus petite échelle dans plusieurs secteurs d'activité où le nombre de personnes en emploi stagne ou diminue, ce qui ne relève pas d'un choix des employeurs. En fait, c'est plutôt parce que ces derniers ne sont pas en mesure de trouver des individus afin de pourvoir les postes disponibles dans leur organisation. Par exemple, au 4^e trimestre de 2022, les secteurs de la fabrication, de l'hébergement et de la restauration ainsi que du commerce de détail comptaient respectivement 915, 670 et 415 postes vacants dans la région.



*=année incomplète

Source : Enquête sur les postes vacants et les salaires, Statistique Canada

Dans ce contexte où les besoins de main-d'œuvre non comblés sont aussi importants, il est peu surprenant de voir que la proportion de la population âgée de 15 à 64 ans, active sur le marché du travail (taux d'activité) et en emploi (taux d'emploi), a atteint des sommets historiques en 2022 avec respectivement 81,4 % et 77,7 % dans la région. À l'inverse, le nombre mensuel de prestataires d'assurance-emploi et d'assistance sociale a atteint des creux historiques au Bas-Saint-Laurent durant la dernière année.

Malgré une conjoncture économique moins favorable, la situation de déficit de main-d'œuvre décrite dans les paragraphes précédents devrait persister durant les prochaines années. En effet, la demande soutenue de main-d'œuvre des employeurs, combinée à la situation démographique de la région, placera le marché du travail sous pression. Comme mentionné précédemment, l'augmentation récente des taux d'intérêt afin de contrer l'inflation pourrait entraîner un ralentissement du marché du travail durant l'année 2023 et une partie de 2024. Cependant, compte tenu du nombre important de postes vacants dans la région, il serait surprenant d'assister à un recul important du nombre d'emplois et à une augmentation marquée du taux de chômage alors que les employeurs tenteront au maximum de conserver leur main-d'œuvre actuelle en vue d'une période économique plus favorable.

La volonté gouvernementale est de placer la clientèle au cœur de ses actions et d'offrir des services de qualité, simples, intégrés et accessibles. Cette vision va de pair avec la diversification des modes de prestation de services (en ligne, au téléphone et au comptoir) pour répondre aux différents besoins de sa clientèle.

Services Québec souhaite réduire les efforts que doivent déployer les individus et les entreprises afin d'obtenir les services dont ils ont besoin. Parmi les efforts déployés par Services Québec, nous pouvons compter sur l'amélioration continue et l'intégration de nouvelles fonctionnalités aux outils technologiques, par l'intermédiaire de la plateforme Québec.ca, telles que « Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale » et Zone Entreprise. Il s'agit de moyens facilitants et en cohérence avec les attentes de notre clientèle afin de lui permettre d'accéder aux services gouvernementaux en ligne, au moment voulu. Le Ministère vise également à simplifier les communications administratives transmises dans le cadre des mesures et des programmes offerts.

Le marché du travail continue sa transformation et cela a un effet sur l'évolution de la clientèle de Services Québec, mais aussi sur la façon de rejoindre celle-ci. Avec un bassin de clientèle en constante diminution et une pénurie de main-d'œuvre, nos façons de faire doivent être évolutifs et innovants dans le but de non seulement favoriser l'attractivité des services d'emploi s'adressant aux différents types d'individus, mais aussi de fournir une réponse adaptée à ce nouveau marché du travail actuellement en transformation. Services Québec doit s'assurer d'être présent au niveau régional et de faire connaître ses services pour que la population puisse y avoir recours; l'objectif étant d'améliorer les conditions de vie des citoyennes et citoyens en situation précaire tout en répondant aux besoins de main-d'œuvre des employeurs. D'ailleurs, une présence dans les médias sociaux est un moyen supplémentaire de faire connaître ses services et d'informer le public sur les façons d'y accéder.

Par ailleurs, la Direction générale mettra l'accent sur la clientèle cible suivante :

- ❖ Les personnes prestataires des programmes d'assistance sociale.
- ❖ Les personnes de groupes sous-représentés sur le marché du travail, telles que les personnes handicapées, les travailleurs expérimentés âgés de plus de 55 ans, les personnes immigrantes admises au Canada depuis moins de 5 ans, les personnes judiciairisées, les Autochtones, les femmes sous-scolarisées, les jeunes âgés de 24 ans et moins et les chefs de famille monoparentale.

- ❖ Les prestataires de l'assurance-emploi qui sont prestataires depuis un certain nombre de semaines.
- ❖ Les personnes vulnérables sur le plan de l'emploi.

Les efforts seront maintenus afin de rencontrer rapidement les demandeurs de service et de procéder à une bonne évaluation de leurs besoins, dans une perspective d'accompagnement dans la démarche en emploi qui répondra le mieux à leur profil et qui leur permettra d'accéder rapidement au marché du travail, et ce, de manière durable. L'objectif est de travailler à la préparation, à l'intégration et au maintien en emploi, le tout en adéquation avec les besoins du marché du travail.

Dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre, la révision de la Politique du soutien du revenu, qui est entrée en vigueur le 1er avril 2022 pour une période de trois ans, permettra à la clientèle de se former dans des secteurs où il y a pénurie de main-d'œuvre. La bonification du programme poursuit les objectifs suivants :

- ❖ une augmentation de l'incitatif par une aide financière accrue afin d'encourager les personnes sans emploi à participer aux mesures d'emploi, et ainsi répondre aux besoins du marché du travail;
- ❖ une aide financière suffisante pour permettre à chacun de persévérer dans le but d'atteindre son objectif professionnel.

Les employeurs de la région du Bas-Saint-Laurent sont confrontés à un phénomène de pénurie de la main-d'œuvre qui, combiné à l'inflation et à la hausse des taux d'intérêt, rend les conditions d'affaires particulièrement difficiles cette année. Le contexte économique est plus qu'incertain, mais les besoins de main-d'œuvre seront toujours présents. Le Bas-Saint-Laurent est particulièrement touché par ce manque criant de main-d'œuvre. En 2022, la région comptait en moyenne plus de 4 400 postes vacants trimestriellement, un nombre similaire au bassin de chercheurs d'emploi disponibles (chômeurs), démontrant l'importance de ce déficit de main-d'œuvre. Afin de soutenir les employeurs, dans un contexte budgétaire postpandémique, les services publics d'emploi devront accompagner les entreprises avec un souci de gérer leurs investissements en priorisant, selon une approche collective, des interventions aux effets durables qui contribueront ainsi à réellement accroître la productivité des entreprises et organismes.

Le Bas-Saint-Laurent se situe au 13^e rang des 17 régions administratives pour sa productivité au travail en 2020¹. Notons aussi que la région a connu une croissance inférieure à la moyenne provinciale entre 2015 et 2020. Afin de hausser leur productivité, les employeurs peuvent avoir

1. Portrait économique des régions du Québec, Édition 2022

https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/regions/portraits_regionaux/PERQ_2022.pdf

recours à différentes stratégies dont la réorganisation du travail, l'acquisition d'équipement, la numérisation, la robotisation, les technologies de l'information, la recherche et le développement.

Le recrutement est un problème important pour la région. Comme mentionné précédemment, le bassin de main-d'œuvre disponible est actuellement très faible et la migration interrégionale et internationale se bute à différents enjeux dont le manque de logements et la problématique liée aux services de garde à la petite enfance. Les services publics d'emploi peuvent soutenir les employeurs en les accompagnant dans le déploiement de stratégies différentes qui faciliteront la rétention du personnel. Un fort taux de roulement, dans un marché du travail où la main-d'œuvre est difficile à attirer, représente des coûts importants pour les employeurs et a des effets significatifs sur leur productivité. Ainsi, maintenir en place ses travailleurs actuels devient très rentable pour une organisation.

Un second enjeu lié à la gestion de la main-d'œuvre ayant des retombées sur la productivité est certainement la qualification et la formation des travailleurs. En plus de soutenir le personnel dans son développement continu, les organisations deviennent aussi un milieu de formation, bien souvent pour des profils personnels un peu plus éloignés du marché du travail. Les services publics d'emploi peuvent concourir à outiller les employeurs pour qu'ils améliorent leurs pratiques en gestion des ressources humaines, et ainsi devenir plus performants dans l'accompagnement de leurs personnels, notamment à travers les efforts déployés pour le maintien en emploi.

En agissant sur les enjeux de la rétention et de la qualification, les services publics d'emploi soutiennent les employeurs dans l'établissement de stratégies à portée durable pour leur organisation.

Depuis plusieurs années, le nombre de prestataires d'aide financière de derniers recours a connu une diminution significative; ceci s'explique, d'une part, par l'effervescence du marché du travail qui a connu une belle croissance en raison des bonifications apportées aux divers programmes et mesures en employabilité qui, d'ailleurs, ont pu permettre à plusieurs prestataires de retourner sur le marché du travail et, d'autre part, par le vieillissement de la population. En 2022, l'inflation a provoqué une hausse marquée du coût de la vie. Les personnes à faible revenu, confrontées à des pressions financières supplémentaires, étant donné qu'elles consacrent une part importante de leurs revenus à l'achat de biens de consommation, ont vu leur pouvoir d'achat diminuer. Cette baisse du pouvoir d'achat fragilise davantage les personnes prestataires de l'assistance sociale, déjà en situation de précarité économique. La clientèle à qui ce service doit être offert est davantage constituée de personnes éloignées du marché du travail, souvent aux prises avec des problèmes de santé mentale et de santé physique, démunies et isolées socialement.

L'emploi est l'un des meilleurs moyens de se sortir de la pauvreté et de s'accomplir en tant que personne, mais également de s'intégrer socialement. Les défis sont grands, car la clientèle de l'assistance sociale a des besoins particuliers qui nécessitent un soutien et un accompagnement plus importants en vue d'atteindre l'objectif souhaité. Afin de poursuivre sa mission, Services Québec du Bas-Saint-Laurent doit d'abord aider ces personnes à surmonter certains problèmes auxquels elles sont confrontées avant qu'elles puissent être en mesure d'intégrer un emploi et de s'y maintenir; ce travail important est réalisé en collaboration avec, notamment, les partenaires du milieu communautaire.

Afin d'aider cette clientèle à intégrer le marché du travail et à s'y maintenir, les interventions de la direction générale de Services Québec viseront à

- ❖ les accompagner davantage et les diriger vers les services appropriés à leur situation;
- ❖ assurer une transition et offrir l'accompagnement nécessaire vers le Programme de revenu de base (PRB) afin de sortir de façon durable de la pauvreté les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi.

Opération main-d'œuvre²

En novembre 2021, le gouvernement a lancé l'Opération main-d'œuvre pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre qui frappe plusieurs secteurs de l'économie dans le contexte actuel du vieillissement accéléré de la population. Cette opération de grande envergure s'inscrit dans la vision économique du gouvernement comme l'un des cinq grands chantiers ciblés pour insuffler un nouvel élan économique en faisant émerger de nouveaux fleurons qui créeront de la richesse et des emplois bien rémunérés dans l'ensemble des régions du Québec.

Pour ce faire, le gouvernement, de pair avec les entreprises, se fixe pour objectif de combler les besoins actuels et futurs du marché du travail en augmentant le nombre et la qualification des travailleurs dans :

- ❖ certains domaines stratégiques pour l'économie tels que les technologies de l'information, le génie ou la construction;
- ❖ les secteurs qui fournissent des services essentiels à la population comme la santé et les services sociaux, l'éducation ou encore les services de garde éducatifs à l'enfance.

Ainsi, grâce à la collaboration des ministères et organismes impliqués, la réalisation des actions de cette vaste opération se fera de façon concertée en s'appuyant sur les leviers d'action privilégiés par le gouvernement et qui consistent à :

- ❖ miser sur la formation, en soutenant la diplomation et la persévérance des étudiants ainsi qu'en favorisant l'adaptation des compétences et la requalification des travailleurs;
- ❖ investir dans l'intégration en emploi des personnes sans emploi;
- ❖ agir pour favoriser le maintien en emploi des travailleurs;
- ❖ faire appel à l'immigration, en consacrant de nouveaux efforts pour favoriser l'arrivée d'immigrants répondant aux besoins du Québec et pour assurer leur intégration au marché du travail, là où se trouvent les emplois.

Le Ministère est appelé à contribuer à cette opération d'envergure en mettant en œuvre 10 mesures qui visent notamment à soutenir les personnes dans leur parcours de formation en favorisant le rehaussement des compétences et la qualification des travailleurs, l'intégration des personnes sans emploi et le maintien en emploi des travailleurs. Le plan d'action régional 2023-2024 de Services Québec prend en compte de façon transversale ces préoccupations.

2. Gouvernement du Québec (2021), *Opération main-d'œuvre. Mesures ciblées pour des secteurs prioritaires*. Consulté à l'adresse : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/documents/RA_operation_maindoeuvre.pdf.

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 prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur les orientations et objectifs qui se dégagent de la planification stratégique 2023-2027 du Ministère, du plan stratégique 2020-2024 de la Commission des partenaires du marché du travail, de même que de l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction générale de Services Québec, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités ainsi que de certains facteurs de contingence.

Les priorités de la direction générale de Services Québec pour l'année 2023-2024 sont les suivantes :

- ❖ produire et diffuser une information pertinente sur le marché du travail en tant que leader en la matière;
- ❖ qualifier des personnes sans emploi et des travailleurs et rehausser leurs compétences pour une meilleure adéquation avec les besoins du marché du travail dans un contexte de transition technologique et de transition vers une économie plus verte;
- ❖ favoriser le maintien et la rétention en emploi par la mise en place de pratiques durables en matière de gestion des ressources humaines;
- ❖ poursuivre les collaborations novatrices en réponse aux besoins du marché du travail et des personnes, notamment les clientèles sous représentées.

La volonté ministérielle de faire évoluer le contenu des plans d'action régionaux se poursuit cette année. En ce sens, le Secteur des services à la clientèle, par souci d'alléger la rédaction, a invité les directions générales à indiquer uniquement les axes d'interventions et les actions qui constituent des nouveautés ou des innovations. Ainsi, le présent plan d'action n'inclut pas l'intégralité des interventions qui seront menées sur l'étendue du territoire bas-laurentien, mais se concentre principalement sur celles considérées comme étant des nouveautés ou qui comportent des changements dans les façons de faire.

4.1 Accroître la participation 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.

En réponse à l'objectif 1.1 de la planification stratégique 2023-2027 visant à améliorer la situation économique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, voici les actions régionales prévues.

Objectif 1.1 :

Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Axe d'intervention :

L'accompagnement auprès de la clientèle permettant de répondre à leurs besoins tant pour le volet socioéconomique que pour le volet de l'inclusion sociale

- ❖ Saisir toutes les occasions pour informer la clientèle sur l'ensemble des programmes et mesures accessibles, notamment les prestations spéciales permettant de couvrir certains besoins de santé.
- ❖ Informer la clientèle admissible au Programme de revenu de base des paramètres qui leur permettent d'améliorer leur situation socioéconomique.
- ❖ Développer des stratégies pour être davantage proactif face à la clientèle susceptible d'intégrer le marché du travail afin de les soutenir dans leur mise en mouvement.

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 compte de la Planification stratégique 2023-2027 du Ministère; en ce sens, il s'inscrit dans l'orientation 1 de la planification stratégique, soit « Accroître la participation de tous au développement social et économique » et il contribue à la réalisation de trois des objectifs de cette orientation, soit :

- ❖ **Objectif 1.2** - Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi.
- ❖ **Objectif 1.3** - Accroître la proportion des 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 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 évolutifs et innovants pour une réponse adaptée à un marché du travail en transformation.
- ❖ **Enjeu 3** - La connaissance et le recours aux services publics d'emploi pour améliorer les conditions de vie des personnes qui y participent et 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'interventions et les stratégies d'actions retenus par le CRPMT 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.

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 :

Le recours à des contenus et des modes de diffusion ciblés, adaptés et pertinents aux partenaires et aux clientèles visées, notamment d'une information sur le marché du travail qui reflète le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre, de transformations numériques et de transition vers une économie plus verte

- ❖ Déployer la page régionale Facebook dans une perspective de mobilisation accrue de la clientèle.
- ❖ Poursuivre la production et la diffusion d'une information synthétisée sur le marché du travail et sur les clientèles, de façon à faciliter sa compréhension et son utilisation par les différents acteurs.
- ❖ Élargir les canaux de diffusion de l'information sur le marché du travail (développement de nouveaux partenariats) et diversifier les modes de diffusion (par exemple sous forme de vidéo).
- ❖ Procéder à l'envoi du questionnaire mis à jour aux employeurs de la région, afin d'identifier leurs besoins de recrutement et de formation de la main-d'œuvre.

Orientation 2 :

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

Axe d'intervention :

Le soutien à la qualification des personnes dans leurs démarches d'intégration et de maintien durable en emploi

- ❖ Intervenir pour qualifier en priorité les personnes ciblées par les orientations gouvernementales (prestataires du programme d'aide sociale, personnes issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail et prestataires actifs de l'assurance-emploi).
- ❖ Prioriser les programmes d'études menant à occuper un emploi dans les domaines priorités : santé, services de garde éducatifs à l'enfance, éducation, technologies de l'information, génie, construction et filière batterie pour les véhicules électriques.
- ❖ Accroître le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), un programme de qualification volontaire, de même qu'à la subvention salariale combinée au PAMT (SS-PAMT) et proposer la reconnaissance des acquis (RAC) aux personnes partiellement qualifiées afin de développer leurs compétences.
- ❖ Offrir des formations de courte durée permettant de qualifier des personnes proches du marché du travail.

Axe d'intervention :

Le soutien structuré prioritaire aux entreprises au regard de l'identification des besoins de formation liée, notamment, à la transformation numérique et à la transition vers une économie plus verte

- ❖ Soutenir les initiatives visant à augmenter la productivité et la compétitivité en priorisant le rehaussement des compétences des travailleurs peu qualifiés et peu scolarisés.
- ❖ Accompagner, par des services-conseils, les employeurs dans la structuration et la planification de leurs besoins de formation en fonction des enjeux identifiés.
- ❖ Privilégier une approche collective dans le développement des compétences des travailleurs par le recours à un organisme délégué ou un mandataire (pour l'effet multiplicateur).
- ❖ Soutenir le développement et la mise en œuvre de projets visant la transition vers une économie plus verte.
- ❖ Soutenir la qualification des travailleurs faisant partie des secteurs d'activités ciblés (santé, services de garde éducatifs à l'enfance, éducation, technologies de l'information, génie, construction et filière batterie pour les véhicules électriques).

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.

Axe d'intervention :

L'accompagnement proactif et adapté des employeurs en gestion des ressources humaines, notamment face aux défis d'intégration et de rétention de la main-d'œuvre dans le but d'améliorer la productivité des entreprises

- ❖ Soutenir prioritairement la mise en œuvre d'initiatives visant l'optimisation de l'organisation du travail et l'amélioration des pratiques de gestion, afin de favoriser les gains de productivité de même que l'intégration et le maintien en emploi de travailleurs aux profils diversifiés.
- ❖ Soutenir, par l'approche collective, les employeurs des secteurs d'activités stratégiques pour l'économie particulièrement confrontés à des enjeux majeurs d'intégration et de rétention de la main-d'œuvre.
- ❖ Valoriser auprès des employeurs l'apport des clientèles issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail et les bénéfices de recourir à ces bassins de main-d'œuvre.
- ❖ Offrir un accompagnement adapté aux besoins des organismes communautaires et entreprises d'économie sociale.

Orientation 4 :

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

Axe d'intervention :

Le renforcement du partenariat avec les organismes qui interviennent auprès des clientèles sous-représentées sur le marché du travail afin de répondre adéquatement à leurs besoins, et ce, en fonction de leur situation et de leurs obstacles au maintien en emploi

- ❖ Instaurer des pratiques collaboratives structurées avec les organismes spécialisés en employabilité (OSE) dans le but d'améliorer la communication et l'efficacité partenariale.
- ❖ Faire connaître le programme d'aide en accompagnement social (PAAS), sous-utilisé, à nos partenaires qui interviennent auprès de la clientèle prestataire de l'assistance sociale

Axe d'intervention :

La mise en œuvre des engagements issus des stratégies gouvernementales et ministérielles

Jeunes :

- ❖ Poursuivre l'accompagnement des jeunes dans leurs démarches vers l'intégration en emploi dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi (JME).

Travailleurs expérimentés :

- ❖ Organiser une activité de sensibilisation auprès des employeurs sur les caractéristiques de la main-d'œuvre expérimentée.
- ❖ Organiser une activité d'information sur les avantages financiers de travailler après 60 ans, en collaboration avec les partenaires (Revenu Québec, Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ), Carrefour des 50 ans et plus et autres).

Personnes autochtones :

- ❖ Poursuivre, en collaboration avec l'agente de liaison, la mise en œuvre des activités de l'entente conclue avec la Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations du Québec (CDRHPNQ).

Femmes :

- ❖ Mettre en œuvre les engagements du Ministère inscrits dans la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2022-2027.

Personnes handicapées :

- ❖ Mettre en œuvre les mesures du Ministère inscrites dans la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024, considérant notamment l'utilisation optimale de la mesure Contrat d'intégration au travail (CIT).

Orientation 5 :
Prioriser les interventions dont la portée est durable.

Axe d'intervention :

Le choix de nos interventions en fonction de leur impact durable sur les individus et les employeurs

- ❖ Accompagner de façon soutenue les clientèles priorisées dans un objectif de persévérance dans les programmes et mesures de préparation, d'intégration et de maintien en emploi.
- ❖ Mettre en œuvre l'offre de services Maintien en emploi.
- ❖ Préparer et diffuser un atelier sur la gestion des alternatives dans le but d'outiller le personnel dans l'application des orientations ministérielles.

Axe d'intervention :

La mobilisation des clientèles issues des groupes sous-représentés et priorisés

- ❖ Accroître et améliorer les interventions ayant des effets structurants auprès des clientèles sous-représentées sur le marché du travail.

Orientation 6 :
Mobiliser les partenaires du marché du travail pour faire face aux défis d'un marché du travail en transformation.

Axe d'intervention :

Un engagement à poursuivre les collaborations entre les diverses organisations partenaires et Services Québec afin de décupler l'impact d'interventions efficaces et complémentaires pour un continuum de services

- ❖ Poursuivre la mise en œuvre des projets de formation régionaux innovants par le Comité régional d'adéquation formation-compétences-emploi (CRAFCE).
- ❖ Poursuivre le développement d'une approche concertée des services aux entreprises en arrimage avec les différents partenaires.
- ❖ Poursuivre la mise en œuvre du plan d'action de la Table régionale de concertation sur l'emploi saisonnier.
- ❖ Optimiser le partenariat, notamment avec les CSMO présents dans la région, et les autres organismes générateurs d'initiatives afin de soutenir un nombre accru d'entreprises.
- ❖ Collaborer avec les différents partenaires pour une intervention proactive et concertée auprès des petites et moyennes entreprises (PME) innovantes des secteurs priorisés et des créneaux d'excellence.
- ❖ Amorcer une réflexion visant à optimiser le partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration en vue de favoriser l'intégration des travailleurs étrangers temporaires.

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

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 son personnel 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 :

Une coresponsabilité dans l'adoption de pratiques participatives et inclusives afin de maintenir la mobilisation

- ❖ Développer une culture de sécurité psychologique et de reconnaissance.
- ❖ Favoriser la participation du personnel dans le cadre de Notre expérience et de la Démarche Évolution.

Objectif 2.2 : Cultiver notre expertise et notre potentiel

Axe d'intervention :

Le développement et la valorisation du potentiel du personnel

- ❖ Développer la mobilité horizontale ou verticale de nos ressources ainsi que le partage de mandats et des expériences.
- ❖ Connaître et maximiser l'utilisation du portefeuille de compétences et des connaissances.
- ❖ Valoriser le transfert de compétences.

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 des clients

Axe d'intervention :

La simplicité des démarches pour obtenir des services gouvernementaux

- ❖ Mettre en œuvre des processus simplifiés du côté des accueils dans les bureaux de Services Québec en matière d'aide financière.
- ❖ Favoriser l'adhésion du personnel envers l'approche expérience client.

Objectif 3.2 : Faciliter l'accès aux services gouvernementaux

Axe d'intervention :

L'optimisation de la prestation des services gouvernementaux en réponse aux besoins des clientèles

- ❖ Mettre en œuvre des actions pour améliorer les connaissances du personnel concernant les services offerts par leurs collègues.
- ❖ Saisir les occasions d'ajout de nouveaux services dans les bureaux des Services Québec.
- ❖ Encourager et accompagner la clientèle dans l'utilisation des différents modes de service en fonction de ses besoins.

5. Annexes

Budgets d'intervention du Fonds de développement du marché du travail

Répartition du budget préliminaire estimé dans les bureaux de Services Québec		
Bureaux	M\$	%
Amqui	2 047,454	8,54
La Pocatière	1 758,390	7,33
Matane	2 269,315	9,47
Mont-Joli	1 953,043	8,15
Rimouski	5 288,537	22,06
Rivière-du-Loup	2 959,390	12,34
Témiscouata-sur-le-Lac	2 499,113	10,42
Trois-Pistoles	817,532	3,41
Sous-total bureaux Services Québec	19 592,774	81,73
Services régionalisés	4 380,752	18,27
Total – Bas-Saint-Laurent	23 973,526	100,00

Facteurs de contingence pour l'atteinte des indicateurs de résultats ciblés

Les engagements pris dans le présent Plan d'action régional sont tributaires de plusieurs facteurs externes qui peuvent influencer sur l'atteinte des résultats. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance de la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent au moment de la reddition de comptes.

Par ailleurs, le choix des indicateurs de résultats de même que le niveau des cibles sont établis en fonction de l'information disponible en début d'année financière. Ces derniers pourraient être ajustés en cours d'année en fonction des besoins du marché du travail, des ressources humaines et financières disponibles, de l'évolution des bassins de clientèles potentielles, des prévisions économiques et autres.

Par conséquent, le contexte actuel de sortie de crise sanitaire, combiné à une conjoncture économique teintée d'incertitude, pourrait avoir une incidence sur la capacité de Services Québec à atteindre les résultats attendus.

Indicateurs de résultats et cibles 2023-2024

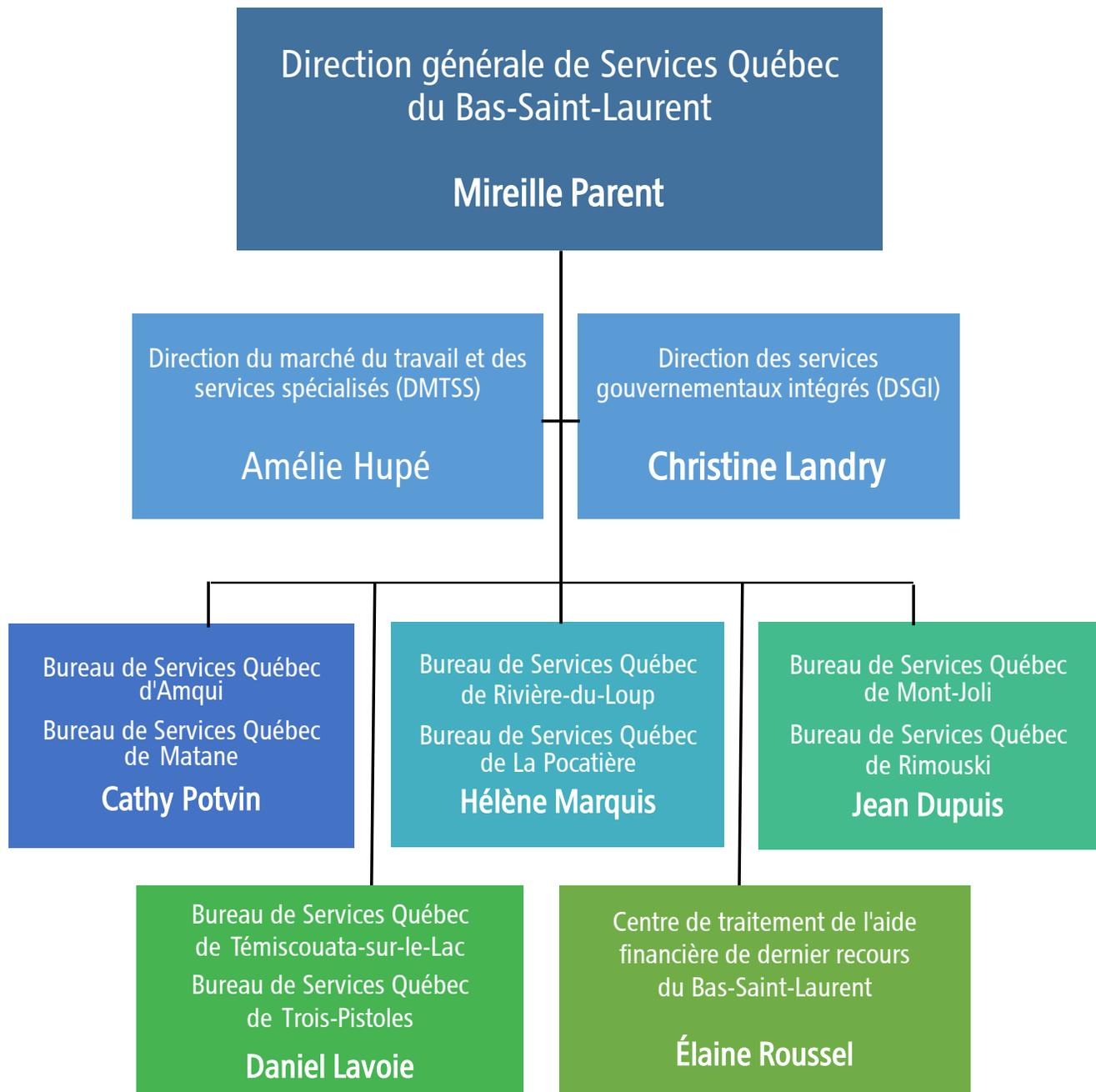
INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2023-2024
ENSEMBLE DES PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle) ¹	56,2 %
CLIENTÈLE DE L'ASSISTANCE SOCIALE	
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	416
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation ¹	45,1 %
Proportion de participants aux interventions des services publics d'emploi s'étant maintenue en emploi pour une période d'au moins six mois ^{1 et 2}	75 % (national)
CLIENTÈLE DE L'ASSURANCE EMPLOI (active ou admissible)	
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation ³	1 653
Proportion de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation ¹	62,6 %
GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL	
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (groupes sous-représentés en emploi) ⁴	n/a
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (groupes sous-représentés en emploi) ⁴	n/a
ENTREPRISES	
Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs priorités ³	35 % (national)
Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi ^{1 et 3}	80 % (national)
Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des services publics d'emploi ^{1 et 3}	85 % (national)
QUALIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE	
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CRDCMO) – volet PAMT	159
CONFORMITÉ	
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	95 %
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	
Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %

1. Indicateur inscrit au Plan stratégique

2. Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir les interventions ayant un effet sur l'intégration durable en emploi

3. Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions

4. Nouvel indicateur non ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions



Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES REPRÉSENTANT LA MAIN-D'ŒUVRE	MEMBRES REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES	MEMBRES REPRÉSENTANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE MILIEU DE LA FORMATION	MEMBRES REPRÉSENTANT LES MINISTÈRES ET AUTRES (SANS DROIT DE VOTE)
Madame Pauline Bélanger Secrétaire-trésorière Confédération des syndicats nationaux (CSN) – Bas-Saint-Laurent	Monsieur Jeannot Beaulieu Propriétaire Domaine de Beaufor	Monsieur Gérald Beaudry <u>PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Représentant du développement local et régional	Madame Maryse Malenfant Directrice régionale Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
Monsieur Yves-Aimé Boulay Conseiller régional Conseil régional FTQ Bas- Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine	Monsieur André Côté Directeur des Ressources humaines et qualité Produits métalliques PMI	Monsieur Jean-Philippe Bélanger Directeur général Service Accès-Emploi	Madame Mélodie Mondor Directrice générale Collectif régional de développement du Bas-Saint-Laurent
Monsieur Martin Dugas Représentant national Unifor-Québec	Madame Nancy Dubé Directrice générale Chambre de commerce Kamouraska-L'Islet	Monsieur Julien Lambrey de Souza Directeur du Service de la formation continue Université du Québec à Rimouski (UQAR)	Madame Solen Poirier Cheffe de section - évaluation de la compétence Commission de la construction du Québec
Madame Lisa Fournier Enseignante en éducation aux adultes Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	Monsieur Pierre Lévesque Directeur Tourisme Bas-Saint-Laurent	Monsieur Jocelyn Michaud Directeur général adjoint Centre de services scolaire des Phares	Madame Nancy Robichaud Directrice régionale Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie
Madame Julie Gagnon Présidente Fédération de l'UPA du Bas-Saint-Laurent – Témiscouata	Madame Julie Quimper Directrice générale École de musique du Bas-Saint-Laurent	Monsieur Pierre-Luc Michaud <u>VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Directeur général Entreprise d'entraînement Mitis-Neigette	Monsieur Frédéric Roy Conseiller régional en enseignement supérieur Ministère de l'Enseignement supérieur
Vacant	Vacant	Madame Geneviève Morin Coordonnatrice des services en reconnaissance des acquis et compétences et des formations sur mesure - Cégep de Rimouski	Monsieur Jean-François Therrien Coordonnateur en gouvernance Ministère de l'Éducation
		Monsieur Benoît Ouellet Directeur Centre de Services Scolaire Kamouraska - Rivière-du-Loup Centre de formation professionnelle Pavillon-de-l'Avenir	Monsieur Pierre-Luc Turgeon Directeur régional Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
Madame Mireille Parent <u>SECÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Directrice générale Services Québec du Bas-Saint-Laurent			

