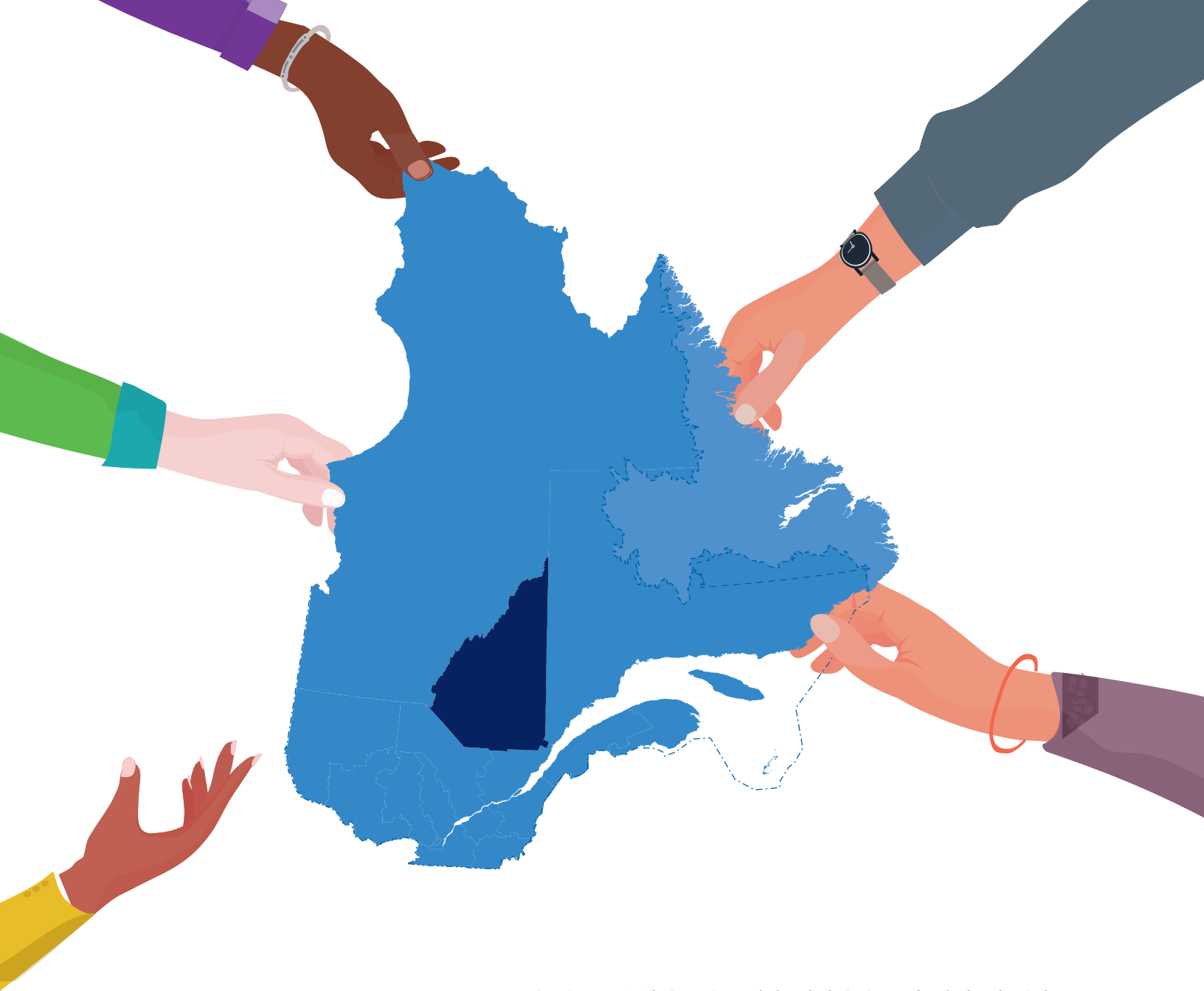




DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI À VOTRE PORTÉE

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
2023-2024

Rédaction

Direction générale de Services Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Adopté par :

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Saguenay–Lac-Saint-Jean, le 11 avril 2023.

Édition

Direction générale des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Cette publication est accessible 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 : 978-2-550-95765-2

© Gouvernement du Québec

Mot de la directrice générale de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Je suis heureuse de vous présenter le Plan d'action régional 2023-2024 de Services Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Il contribue à réaliser la mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (le « Ministère ») de soutenir la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. En outre, le Ministère a pour objectif d'accompagner ses clientèles et de favoriser leur autonomie, en plus de leur offrir un accès simplifié aux services gouvernementaux.

Ce plan contribue à la mise en œuvre de diverses priorités gouvernementales telles que le Plan d'action pour la main-d'œuvre, l'Opération main-d'œuvre et la Stratégie gouvernementale de simplification des services aux citoyens et aux entreprises. Il s'inscrit aussi dans les objectifs du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère qui vise à accroître la participation de tous au développement social et économique, ainsi que l'évolution de nos services, en cohérence avec les attentes de notre clientèle.

En ce sens, nous poursuivrons les efforts de développement de Services Québec afin d'offrir aux citoyennes et citoyens une porte d'entrée aux services gouvernementaux. De plus, dans le contexte d'un marché du travail marqué par une pénurie de main-d'œuvre persistante, un taux de chômage historiquement bas et de nombreux postes vacants, nous concentrerons les efforts de l'organisation sur l'intégration et le maintien en emploi du plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui sont les plus vulnérables. Nous contribuerons à améliorer l'adéquation de la main-d'œuvre actuelle et future aux besoins du marché du travail et nous viserons l'amélioration de la fonction de gestion des ressources humaines des entreprises, ainsi que l'accroissement de leur productivité dans un contexte de transformation du marché du travail.

En matière de ressources humaines, la Direction générale de Services Québec mènera une démarche consultative et collaborative en vue d'agir ensemble pour partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel du Ministère, et ce, dans le but d'améliorer l'expérience employé tout en gardant le cap sur l'expérience client.

Ce plan d'action régional résulte d'une vaste démarche de consultation du personnel de Services Québec, du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) et des organismes spécialisés en employabilité.

Nos défis sont importants, mais je suis persuadée que nous arriverons à mettre en œuvre des actions qui permettront de répondre aux enjeux de notre région. Je remercie le personnel de Services Québec et tous les partenaires pour leur précieuse contribution à l'élaboration et à la réalisation de ce Plan d'action régional 2023-2024.

La directrice générale de Services Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean



Lison Rhéaume

Mot de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Au nom du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), je suis fière de vous présenter le Plan d'action régional 2023-2024 (PAR) de Services Québec.

Composé de représentants de la main-d'œuvre, d'entreprises, du milieu de l'enseignement, d'organismes communautaires spécialisés en employabilité et d'organismes gouvernementaux, le CRPMT a participé activement au cycle de planification afin de déterminer les priorités régionales et ainsi contribuer à l'élaboration du PAR en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Voici les priorités régionales identifiées par le CRPMT cette année :

- Soutenir l'inclusion et la diversité comme étant des solutions à la rareté de main-d'œuvre.
- Favoriser l'amélioration de la productivité et la transformation numérique.
- Concerter les acteurs pouvant favoriser une meilleure adéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail actuels et futurs.

Conformément aux dispositions légales, les axes d'intervention et les stratégies d'action qui sont spécifiques à la main-d'œuvre et à l'emploi ont été approuvés par le CRPMT le 11 avril 2023. Ils ont ensuite été transmis à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) afin d'être soumis à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Je tiens à remercier le personnel de Services Québec, les organismes spécialisés en employabilité et les membres du CRPMT pour leur engagement. Une concertation régionale forte et orientée vers des solutions à notre portée nous permettra de contribuer à contrer les effets de la pénurie de main-d'œuvre et à mieux nous préparer pour un virage vers une économie plus verte.

La présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Saguenay–Lac-Saint-Jean



Sandra Rossignol

Table des matières

Mot de la directrice générale de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail	II
Mot de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail	III
Table des matières.....	IV
Présentation de la Direction générale de Services Québec	5
Offre de services	5
Accessibilité et proximité	5
L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux qui interpellent la Direction générale de Services Québec	7
L'élargissement du bassin de main-d'œuvre.....	8
L'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre actuelles et futures	10
L'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines pour diminuer les effets de la rareté de main-d'œuvre et hausser la productivité.....	12
Des services publics d'emploi branchés sur l'état du marché du travail.....	14
Des partenariats efficaces	14
Des liens qui favorisent la solidarité sociale	14
L'accès à des services gouvernementaux diversifiés	14
La mobilisation du personnel	14
Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principaux objectifs	15
Accroître la participation de tous au développement social et économique.....	16
En matière de solidarité sociale	17
Interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi.....	18
Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel	24
Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle	26
Annexes	28
Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail et facteurs de contingence pour l'atteinte des indicateurs de résultats ciblés.....	28
Budget d'intervention	28
Facteurs de contingence	28
Répartition du budget initial d'intervention 2023-2024.....	28
Indicateurs de résultats et cibles	30
Répartition des cibles de résultats 2023-2024.....	32
Organigramme de la Direction générale de Services Québec	33
Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail	34
Services offerts selon les points de services.....	35

Présentation de la Direction générale de Services Québec

Le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyennes et citoyens un accès simplifié aux services gouvernementaux, de soutenir la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec et d'accompagner ses clientèles pour favoriser leur autonomie. Voici comment la Direction générale de Services Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean met en œuvre cette mission.

OFFRE DE SERVICES

Services Québec permet aux clientèles d'obtenir des services gouvernementaux, des services de solidarité sociale et des services publics d'emploi.

En matière de services gouvernementaux, le réseau de Services Québec offre un accompagnement soutenu pour favoriser un accès simplifié aux services de différents ministères et organismes gouvernementaux, que ce soit en ligne, par téléphone ou au comptoir, selon la préférence de la clientèle.

Pour les services de solidarité sociale, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, Services Québec est responsable d'administrer les programmes d'aide financière de dernier recours. En ce sens, il soutient financièrement les personnes et les familles démunies. Il contribue à favoriser leur autonomie économique et sociale en les encourageant à exercer des activités qui facilitent leur insertion sociale, leur intégration en emploi et leur participation active à la société.

Enfin, les services publics d'emploi s'adressent non seulement aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, au bout du compte, les amènera à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, mais aussi aux entreprises qui éprouvent des besoins en matière de gestion des ressources humaines (GRH) et qui font face à des défis en matière de main-d'œuvre.

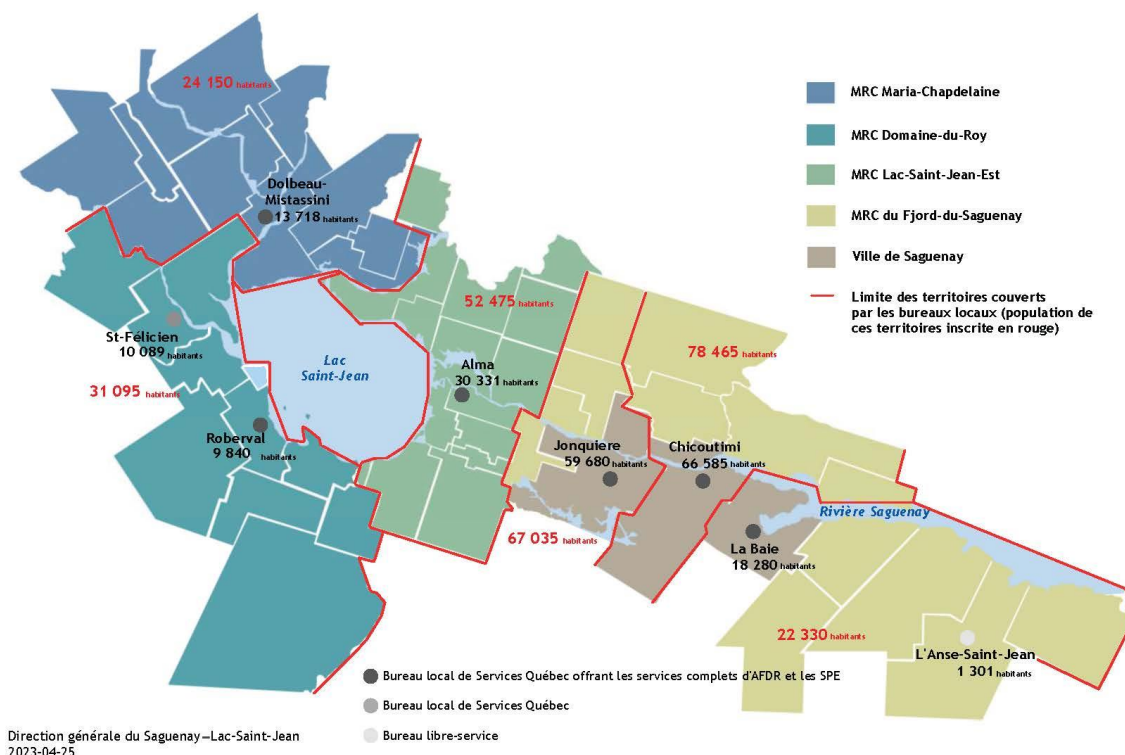
Pour soutenir les individus dans leurs démarches, les services publics d'emploi s'appuient sur un réseau de 12 organismes spécialisés en développement de l'employabilité.

ACCESSIBILITÉ ET PROXIMITÉ

La clientèle régionale peut opter pour des services en ligne, par téléphone ou directement au comptoir dans l'un des six bureaux locaux situés à La Baie, Chicoutimi, Jonquière, Alma, Roberval et Dolbeau-Mistassini. S'ajoutent à ces bureaux locaux deux points de services établis à Saint-Félicien et L'Anse-Saint-Jean.

Ce déploiement de Services Québec assure une présence dans chacune des municipalités régionales de comté (MRC) de la région et garantit l'accessibilité et la proximité des services sur l'ensemble du territoire.

Bureaux de Services Québec au Saguenay– Lac-Saint-Jean Territoire couvert et population servie



Les six bureaux locaux ont chacun leur propre direction et comptent sur des équipes composées de personnel qualifié, qui ont à cœur la qualité des services à la clientèle ainsi que la réussite des individus et des entreprises qu'elles accompagnent.

Grâce à un accueil dynamique et personnalisé visant à cerner l'ensemble de ses besoins, la clientèle peut obtenir des renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux, bénéficier d'un accompagnement dans ses démarches administratives et utiliser le service d'assermentation, le service québécois de changement d'adresse ainsi que d'autres services qui varient en fonction des partenariats avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux.

Des salles libre-service situées dans les bureaux locaux et les points de services sont équipées de postes informatiques, d'imprimantes, de téléphones et de télécopieurs. Au besoin, un soutien à la navigation est offert. Pour connaître en détail les services offerts dans les différents bureaux et points de service, consultez l'annexe 5.

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

Le Saguenay–Lac-Saint-Jean couvre un vaste territoire occupé par une population de près de 275 550 personnes. Historiquement, son développement économique s'est opéré grâce à l'apport de deux grandes industries : la première transformation de l'aluminium et l'industrie forestière. Bien que l'économie de la région se soit davantage diversifiée, ces secteurs d'activité demeurent le moteur économique de la région. Puisque les industries de ces secteurs exportent la grande majorité de leur production, l'économie régionale est fortement dépendante de la conjoncture économique mondiale. De plus, au cours des dernières années, la région a été touchée par le phénomène de la tertiarisation de l'emploi¹, par les gains de productivité dans les grandes entreprises manufacturières et par les différents ralentissements économiques et conflits commerciaux. Ces éléments se sont répercutés sur le marché du travail régional, particulièrement dans les années 1990 alors que le taux de chômage avoisinait les 15 %.

L'une des conséquences les plus significatives est sans doute le départ, faute d'emplois, d'environ 25 000 personnes dans le milieu des années 1990 et au début des années 2000. Ces départs, combinés avec une croissance de l'emploi dans les années suivantes, ont fait en sorte que la région est passée d'une situation de rareté d'emplois à celle d'une rareté de main-d'œuvre. En 2022, le taux de chômage régional s'est établi à un creux historique de 4 %. Pour la deuxième année consécutive, ce taux était inférieur à celui de l'ensemble du Québec. Par ailleurs, on dénombrait en 2022 environ 6 800 postes vacants en moyenne sur une base trimestrielle. En somme, le marché du travail régional n'avait jamais été aussi favorable aux personnes à la recherche d'un emploi. Toutefois, malgré cette situation favorable aux chercheurs d'emploi, on comptait au même moment près de 7 600 prestataires de l'assurance-emploi. Il y avait donc simultanément une demande non comblée et des bassins de main-d'œuvre apparemment disponibles. Cette situation traduirait l'existence d'une inadéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail régional.

Étant donné l'environnement concurrentiel actuel dans lequel évoluent les entreprises, le problème d'inadéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre risque de s'amplifier dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. En effet, la quête de compétitivité croissante des entreprises oblige ces dernières à se renouveler en permanence et donc à investir dans les nouvelles technologies. L'avènement de ces technologies dans le quotidien des entreprises ira de pair avec le développement de nouvelles compétences. Dans le cas où les employés ne seraient pas adéquatement préparés à exercer les nouvelles tâches, ce virage risquerait d'accentuer les difficultés de recrutement, voire d'occasionner des pertes d'emploi.

En ce qui concerne la conjoncture économique, s'il y avait une récession au cours des prochains mois, une hypothèse plausible est que celle-ci ne serait pas accompagnée d'une forte hausse du chômage. Elle conduirait plutôt à une diminution du nombre de postes vacants sur le marché du travail.

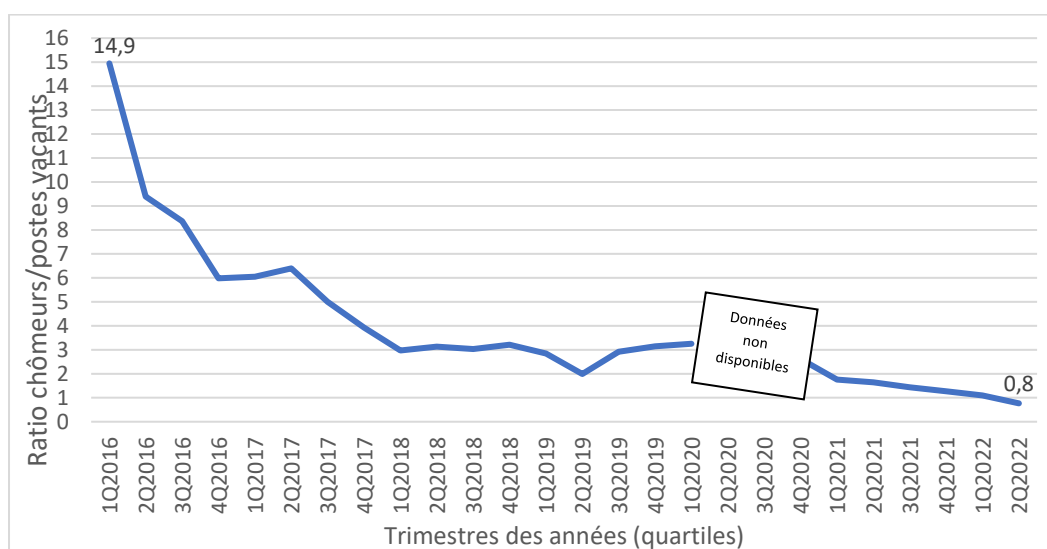
1. La tertiarisation de l'emploi est la tendance liée à l'augmentation et à la prédominance de la part des emplois du secteur des services dans l'économie.

Afin de contribuer à l'atteinte d'un équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre actuelles et futures sur le marché du travail régional, les trois enjeux suivants ont été définis :

- l'élargissement du bassin de main-d'œuvre;
- l'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre actuelles et futures;
- l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines pour diminuer les effets de la rareté de main-d'œuvre et hausser la productivité.

L'ÉLARGISSEMENT DU BASSIN DE MAIN-D'ŒUVRE

Dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de moins en moins de travailleurs sont disponibles pour répondre aux besoins en main-d'œuvre des entreprises. Comme illustré au graphique 1, le ratio entre le nombre de chômeurs et le nombre de postes vacants est en nette diminution. D'environ 15 chômeurs pour un poste vacant au premier trimestre de 2016, la région est passée à moins d'un chômeur pour un poste vacant au deuxième trimestre de 2022. Le ratio du nombre de personnes en chômage par poste vacant étant un principal indicateur de « tension » sur le marché du travail, on pourrait déduire à la vue de son évolution au Saguenay–Lac-Saint-Jean que le marché du travail se resserre davantage d'année en année. En 2022, par exemple, le marché du travail régional a atteint un niveau de resserrement jamais égalé depuis 1987, date à laquelle les données régionales sont compilées.

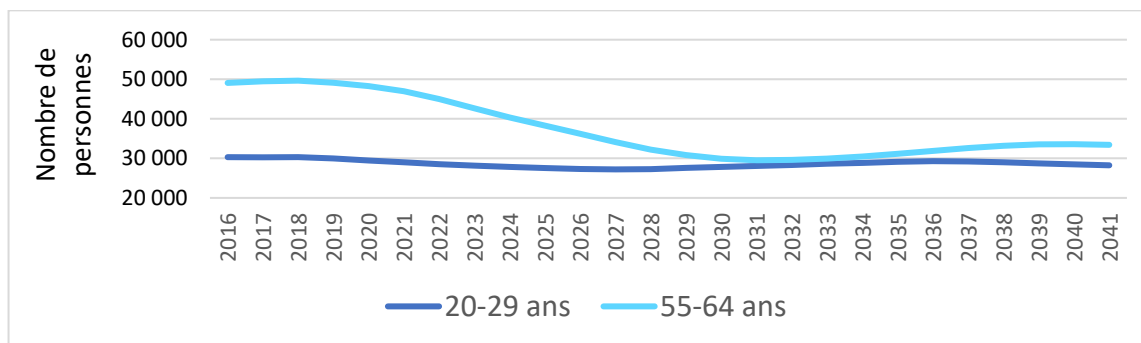


Graphique 1 : Évolution du ratio entre le nombre de chômeurs et le nombre de postes vacants au Saguenay–Lac-Saint-Jean par trimestre, 2016-2022

Sources : Statistique Canada, Enquête sur la population active, Enquête sur les postes vacants et les salaires, compilations spéciales de Services Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean, données désaisonnalisées.

Le bilan migratoire négatif enregistré dans le milieu des années 1990 et au début des années 2000 a engendré des conséquences majeures sur le marché du travail régional en entraînant un rétrécissement du bassin de main-d'œuvre disponible. Avec la croissance de l'emploi dans les années suivantes, ces départs ont provoqué une rareté de main-d'œuvre. Cette situation de rareté de main-d'œuvre devrait perdurer quelques années encore au regard de la structure démographique du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

En effet, comme le démontrent les projections démographiques régionales de l'Institut de la statistique du Québec (graphique 2), les personnes âgées de 55 à 64 ans quitteront progressivement le marché du travail en grand nombre, alors que les jeunes de 20 à 29 ans seront peu nombreux pour occuper les postes laissés vacants.

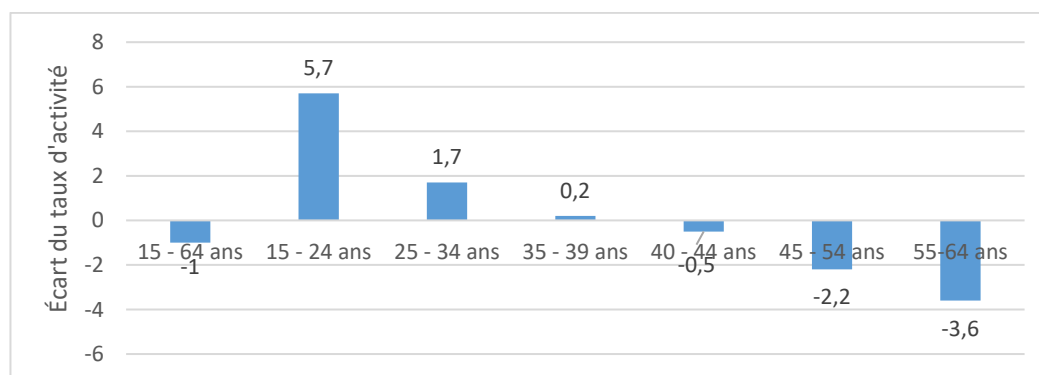


Graphique 2 : Évolution du nombre de personnes âgées de 20 à 29 ans et de 55 et 64 ans au Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2016-2041

Sources : Perspectives démographiques du Saguenay-Lac-Saint-Jean, Institut de la statistique du Québec, compilations spéciales de Services du Québec Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Dans un contexte où le marché du travail régional se resserre au fil du temps, il est souhaitable d'élargir le bassin de main-d'œuvre. À cette fin, différentes avenues sont possibles.

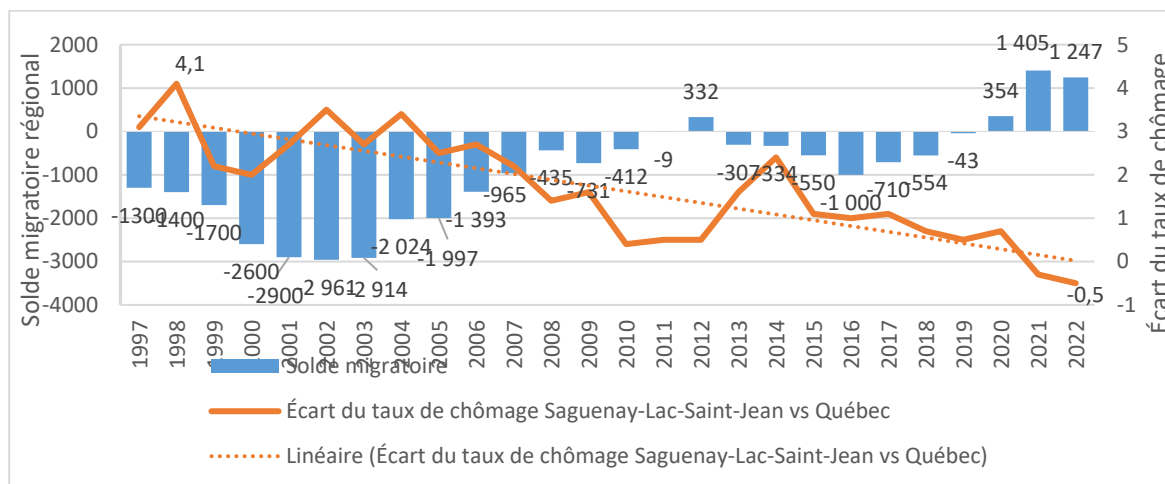
Les données de l'Enquête sur la population active de 2022 indiquent qu'à partir de 40 ans la population de la région semble moins active sur le marché du travail que celle de l'ensemble du Québec. C'est particulièrement vrai pour le sous-groupe des 55-64 ans (graphique 3). Compte tenu de cette situation, une augmentation du taux d'activité des personnes âgées de 55 à 64 ans apparaît comme l'une des pistes de solution à la rareté de main-d'œuvre, étant donné qu'elles représentent le cinquième de la population des 15 ans et plus. En outre, l'élargissement du bassin de main-d'œuvre peut aussi se réaliser par une hausse des taux de participation chez d'autres groupes sous-représentés sur le marché du travail comme les femmes, les jeunes, les personnes immigrantes, les autochtones, les personnes handicapées et les personnes judiciairisées. Pour ce faire, il faut que les personnes de ces groupes croient en leur capacité d'intégrer durablement le marché du travail, qu'elles puissent bénéficier d'un accompagnement adapté et que les entreprises fassent preuve d'ouverture et leur montrent que leur participation est souhaitée et souhaitable, voire nécessaire.



Graphique 3 : Différences en points de pourcentage entre le taux d'activité du Saguenay-Lac-Saint-Jean et celui de l'ensemble du Québec selon certains groupes d'âge, 2022

Sources : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilations spéciales de Services Québec Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Le graphique 4 présente la relation entre la situation du marché du travail et le bilan migratoire. De ce graphique, on peut lire qu'au moment où le taux de chômage du Saguenay–Lac-Saint-Jean se maintenait au-dessus de celui de l'ensemble du Québec avec un écart variant entre 2 et 4 points de pourcentage, le bilan migratoire de la région était négatif avec un solde d'au moins mille personnes (1 000)². Or, pour une troisième année consécutive, avec l'amélioration du taux de chômage régional par rapport à celui de l'ensemble du Québec, le bilan migratoire de la région était positif. Ainsi, sans ignorer les effets de la pandémie sur le désir de s'établir en région, avec un marché du travail favorable, une partie des personnes qui avaient quitté la région pourrait souhaiter y effectuer un retour. La région pourrait également attirer des personnes provenant d'autres régions, provinces et pays. Il faut toutefois leur faire connaître des perspectives d'emploi qui correspondent à leur profil, leurs champs d'intérêt et leurs compétences, et il importe aussi de favoriser l'intégration et la rétention de ces nouveaux arrivants.



Graphique 4 : Évolution du solde migratoire régional et de l'écart entre les taux de chômage régional et provincial

Sources : Statistique Canada, Enquête sur la population active et solde migratoire interrégional, Institut de la statistique du Québec, compilations spéciales de Services Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean.

L'AMÉLIORATION DE L'ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE DE MAIN-D'ŒUVRE ACTUELLES ET FUTURES

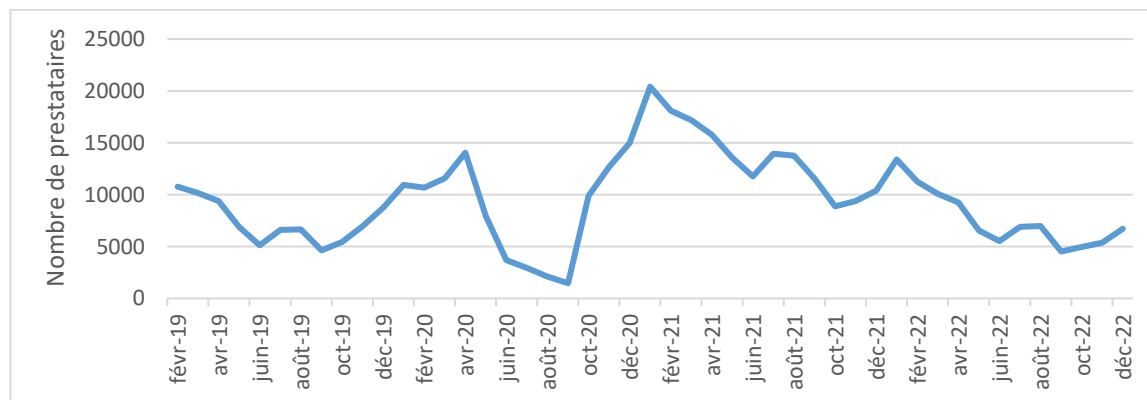
Malgré le retour à une apparente normalité en 2022, les difficultés de recrutement se sont accentuées dans tous les secteurs d'activité, comme en témoigne la hausse du taux de postes vacants. Le tableau 1 plus bas présente les secteurs d'activité ayant enregistré les variations d'emploi les plus importantes au Québec entre 2019 et 2022, ainsi que la variation de leur taux de postes vacants. À l'analyse de ce tableau, on note de façon générale que l'augmentation du niveau d'emploi au Québec (3,6 %) s'est accompagnée par une augmentation du taux de postes vacants (2,6 points de pourcentage). C'est particulièrement vrai pour les secteurs comme les soins de santé et l'assistance sociale (+15,5 %), la construction (+10,1 %), les finances et les assurances (+9,0 %), la gestion de sociétés et d'entreprises (+8,9 %) qui, en plus de connaître une augmentation importante du niveau de leur emploi, ont enregistré une hausse de leur taux de postes vacants. Par ailleurs, on peut remarquer que même les secteurs qui ont vu une diminution de leur niveau d'emploi entre 2019 et 2022, comme les services d'hébergement et de restauration (-10,4 %), les arts, spectacles et loisirs (-10,8 %), les services immobiliers, de location et de location à bail (-11,2 %), ont aussi connu une augmentation de leur taux de postes vacants.

2. Le solde migratoire se calcule en faisant la différence entre les entrants et les sortants. Un solde négatif signifie qu'il y a plus de sortants que d'entrants.

Tableau 1 Évolution de l'emploi et du taux de postes vacants pour certains secteurs d'activité, ensemble du Québec, 2019-2022		
	Variation de l'emploi	Variation du taux de postes vacants (en pdp)
Ensemble des secteurs d'activité	3,6	2,6
Soins de santé et assistance sociale	15,5	3,6
Construction	10,1	2,6
Finance et assurances	9,0	2,0
Gestion de sociétés et d'entreprises	8,9	2,0
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	6,9	1,0
Industrie de l'information et industrie culturelle	6,9	0,9
Administrations publiques	6,2	0,8
Services d'hébergement et de restauration	-10,4	6,9
Arts, spectacles et loisirs	-10,8	2,3
Services immobiliers et services de location et de location à bail	-11,2	2,0

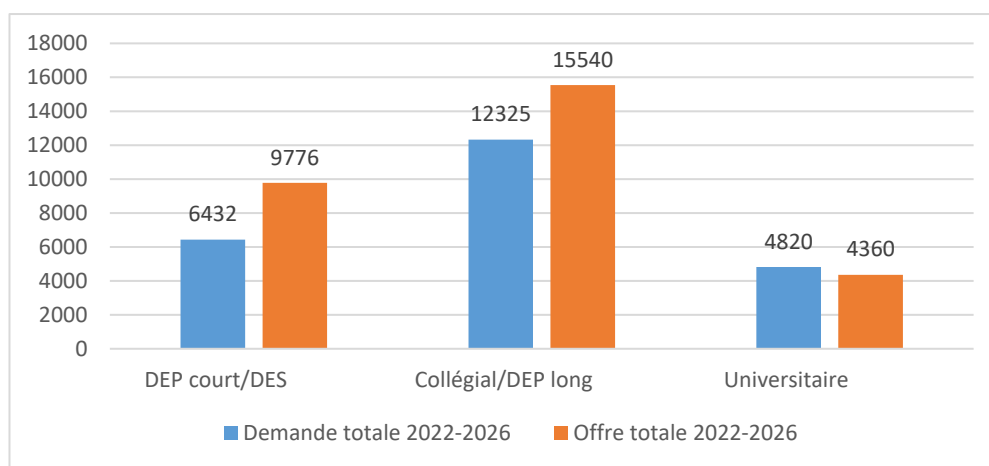
Sources : Enquête sur les postes vacants et les salaires, Statistique Canada, compilation spéciale de Services Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean.

La croissance du nombre de postes vacants (tableau 1) semble être accompagnée par l'existence d'un bassin de main-d'œuvre potentielle, comme le démontre le volume de prestataires de l'assurance-emploi qui demeure élevé (graphique 5). Cette situation traduit l'existence d'une inadéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre qui peut être expliquée par plusieurs hypothèses : la main-d'œuvre disponible ne répond pas aux besoins et aux attentes des employeurs en matière de savoir-faire ou de savoir-être, les conditions ou l'environnement de travail offerts ne sont pas suffisamment attrayants pour la main-d'œuvre disponible ou les postes disponibles ne sont tout simplement pas connus par cette dernière.



Graphique 5 : Évolution du nombre de prestataires de l'assurance-emploi au Saguenay–Lac-Saint-Jean, entre février 2019 et décembre 2022
Données administratives sur les prestataires d'assurance-emploi, Statistique Canada, compilations spéciales de Services Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Dans tous les cas, les services publics d'emploi peuvent contribuer à améliorer la situation du marché du travail régional en assurant une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre à court, moyen et long terme. Au Québec, on estime que 30 % des travailleuses et des travailleurs sont en situation de sous-emploi. La notion de sous-emploi fait notamment référence aux personnes qui sont surqualifiées pour l'emploi qu'elles occupent. Chez la population immigrante, on estime le taux de sous-emploi à 43 %. Par ailleurs, plus le niveau de compétence augmente à moyen terme, plus l'équilibre entre l'offre et la demande se fragilise, comme en témoigne le graphique 6. Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, il s'agit d'une situation préoccupante. Ainsi, à court et moyen terme, il est nécessaire de diffuser de l'information sur le marché du travail auprès des personnes en processus de choix de carrière et de valoriser la formation acquise à l'étranger. À long terme, l'utilisation croissante de nouvelles technologies dans le secteur manufacturier comme l'automatisation, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets devrait entraîner des changements structurels dans le marché du travail. Il est donc essentiel d'être à l'affût des changements en matière de compétences afin d'adapter la formation offerte pour que la main-d'œuvre réponde aux besoins actuels et futurs du marché du travail.



Graphique 6 : Offre et demande anticipées de main-d'œuvre par niveau de scolarité au Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022-2026

Sources : Perspectives d'emploi par profession 2021-2025, Services Québec.

L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES POUR DIMINUER LES EFFETS DE LA RARETÉ DE MAIN-D'ŒUVRE ET HAUSSER LA PRODUCTIVITÉ

Comme on l'a constaté dans le premier enjeu, la rareté de main-d'œuvre est actuellement un enjeu central pour les entreprises du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Au regard des projections démographiques pour la région (graphique 2), cette pénurie de main-d'œuvre risque de perdurer encore quelques années. Afin de pouvoir combler leurs besoins en main-d'œuvre, les entreprises de la région devront nécessairement se tourner vers les groupes sous-représentés sur le marché du travail (jeunes, femmes, personnes expérimentées, personnes immigrantes, personnes autochtones, personnes handicapées, personnes judiciairisées). Or, le recrutement et l'intégration en emploi de personnes issues de ces groupes requièrent parfois une préparation plus approfondie et des adaptations du milieu de travail. Une meilleure diffusion auprès des employeurs de la réalité et de la contribution potentielle de ces personnes permettrait de dissiper les préjugés et de favoriser leur participation au marché du travail.

Une fois le recrutement effectué, les employeurs doivent s'assurer du maintien en emploi de cette main-d'œuvre plus éloignée du marché du travail, ce qui présente certains défis. Ils devront donc maîtriser les meilleures pratiques liées à la gestion de la diversité pour s'assurer que l'intégration et le maintien en emploi de ces travailleurs et travailleuses soient couronnés de succès.

Comme la pénurie de main-d'œuvre devrait persister dans la région, un autre moyen de la pallier est la hausse de la productivité. L'amélioration des pratiques de gestion de ressources humaines (GRH) et l'intégration de nouvelles technologies peuvent concourir à cet objectif. En effet, il a été démontré que de bonnes pratiques de recrutement, des processus d'accueil et d'intégration efficaces, des plans de développement et une gestion des cheminements de carrière figurent parmi les pratiques de GRH qui peuvent contribuer à améliorer significativement la productivité des travailleuses et travailleurs³. Or, selon la base de données sur les entreprises, seulement 35 % de celles comptant de 50 à 99 employés ont une ressource dédiée à temps plein à la GRH. Ce taux est de 59 % pour celles qui comptent plus de 100 employés. De plus, 11 % des entreprises comptant de 50 à 99 employés rencontrent des difficultés de recrutement et de fidélisation contre 5 % pour celles ayant plus de 100 employés. Au regard de ces statistiques, les difficultés de recrutement et de fidélisation semblent exister au sein des petites et moyennes entreprises qui sont par ailleurs celles qui sont les moins susceptibles d'avoir des ressources dédiées à temps plein à la GRH. Ces difficultés de recrutement et de fidélisation, liées à l'absence ou au peu de ressources dédiées à la GRH, mettent en évidence l'importance de celle-ci au sein d'une entreprise, quelle que soit sa taille.

Finalement, au regard de la démographie actuelle et de son évolution future, même en adoptant de meilleures pratiques en GRH et en faisant appel à une main-d'œuvre diversifiée, la rareté de la main-d'œuvre demeurera un enjeu de taille. Dans l'optique de minimiser les effets de ce phénomène sur leurs activités de production, les entreprises devront envisager le recours aux nouvelles technologies. D'ailleurs, certaines entreprises de la région ont déjà entrepris ce virage. Étant donné les avantages que ce dernier procure (augmenter la productivité, pallier la pénurie de main-d'œuvre, réduire les risques d'accident de travail, etc.), l'adoption des nouvelles technologies s'accélérera dans les années à venir. Toutefois, ce virage technologique risque d'entraîner une modification intrinsèque dans l'exécution des tâches des employés. Certaines tâches seront en effet supprimées, alors que d'autres seront effectuées autrement ou soutenues par la technologie. Le fait de préparer les employés en ayant recours à des programmes de formation en phase avec les exigences des nouvelles technologies permettrait à plusieurs d'entre eux de préserver leur emploi.

Dans le cadre du Plan d'action régional 2023-2024, en tenant compte des enjeux du marché du travail, la Direction générale de Services Québec poursuivra ses actions sur les plans suivants :

- Soutenir l'inclusion et la diversité comme étant des solutions à la rareté de main-d'œuvre, et ce, grâce à des interventions permettant de soutenir les individus et les entreprises.
- Favoriser l'amélioration de la productivité et la transformation numérique par un soutien en GRH et le développement de compétences de base chez les individus.
- Concorder les acteurs pouvant favoriser une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail actuels et futurs, tout en sensibilisant les entreprises à certains enjeux, tels que le risque de décrochage scolaire, pour éviter de nuire au développement d'une main-d'œuvre qualifiée.

3. Kara, S. Mesurer le capital humain, octobre 2020.

Dans le cadre de ce plan d'action, en tenant compte des enjeux du marché du travail régional qui viennent d'être exposés, de la planification stratégique ministérielle 2023-2027 et du Plan d'action des Services publics d'emploi, la Direction générale de Services Québec se concentrera sur les plans suivants :

DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI BRANCHÉS SUR L'ÉTAT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Pour répondre aux défis de la pénurie de main-d'œuvre et faire face à un marché du travail en transformation, les services publics d'emploi favoriseront

- le partage de l'information sur le marché du travail (IMT) afin que les clientèles et les partenaires puissent prendre des décisions éclairées, basées sur une bonne lecture des besoins actuels et futurs;
- les actions pour augmenter les bassins de main-d'œuvre en encourageant la participation de personnes éloignées du marché du travail et des personnes les plus vulnérables;
- le soutien aux entreprises pour adapter leurs pratiques de GRH, s'ouvrir à la diversité et améliorer leur productivité en prenant un virage numérique.

DES PARTENARIATS EFFICACES

Pour parvenir à contrer les effets de la pénurie de main-d'œuvre, notamment en élargissant les bassins de main-d'œuvre et en améliorant l'adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail, Services Québec doit s'allier avec des partenaires et, en complémentarité des champs d'intervention, faire converger les efforts de chacun en ce sens. L'action de chacun doit être adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail.

DES LIENS QUI FAVORISENT LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Pour éviter que des personnes se retrouvent en situation d'exclusion et de vulnérabilité, outre la promotion et l'application de nos mesures de soutien à cette clientèle, comme le programme de revenu de base, Services Québec travaillera à l'établissement de ponts avec les organismes qui peuvent apporter des biens et des services dont nos clientèles ont besoin. Plus ces liens seront tissés serrés, plus ils agiront tel un filet de protection auprès de nos clientèles.

L'ACCÈS À DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX DIVERSIFIÉS

En vue d'offrir une porte d'entrée pour de nombreux services aux personnes et aux entreprises qui font affaire avec l'État, Services Québec poursuivra ses partenariats actuels avec plusieurs ministères et organismes, ainsi que le développement de nouveaux services gouvernementaux, et ce, toujours dans l'optique de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

LA MOBILISATION DU PERSONNEL

Afin d'offrir une expérience employée inspirante et mobilisante par la mise en place de conditions favorisant des prestations de qualité qui répondent bien aux besoins des personnes et des entreprises, la Direction générale engagera des actions visant à maintenir un environnement de travail sain et stimulant qui contribue au développement du personnel.

Les sections qui suivent présentent le programme que la Direction générale de Services Québec prévoit mettre en œuvre cette année, en réponse à l'ensemble de ces éléments.

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, sur la planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur celle de la Commission des partenaires du marché du travail, ainsi que sur l'exercice annuel de planification du secteur de l'Emploi. Enfin, la planification régionale 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 régionales énoncées par le CRPMT pour 2023-2024 sont les suivantes :

1. **Soutenir l'inclusion et la diversité comme étant des solutions à la rareté de main-d'œuvre**, et ce, grâce à des interventions permettant de soutenir les individus et les entreprises, notamment
 - inciter les employeurs à adapter leurs pratiques afin qu'ils puissent attirer et retenir les travailleuses et travailleurs expérimentés;
 - encourager les employeurs à diriger les candidates et les candidats non retenus ou embauchés et qui semblent éloignés du marché du travail vers Services Québec, afin de préserver leur motivation à occuper un emploi.
2. **Favoriser l'amélioration de la productivité et la transformation numérique**, entre autres par un soutien-conseil en GRH et par la participation au projet-pilote *Plus numérique*, qui permettra de mettre à jour les connaissances des conseillers et conseillères aux entreprises de Services Québec en matière de virage numérique des entreprises.
3. **Concier les acteurs pouvant favoriser une meilleure adéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail actuels et futurs**, tout en sensibilisant les entreprises à certains enjeux, tels que le risque de décrochage scolaire, pour éviter de nuire au développement d'une main-d'œuvre qualifiée. Cela se traduira notamment par le fait
 - de produire de l'IMT spécifique à la transformation numérique et à la transition vers une économie plus verte et d'en accroître la diffusion;
 - de diversifier les modes de diffusion de l'IMT, particulièrement auprès des établissements d'enseignement, afin que les formations soient adaptées aux besoins du marché du travail actuels et futurs;
 - de favoriser la découverte en milieu de travail afin de clarifier le choix professionnel, principalement dans le cadre de la mesure de formation; et enfin
 - d'encourager le développement d'une culture de formation continue et le transfert des savoirs et connaissances internes au sein des entreprises, notamment chez les petites et moyennes entreprises (PME), par le recours aux agents multiplicateurs, aux formateurs internes et au programme d'apprentissage en milieu de travail.

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 : trois sont liés à l'emploi et à la main-d'œuvre, alors que l'autre a trait à la solidarité sociale.

Depuis la fin de la crise sanitaire, le Québec revient à une certaine normalité, mais les indicateurs du marché du travail révèlent que la pénurie de main-d'œuvre s'est accentuée. En effet, le taux de chômage est plus bas comparativement au taux observé avant la pandémie et le nombre de postes vacants demeure élevé.

Pour l'année 2023-2024 et celles à venir, les bassins de personnes qui pourraient avoir besoin de recourir aux services publics d'emploi vont se rétrécir en raison de la baisse de la population en âge de travailler, combinée au très faible taux de chômage et au contexte de pénurie de main-d'œuvre chronique.

Comme le nombre de personnes inactives est en forte diminution ces dernières années, Services Québec devra innover pour rejoindre ces clientèles, les mobiliser et les accompagner vers l'emploi.

Les personnes inactives connaissent souvent des obstacles dans leur intégration et leur maintien en emploi, mais elles peuvent, grâce à des mesures et à des programmes adaptés, prendre part au marché du travail. Cela nécessite évidemment une ouverture des employeurs face à l'inclusion et la diversité. À cet effet, Services Québec peut les accompagner et les conseiller dans l'amélioration de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

Dans le cadre de ce plan d'action, Services Québec intensifiera ses efforts pour rejoindre les personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi, c'est-à-dire celles qui ont le plus besoin du soutien des services publics d'emploi pour intégrer durablement le marché du travail. Il s'agit prioritairement des

- personnes prestataires des programmes d'assistance sociale;
- personnes issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail, soit :
 - les personnes vivant avec un handicap,
 - les personnes expérimentées, âgées de plus de 55 ans,
 - les personnes immigrantes admises au Canada depuis moins de 5 ans,
 - les personnes judiciairisées,
 - les personnes autochtones,
 - les femmes sous-scolarisées,
 - les jeunes (24 ans et moins),
 - les chefs de famille monoparentale;
- prestataires de l'assurance-emploi depuis plus de 8 semaines qui rencontrent des obstacles à l'emploi.

Services Québec, dans tous les cas, souhaite par ses actions accroître la participation de tous au développement social et économique.

EN MATIÈRE DE SOLIDARITÉ SOCIALE

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

Planification stratégique – Objectif 1.1

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

La mission du Ministère consiste notamment à accompagner ses clientèles et à favoriser leur autonomie. Cela passe par l'inclusion socioéconomique et sociale des personnes vulnérables et de celles éloignées du marché du travail.

Il est important pour Services Québec d'agir en complémentarité avec la mission du Ministère et d'établir des liens vers des organismes qui peuvent offrir de l'aide et des ressources aux personnes en situation de vulnérabilité.

Outre le fait d'adapter l'accompagnement aux besoins particuliers des individus pour favoriser leur inclusion économique et sociale, Services Québec souhaite orienter et soutenir ses clientèles pour qu'elles puissent obtenir facilement des biens et des services essentiels à leur inclusion économique et sociale tels que l'alimentation, l'hébergement, l'habillement, les soins et l'accompagnement spécifiques à leur situation.

En effet, une fois les besoins de base comblés, il est possible d'envisager la préparation et la mobilisation vers l'emploi pour favoriser la participation économique et sociale des personnes.

Au regard du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026, une attention sera portée aux personnes plus vulnérables, comme les personnes itinérantes.

D'autres personnes vulnérables ont également besoin de soutien lors de certaines transitions de vie, par exemple au moment de quitter les programmes d'assistance sociale en raison de l'âge.

Pour améliorer la situation économique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, voici ce que la Direction générale de Services Québec mettra de l'avant :

Axe d'intervention	Soutien dans l'accompagnement auprès de la clientèle permettant de répondre à ses besoins tant pour le volet socioéconomique que pour le volet de l'inclusion sociale
Stratégies d'action régionale	▪ Adapter l'accompagnement des individus à leurs besoins particuliers pour favoriser leur inclusion économique et sociale, notamment en établissant de meilleures passerelles avec les partenaires. ▪ Faciliter l'accès aux services pour les clientèles vulnérables, notamment les personnes en situation d'itinérance. ▪ Améliorer l'accompagnement des aînés au moment de la sortie des programmes de l'assistance sociale, notamment en collaboration avec Service Canada. ▪ Maintenir la qualité de l'accompagnement de la clientèle dans un contexte de changements organisationnels en matière de prestation de services.

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 tient compte de la Planification stratégique 2023-2027 du Ministère; en ce sens, il s'inscrit dans l'orientation 1 de la planification stratégique « Accroître la participation de tous au développement social et économique » et il contribue à la réalisation de trois 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 présentés au Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi :

- Enjeu 1 :** La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée.
- Enjeu 2 :** Des services publics d'emploi (SPE) évolutifs et innovants pour une réponse adaptée à un marché du travail en transformation.
- Enjeu 3 :** La connaissance des SPE et le recours à ceux-ci 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 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 202-2024 des services publics d'emploi :

Plan d'action SPE – 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.

Une transformation du marché du travail s'opère au Québec, notamment en matière de transition verte. Aussi, de plus en plus d'entreprises, pour contrer la pénurie de main-d'œuvre ou pour augmenter leur productivité, entreprennent des virages numériques qui vont modifier la nature de nombreuses fonctions au sein des organisations.

L'Opération main-d'œuvre qui est en cours au Québec vise à intervenir dans des secteurs essentiels tels que la santé, l'éducation et les services de garde, ainsi que dans des secteurs stratégiques pour la croissance de l'économie, soit les technologies de l'information, le génie, la construction, la « filière batteries » pour les véhicules électriques, les filières industrielles et scientifiques, la transition énergétique, l'électrification et les technologies propres et les sciences de la vie. Pour la région, s'ajoutent également les secteurs piliers que sont l'aluminium et la forêt.

Une illustration concrète des effets de la transformation du marché du travail est le cas des véhicules électriques qui changent l'avenir de l'entretien automobile, si bien que des formations doivent maintenant être offertes en mécanique de véhicules électriques. En effet, le cours de mécanicien de véhicule automobile comme on le connaît actuellement n'est plus suffisant.

Dans ce contexte du marché du travail en mutation, il est essentiel de mettre l'accent sur la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail pour bien cerner les besoins actuels et futurs et faire en sorte que les personnes à la recherche d'une profession ou qui sont en réorientation, tout comme les acteurs intervenant en matière d'emploi et de formation, puissent prendre des décisions éclairées. En réponse à cette orientation, voici l'axe d'intervention et les stratégies d'action retenus.

Axe d'intervention	Production et diffusion de l'information sur le marché du travail (IMT)
Stratégies d'action régionale	■ Produire de l'IMT spécifique à la transformation numérique et à la transition vers une économie plus verte et en accroître la diffusion. ■ Diversifier les modes de diffusion de l'IMT (internes et externes). ■ Outiller les bureaux locaux pour diffuser de l'IMT.

Plan d'action SPE – Orientation 2

Qualifier et rehausser les niveaux de compétences des personnes sans emploi et des travailleurs en emploi.

La région présente un taux de diplomation inférieur à celui de l'ensemble de la province, selon les données de l'Enquête sur la population active (EPA) réalisée en 2022. De plus, selon une étude de la Fondation pour l'alphabétisation, la région se situait au 9^e rang des 17 régions du Québec en ce qui a trait à l'indice de littératie en 2021. La fondation estimait alors que 54,8 % de la population régionale n'atteignait pas le niveau de littératie 3, qui permet de lire des textes denses ou longs nécessitant d'interpréter et de donner du sens aux informations. Le niveau de littératie 2 est souvent qualifié d'analphabetisme fonctionnel. Ainsi, une proportion importante de la population est considérée analphabète ou analphabète fonctionnelle dans la région. De plus, à ces difficultés s'ajoutent aussi celles en lien avec la numératie et les compétences numériques, socioéconomiques et sociales des personnes vulnérables et des personnes éloignées du marché du travail.

Or, pour occuper un emploi, ces compétences sont de plus en plus nécessaires, surtout dans le contexte du virage numérique des entreprises. Cela sous-tend que la main-d'œuvre a la capacité de s'adapter et d'apprendre à utiliser de nouvelles technologies. Pour ce faire, elle devra disposer des préalables requis à ces apprentissages, ce qui requiert le développement de compétences de base.

Dans ce contexte, Services Québec devra prioriser le soutien aux individus dont la formation et les compétences de base constituent le principal obstacle à l'intégration en emploi.

Quant aux mesures de formation volet entreprise, des efforts particuliers devront être consentis pour prioriser les formations qui visent un accroissement de la productivité de l'entreprise, ou pour rehausser les niveaux de compétences des travailleurs peu qualifiés ou peu scolarisés.

Devant l'importance des besoins en rehaussement des niveaux de compétences, il importe également d'amener les entreprises à développer une culture de formation continue.

Le rehaussement du niveau de qualification des personnes sans emploi ainsi que celui des travailleuses et des travailleurs revêtent une importance cruciale, en particulier dans les secteurs priorités dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre.

En réponse à cette orientation, les axes d'intervention et les stratégies d'action retenus vous sont présentés à la page suivante.

Axe d'intervention	Compétences de base des individus
Stratégie d'action régionale :	Améliorer les mécanismes de dépistage et de référencement chez la clientèle qui présente des besoins en littératie, en numératie et en compétences numériques afin de favoriser son inclusion économique et sociale.

Axe d'intervention	Formation continue en entreprise
Stratégie d'action régionale	Encourager le développement d'une culture de formation continue et le transfert des savoirs et des connaissances internes au sein des entreprises, notamment chez les PME, par le recours aux agents multiplicateurs, aux formateurs internes et au programme d'apprentissage en milieu de travail.

Plan d'action SPE – 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.

Le CRPMT a retenu parmi ses priorités régionales l'importance de soutenir l'inclusion et la diversité, et celle de favoriser l'amélioration de la productivité et la transformation numérique des entreprises, comme des solutions à la rareté de main-d'œuvre.

Services Québec mettra l'accent sur l'intégration et le maintien en emploi de travailleurs aux profils diversifiés. Du point de vue des entreprises, les services-conseils permettront d'améliorer la fonction RH des entreprises afin de la rendre plus inclusive et ainsi permettre l'intégration en emploi des personnes provenant de bassins de main-d'œuvre plus diversifiés, y compris les personnes les plus vulnérables et celles éloignées du marché du travail.

Services Québec mettra aussi l'accent sur son rôle-conseil et sur les interventions en entreprises, prioritairement celles ayant de 6 à 99 employés. Ces interventions permettront de soutenir les employeurs dans une démarche de transformation de leur organisation susceptible d'augmenter leur productivité, par exemple par la réorganisation du travail qui pourrait réduire les exigences physiques liées au travail et de rendre les emplois plus attrayants.

Par ailleurs, rappelons que dans le cadre de l'Offensive de transformation numérique sous la responsabilité du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie qui vise à accélérer le virage numérique des entreprises de l'ensemble des secteurs d'activité et des régions du Québec, la Direction générale de Services Québec collabore au projet-pilote *Plus Numérique* réalisé par le COLAB. Ce projet, né d'une démarche préalable financée par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), vise entre autres à outiller nos conseillers et conseillères aux entreprises en vue de perfectionner l'accompagnement des entreprises en matière de transformation numérique, au regard des enjeux liés à la main-d'œuvre. Il permettra une meilleure complémentarité des partenaires gouvernementaux qui interviennent en transformation numérique et favorisera le recours à des services-conseils plus spécialisés, notamment lors d'interventions soutenant la transformation numérique.

Enfin, un accompagnement aux entreprises à la suite de l'introduction de nouveaux équipements ou de nouvelles technologies favorisant la transition énergétique ou la transition vers une économie plus verte pourra également être offert.

En réponse à cette orientation, voici les axes d'intervention et les stratégies d'action retenus :

Axe d'intervention	Gestion de la diversité
Stratégies d'action régionale	▪ Inciter les employeurs à adapter leurs pratiques afin d'attirer et de retenir les travailleuses et travailleurs expérimentés. ▪ Soutenir la gestion de la diversité au sein des entreprises, notamment par l'accueil et l'intégration durable des personnes immigrantes.
Axe d'intervention	Soutien en ressources humaines lié au virage numérique des entreprises
Stratégie d'action régionale	▪ Approfondir les connaissances des conseillers et conseillères aux entreprises de Services Québec en matière de virage numérique des entreprises.

Plan d'action SPE – Orientation 4

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

Parmi ses priorités régionales, le CRPMT a retenu l'importance de soutenir l'inclusion et la diversité comme étant des solutions à la rareté de main-d'œuvre. Cela comprend des interventions aussi bien auprès des individus que des entreprises, en vue de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des personnes qui présentent des difficultés à intégrer le marché du travail.

Pour les personnes vulnérables et éloignées du marché du travail parce qu'elles font face à des obstacles à l'emploi, même si leur nombre est en diminution, Services Québec et ses partenaires en employabilité devront innover pour les rejoindre, les mobiliser et les soutenir à occuper un emploi, en mettant l'accent sur les clientèles prioritaires nommées précédemment (réf. p. 16).

Lorsque Services Québec et ses partenaires parviennent à mobiliser ces bassins de clientèle vers l'emploi, il est crucial de préserver cette mobilisation et les employeurs peuvent faire équipe avec eux en ce sens.

Il en va de même pour les personnes proches de la retraite ou inactives une fois retraitées. La mobilisation de ces personnes repose parfois sur des conditions particulières qui leur permettraient de rester plus longtemps en emploi ou d'y effectuer un retour, par exemple l'aménagement du temps de travail ou l'adaptation de la charge de travail. Si les milieux de travail, dans une approche paritaire, pouvaient adapter leurs conditions de travail pour favoriser le maintien ou l'embauche de ces personnes expérimentées, cela leur donnerait accès à une main-d'œuvre à la fois mobilisée et expérimentée, possiblement apte à transmettre des connaissances dans leur milieu de travail.

En réponse à cette orientation, voici l'axe d'intervention et les stratégies d'action retenus :

Axe d'intervention	Soutien aux clientèles sous-représentées
Stratégies d'action régionale	■ Encourager les employeurs à diriger les candidates et les candidats non retenus ou embauchés et qui semblent éloignés du marché du travail vers Services Québec, afin de préserver leur mobilisation à occuper un emploi. ■ Augmenter la capacité d'intervention des agents et agentes auprès des clientèles ayant des problèmes de santé mentale, notamment d'anxiété. ■ En collaboration avec les partenaires, définir des stratégies de mobilisation des personnes inactives en vue de favoriser leur inclusion économique et sociale. ■ Recenser et promouvoir les avantages, les incitatifs et les ressources disponibles pour aider les travailleurs expérimentés ou retraités à occuper un emploi.

Plan d'action SPE – Orientation 5

Prioriser les interventions dont la portée est durable.

Une fois que les clientèles vulnérables ou éloignées du marché du travail sont mobilisées et intégrées en emploi, il y a lieu d'assurer leur maintien en emploi pour garantir la pérennité à long terme des efforts investis. Le personnel de Services Québec se mobilise pour favoriser ce maintien en collaboration avec les organismes spécialisés en employabilité.

L'offre de services en maintien en emploi vise plus spécifiquement à

- intervenir dans les problématiques (liées au savoir-être et au contexte de diversité du lieu de travail) rencontrées par un individu en fonction des exigences du poste, des attentes de l'employeur et du milieu de travail afin d'assurer le maintien en emploi du travailleur;
- soutenir l'employeur pour rendre ses pratiques plus inclusives et ainsi faciliter l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi d'individus sous-représentés sur le marché du travail (élargissement des bassins de main-d'œuvre).

Durant la démarche pour soutenir un individu, il arrive que la formation soit une avenue nécessaire. La formation sera efficace si elle est complétée et si, au départ, le choix du domaine est adéquat. L'un des moyens pour valider ce choix est de procéder très tôt dans la démarche à une validation de l'intérêt et des aptitudes de l'individu en situation concrète sur le marché du travail. L'individu et l'employeur ouvert à l'accueil de ces personnes en exploration sont au cœur de cette démarche qui permettra à

- l'individu de mieux connaître un métier et ses conditions d'exercice;
- l'employeur de repérer des candidats qui seront éventuellement disponibles et se faire connaître comme employeur potentiel.

En réponse à cette orientation, les axes d'intervention et les stratégies d'action retenus vous sont présentés à la page suivante.

Axe d'intervention	Maintien en emploi
Stratégies d'action régionale	- Améliorer l'arrimage des services en matière de maintien en emploi. - Promouvoir davantage les services de maintien en emploi auprès des entreprises.
Axe d'intervention	Persévérance aux mesures SPE
Stratégie d'action régionale	Favoriser la découverte en milieu de travail afin de clarifier le choix professionnel, principalement dans le cadre de la mesure de formation.

Plan d'action SPE – Orientation 6

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

Pour contrer la pénurie de main-d'œuvre, les partenaires qui peuvent contribuer à mettre en place des solutions doivent se mobiliser et agir en complémentarité. Par exemple, par le développement de continuum de services, le partage d'expertises ou l'échange d'informations sur le marché du travail en matière d'adéquation entre la formation et l'emploi, notamment en ce qui a trait à l'Opération main-d'œuvre qui est en cours.

Au regard de la transformation numérique qui s'opère au Québec, le rôle-conseil de Services Québec auprès des entreprises concerne la fonction ressources humaines, comme l'organisation du travail, la gestion du changement, l'accompagnement du personnel dans le développement de nouvelles compétences liées à une transformation numérique et l'amélioration de la formation à l'interne.

D'autres partenaires peuvent jouer un rôle auprès des entreprises. Le projet-pilote *Plus numérique* devrait amener les partenaires en soutien aux entreprises à développer leurs expertises mutuelles et à agir en complémentarité, voire en continuum de services.

Enfin, le virage vers une économie verte et la transformation numérique dans de nombreux secteurs en raison de la pénurie de main-d'œuvre conduisent à un marché du travail en transformation, non seulement en matière d'emploi, mais aussi au regard des infrastructures qui seront nécessaires pour soutenir cette transition. Pour s'y préparer, l'adéquation formation-emploi sera essentielle et exigera également la concertation entre les acteurs.

Comme plusieurs emplois de demain n'existent pas encore aujourd'hui, les partenaires en éducation doivent pouvoir compter sur l'information diffusée sur le marché du travail, celle-ci étant spécifique à la transformation numérique et à la transition vers une économie plus verte.

En réponse à cette orientation, les axes d'intervention et les stratégies d'action retenus vous sont présentés à la page suivante.

Axe d'intervention	Complémentarité des rôles en soutien aux entreprises
Stratégie d'action régionale	Améliorer la compréhension et assurer une meilleure complémentarité des rôles des partenaires pour mieux soutenir les entreprises.
Axe d'intervention	Adéquation formation-emploi
Stratégie d'action régionale	Accroître la diffusion de l'IMT aux établissements d'enseignement afin que les formations soient adaptées aux besoins du marché du travail actuels et futurs.

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 ses employés une expérience de travail mobilisante.

À l'instar de plusieurs employeurs au Québec, le Ministère rencontre des défis de recrutement et de fidélisation. La pandémie a également contribué à éroser certains indicateurs de mieux-être au travail, tels que le sentiment d'appartenance et la mobilisation.

Pour offrir une prestation de services de qualité et adaptée à ses clientèles, le Ministère s'appuie sur l'expertise et le savoir-faire de son personnel, qui sont les atouts les plus précieux de l'organisation.

Dans ce contexte, Services Québec souhaite mettre de l'avant des actions qui favoriseront une expérience-employé positive, mobilisante et inspirante.

Voici deux démarches en cours, mais soulignons que d'autres s'ajouteront pendant l'année :

- Le projet **Agir pour notre milieu de travail** (AMT) qui permettra notamment de mettre à la disposition du personnel de nouveaux outils qui facilitent la vie au travail, d'offrir des espaces de travail variés, flexibles et adaptés aux besoins du personnel pour réaliser ses mandats et d'optimiser l'occupation des locaux.
- La démarche d'amélioration **Notre expérience** qui vise à créer une vision commune pour guider nos actions de manière concertée et coordonnée, afin d'amener un changement bénéfique, tant pour le personnel que pour la clientèle.

S'inscrivant dans cette orientation qui est de partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel, la Direction générale de Services Québec mettra de l'avant une démarche consultative et collaborative appelée **Notre solution : Agir ensemble**. Cette dernière mènera à un plan d'action régional qui sera élaboré et mis en œuvre par tous les bureaux (locaux et régional) de Services Québec.

Voici donc ce que la Direction générale de Services Québec a retenu pour répondre aux objectifs « Agir ensemble pour une expérience employé mobilisante » et « Cultiver notre expertise et notre potentiel » :

Objectif 2.1

Agir ensemble pour une expérience employé mobilisante.

Au regard de la démarche *Notre expérience*, volet employé, du Ministère et à son pendant régional *Notre solution : Agir ensemble*, en se basant sur l'écoute et la recherche de solutions concertées, le personnel sera invité à identifier des pistes d'action pour améliorer l'expérience au travail. Avec pour prémisse un environnement de travail où la cohésion, la collaboration et le travail d'équipe constituent des valeurs essentielles et où la reconnaissance est une culture partagée, l'ambition est de transformer la démarche en un levier permettant d'accroître la mobilisation.

L'évolution des pratiques, les ajustements requis aux mesures, aux programmes et à l'offre de services, de même que les changements que la pandémie a entraînés sur les façons de faire exigent beaucoup d'adaptation de la part du personnel. Il y a donc lieu de se préoccuper de façon particulière de la gestion du changement et de viser une meilleure compréhension de ses effets chez les individus pour faciliter leur adaptation.

Enfin, l'une des étapes nécessaires à l'AMT est la gestion intégrée des documents (GID). Une vaste opération visant à revoir le classement en vue d'un environnement de plus en plus sans papier aura cours au Ministère et nécessitera la contribution de l'ensemble du personnel. Il s'agit d'un effort à consacrer pour plus d'agilité en gestion documentaire, ce qui favorisera la collaboration et, pour une partie des équipes, facilitera le recours au télétravail.

En réponse à ces considérations, voici l'axe et les stratégies d'action retenus.

Axe d'intervention	Collaboration, mobilisation et sentiment d'appartenance
Stratégies d'action régionale	■ Impliquer le personnel de chaque bureau en vue d'identifier et de mettre en œuvre des améliorations relatives à l'Expérience Employé, notamment par <i>Notre solution : Agir ensemble</i>. ■ Mettre en place des activités visant à reconnaître et à mettre en valeur les employés. ■ Outiller le personnel pour mieux vivre le changement. ■ Poursuivre les travaux d'implantation de la GID pour favoriser le travail collaboratif, gagner du temps pour accéder aux documents et faciliter le télétravail.

Objectif 2.2

Cultiver notre expertise et notre potentiel.

La crise sanitaire a propulsé les organisations à l'ère du télétravail à une vitesse effrénée. Dans ce contexte, le personnel a dû suivre le rythme et s'adapter à de nouveaux outils technologiques et modes de travail, sans grande préparation. Ainsi, l'apprentissage s'est fait dans l'action, par essais et erreurs. Les acquis sont importants, mais n'ont pas permis de développer une maîtrise suffisante pour utiliser ces outils à leur plein potentiel. Les apprentissages demeurent inégaux et parfois incomplets. Cela peut occasionner de l'insatisfaction et de l'anxiété chez certaines personnes.

C'est pourquoi la Direction générale de Services Québec et l'ensemble des bureaux locaux, dans le cadre de la démarche *Notre solution : Agir ensemble*, évalueront avec le personnel les besoins et les solutions à mettre de l'avant pour favoriser le développement plus harmonieux des habiletés à déployer ainsi que les outils et équipements qui permettent le travail collaboratif et le télétravail, tout en cultivant l'entraide et le partage des bonnes pratiques.

En réponse à ces considérations, voici l'axe et les stratégies d'action retenus :

Axe d'intervention	Développement des connaissances
Stratégies d'action régionale	- Améliorer le soutien auprès du personnel dans l'appropriation des outils technologiques. - Favoriser un plus grand partage de bonnes pratiques entre collègues pour renforcer l'intelligence collective locale et régionale.

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.

Planification stratégique – Objectif 3.1 Améliorer les services selon les attentes des clients.

Dans une perspective de complémentarité des services et d'accompagnement soutenu de la clientèle, la Direction générale s'assurera d'un arrimage optimisé entre les équipes responsables de l'accueil et des services gouvernementaux, des services publics emploi, et des services de solidarité sociale. Pour répondre aux attentes des clients, il s'avère incontournable de bien cibler l'ensemble de leurs besoins dès l'accueil, mais également à toutes les étapes de la prestation de services, et ce, afin de leur offrir un accompagnement élargi et concerté entre les divers intervenants, simplifiant ainsi les démarches que les personnes ont à réaliser auprès de l'État.

Services Québec poursuivra donc ses efforts en vue de simplifier l'accès aux services gouvernementaux, éliminer les démarches administratives et accompagner les citoyens dans leurs démarches par une prestation de services multimode : Web, téléphone ou comptoir.

En réponse à cet objectif, voici l'axe d'intervention et les stratégies d'action retenus :

Axe d'intervention	Complémentarité des services et adaptation de l'accueil en contexte de prestation de services multimodes
Stratégies d'action régionale	- Accroître la complémentarité entre les lignes d'affaire pour améliorer l'expérience employé et l'expérience client. - Adapter l'accueil et la prestation de services aux besoins de la clientèle dans un contexte multimode, notamment en favorisant son autonomie concernant l'utilisation de services en ligne.

Planification stratégique – Objectif 3.2
Faciliter l'accès aux services gouvernementaux.

Il importe de faire davantage connaître le rôle de Services Québec comme porte d'entrée des services gouvernementaux, de même que sa fonction visant à accompagner les citoyens dans leurs démarches, et de faire évoluer nos services, selon les attentes de la clientèle.

De plus, la Direction générale de services Québec vise à développer de nouveaux partenariats et à bonifier ceux déjà existants, notamment au regard d'un continuum de services avec Service Canada.

Enfin, le Pôle régional d'expertise téléphonique (PRET) ayant fait ses preuves dans les dernières années, particulièrement par le soutien apporté aux centres d'appel du Ministère durant la crise sanitaire, l'objectif cette année est de consolider ce modèle de prestation de services pour s'assurer qu'il continue de bien répondre aux besoins.

En réponse à cet objectif, voici l'axe d'intervention et les stratégies d'action retenus :

Axe d'intervention	Promotion des services et partenariats
Stratégies d'action régionale	▪ Mettre en œuvre des stratégies de promotion auprès du personnel des ministères ou organismes gouvernementaux et communautaires en contact avec les citoyens pour faire connaître l'offre de services. ▪ Contribuer au développement de nouveaux partenariats et à la consolidation d'ententes en cours avec les ministères et organismes gouvernementaux. ▪ Optimiser le partenariat avec Service Canada dans un objectif de continuum de services. ▪ Consolider le modèle du Pôle régional d'expertise en téléphonie.

Annexes

BUDGET D'INTERVENTION DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET FACTEURS DE CONTINGENCE POUR L'ATTEINTE DES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS

BUDGET D'INTERVENTION

Le budget initial d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) pour l'année 2023-2024 est de 34 377 602 \$. La répartition du budget, notamment celle entre les bureaux locaux de la région, est déterminée en fonction d'un modèle régional de répartition adapté à partir de celui utilisé par les services publics d'emploi pour répartir les budgets d'intervention entre les régions du Québec.

FACTEURS DE CONTINGENCE

Bien que le Plan d'action régional 2023-2024 ait été soigneusement élaboré, les engagements sont tributaires de plusieurs facteurs externes qui peuvent influencer l'atteinte des résultats. Les cibles sont établies selon l'information disponible en début d'exercice financier. Elles pourraient faire l'objet d'une révision en cours d'année pour tenir compte des ressources humaines et financières dont la région disposera. Aussi, l'évolution de la situation du marché du travail peut exercer une influence sur le choix des priorités de stratégies d'action régionales ainsi que sur la capacité d'atteindre les résultats attendus.

RÉPARTITION DU BUDGET INITIAL D'INTERVENTION 2023-2024

BUDGET 2023-2024						
	TOTAL	%	Fonds du Québec	%	Fonds fédéraux	%
BUDGET TOTAL	34 377 602 \$	100 %	4 705 258 \$	14 %	29 672 344 \$	86 %
		% du budget total				
Enveloppes spécifiques						
Fonds Forêt	785 617 \$	2 %	\$	0 %	785 617 \$	100 %
PRATIC	591 206 \$	2 %	\$	0 %	591 206 \$	100 %
NEFF	147 070 \$	0 %	\$	0 %	147 070 \$	100 %
JME	340 221 \$	1 %	\$	0 %	340 221 \$	100 %
Projets spécifiques	664 626 \$	2 %	\$	0 %	664 626 \$	100 %
TOTAL PARTIEL	2 528 740 \$	7 %	\$	0 %	2 528 740 \$	100 %
BUDGET DES MESURES ACTIVES	31 848 862 \$	93 %	4 705 258 \$	15 %	27 143 604 \$	85 %
		% du budget des mesures actives				
Réserves et activités régionalisées						
Reports 2022-2023 pour les activités régionalisées	63 436 \$	0 %	\$	0 %	63 436 \$	100 %
Activités régionalisées	429 672 \$	1 %	\$	0 %	429 672 \$	100 %
Somme redistribuée aux bureaux pour des activités régionalisées	11 087 409 \$	35 %	978 574 \$	9 %	10 108 835 \$	91 %
TOTAL PARTIEL	11 580 517 \$	36 %	978 574 \$	8 %	10 601 943 \$	92 %

BUDGET 2023-2024						
	TOTAL	%	Fonds du Québec	%	Fonds fédéraux	%
BUDGET INITIAL À RÉPARTIR DANS LES BUREAUX	20 268 345 \$	64 %	3 726 684 \$	18 %	16 541 661 \$	82 %
		% du budget initial des bureaux				
Budget initial des bureaux selon le modèle de répartition						
Bureau d'Alma	3 914 505 \$	19 %	719 749 \$	18 %	3 194 756 \$	82 %
Bureau de Chicoutimi	5 454 075 \$	27 %	1 002 826 \$	18 %	4 451 250 \$	82 %
Bureau de Jonquière	4 672 090 \$	23 %	859 044 \$	18 %	3 813 046 \$	82 %
Bureau de Dolbeau-Mistassini	2 082 824 \$	10 %	382 963 \$	18 %	1 699 861 \$	82 %
Bureau de Roberval	2 561 757 \$	13 %	471 023 \$	18 %	2 090 734 \$	82 %
Bureau de La Baie	1 583 093 \$	8 %	291 079 \$	18 %	1 292 014 \$	82 %
TOTAL PARTIEL	20 268 345 \$	100 %	3 726 684 \$	18 %	16 541 661 \$	82 %

INDICATEURS DE RÉSULTATS ET CIBLES

Indicateurs de résultats ciblés du Plan d'action des services publics d'emploi (PASPE) 2023-2024	
Ensemble des participants aux interventions des SPE	Cibles 2023-2024
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	56,5 %
Clientèle de l'assistance sociale	
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (clientèle de l'assistance sociale)	671
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (clientèle de l'assistance sociale)	41,6 %
Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir les interventions ayant un effet sur l'intégration durable en emploi : Proportion de participants aux interventions des services publics d'emploi s'étant maintenus en emploi pour une période d'au moins six mois (clientèle de l'assistance sociale).	Cible nationale
Clientèle de l'assurance-emploi (active ou admissible)	
Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions : Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (clientèle de l'assurance-emploi)	2 517
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (clientèle de l'assurance-emploi)	63,2 %
Groupes sous-représentés sur le marché du travail	
Nouvel indicateur non ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions : Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (groupes sous-représentés en emploi)	S. O
Nouvel indicateur non ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions : Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle) (groupes sous-représentés en emploi)	S. O
Entreprises	
Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions : Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs prioritaires	À venir
Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions : Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des SPE	Cible nationale

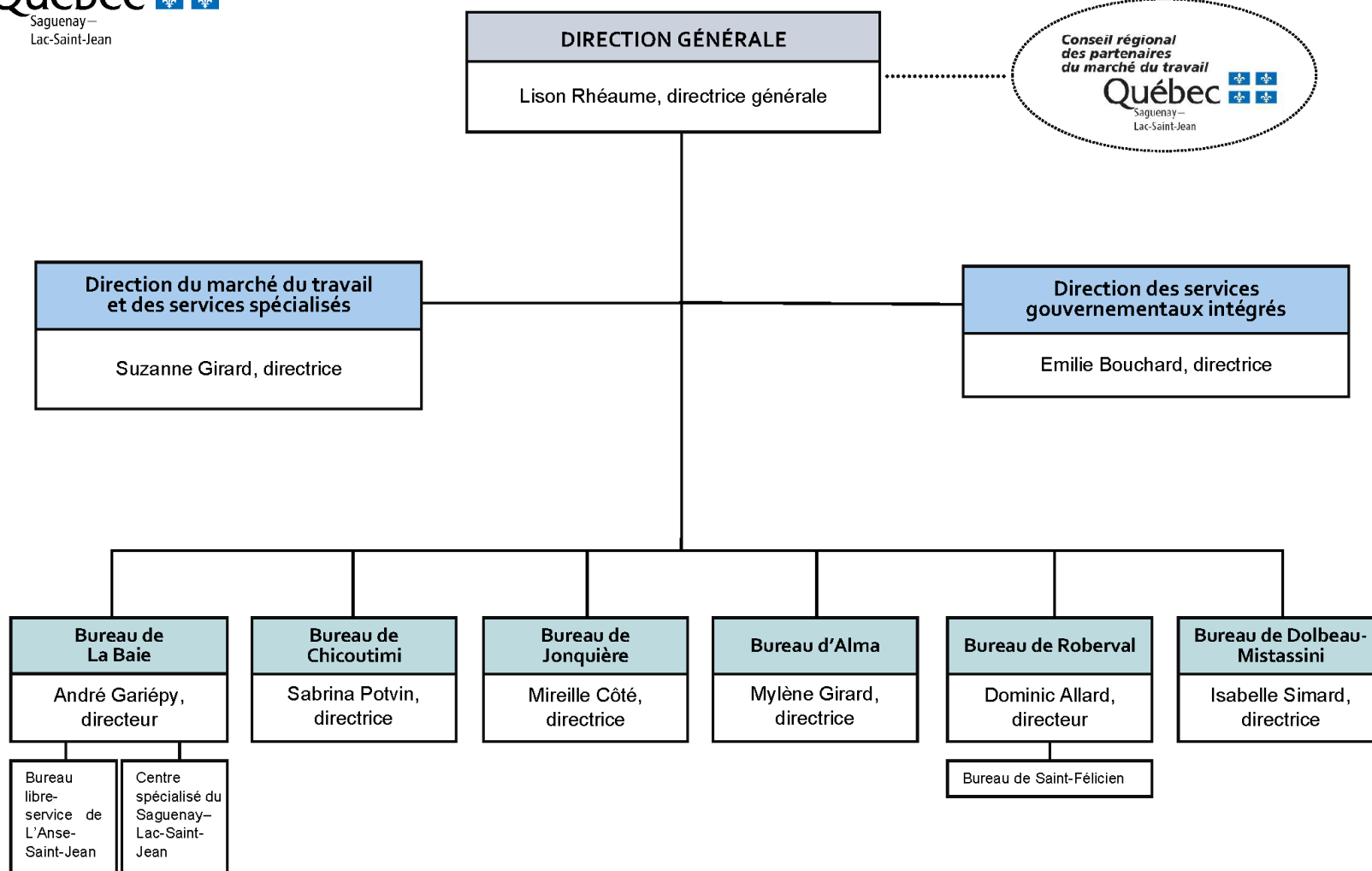
Indicateurs de résultats ciblés du Plan d'action des services publics d'emploi (PASPE) 2023-2024	
Nouvel indicateur ciblé afin de soutenir la priorisation des interventions : Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des SPE	Cible nationale
Qualification de la main-d'œuvre	Cibles 2023-2024
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	301
Conformité	
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %
Déclaration de services aux citoyens	
Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %

RÉPARTITION DES CIBLES DE RÉSULTATS 2023-2024

Le modèle conçu pour la répartition des cibles de résultats entre les bureaux locaux est basé, en bonne partie, sur celui de la répartition du budget d'intervention.

	ALMA		CHICOUTIMI		JONQUIÈRE		DOLBEAU-MISTASSINI		ROBERVAL		LA BAIE		SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	
	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>Taux d'emploi total</i>)	59,3 %	58,7 %	54,5 %	56,3 %	53,6 %	53,9 %	60,5 %	59,1 %	55,9 %	54,8 %	54,2 %	55,6 %	56,5 %	56,5 %
Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	549	S. O.	581	S. O.	541	S. O.	310	S. O.	335	S. O.	201	S. O.	2 517	S. O.
Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>Taux d'emploi ECQ</i>)	65,4 %	S. O.	60,6 %	S. O.	59,7 %	S. O.	67,4 %	S. O.	64,4 %	S. O.	61,7 %	S. O.	63,2 %	S. O.
Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>Retour en emploi SSS</i>)	116	98	186	160	177	151	58	53	85	76	49	41	671	579
Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>Taux d'emploi SSS</i>)	42,6 %	42,6 %	41,5 %	40,9 %	41,9 %	40,3 %	40,9 %	39,4 %	41,6 %	40,8 %	39,0 %	40,4 %	41,6 %	40,8 %
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (<i>Ententes de qualification PAMT</i>)	61	58	90	72	46	63	39	30	44	31	21	24	301	278
Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs priorités	n. d.	S. O.	n. d.	S. O.	n. d.	S. O.	n. d.	S. O.	n. d.	S. O.	n. d.	S. O.	n. d.	S. O.

ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC



En date de : Août 2023

COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Membres représentant la main-d'œuvre	
Joël Gagné	Syndicat de l'enseignement du Lac-Saint-Jean
Jean-Phillippe Lévesque	Conseil régional de la fédération des travailleurs du Québec
Marc Maltais, <i>vice-président</i>	Fédération des travailleurs et travailleuses du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Joël Tremblay	Centrale des syndicats démocratiques
Lise Tremblay	Fédération de l'UPA du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Manon Tremblay	Conseil central des syndicats nationaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Membres représentant les entreprises	
Éric Desbiens	Conformit Technology inc.
Tony Duchesne	LAR Machinerie
Janic Gaudreault	Produits forestiers Résolu
Mélissa Martel	Coopérative forestière de Girardville
Marie-Claude Paradis	Nutrinor
Sandra Rossignol, <i>présidente</i>	Chambre de commerce et d'industrie Saguenay-Le Fjord
Membres représentant le milieu de la formation	
Marc-Pascal Harvey	Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean
Guylaine Malaison	Université du Québec à Chicoutimi
Steeve Néron	Centre de services scolaire De La Jonquière
Sylvie Prescott	Cégep de Saint-Félicien
Membres représentant le milieu communautaire	
Thérèse Belley, <i>vice-présidente</i>	Accès Travail-Femmes
André Simard	Équitem
Membre représentant la réalité du développement économique local	
Claudia Fortin	Promotion Saguenay
Membre d'office	
Lison Rhéaume, <i>secrétaire</i>	Directrice régionale de Services Québec
Membres désignés (sans droit de vote)	
Frédéric Beaulieu	Ministère de l'Enseignement supérieur
Philippe Gagnon	Commission de la construction du Québec
Daniel Tremblay	Ministère de l'Économie et de l'Innovation
Membres observateurs (sans droit de vote)	
Dominique Dufour	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
Christine Germain	Pekuakamiulnuatsh Takuhikan
Marc Simard	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

En date de : Juillet 2023

SERVICES OFFERTS SELON LES POINTS DE SERVICES

Services



Convivial. Accessible. Direct.

UN RÉSEAU DE 8 BUREAUX AU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 /

Ouverts à 10 h les mercredis

Alma 725, rue Harvey Ouest, 2 ^e étage Tél. : 418 668-5281	Chicoutimi 237, rue Riverin Tél. : 418 698-3592	Dolbeau-Mistassini 1500, rue des Érables Tél. : 418 276-3560	Jonquière 3885, boul. Harvey, 3 ^e étage Tél. : 418 695-7898
La Baie 782, rue Victoria Tél. : 418 544-3378	Roberval 755, boul. Saint-Joseph, bureau 213, 1 ^{er} étage Tél. : 418 275-5442	Saint-Félicien 1209, boul. du Sacré-Cœur Tél. : 418 679-9955	L'Anse-Saint-Jean (bureau libre-service) CLSC du Fjord à L'Anse-Saint-Jean 29, rue Saint-Jean-Baptiste

SERVICES DE BASE, OFFERTS DANS TOUS LES BUREAUX¹

- Accompagnement dans les démarches administratives
- Assermentation
- Renseignements sur les programmes et services gouvernementaux
- Salle libre-service (postes informatiques et aide à la navigation, téléphones, imprimantes, télécopieur)
- Service québécois de changement d'adresse

SERVICES OFFERTS DANS CERTAINS BUREAUX

■ Aide sociale ■ Aide à l'emploi ■ Aide aux entreprises en matière de main-d'œuvre	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval Saint-Félicien ²
■ Actes de l'état civil (certificats de naissance, de mariage, de décès)	Chicoutimi Roberval Saint-Félicien
■ Bâtiment : licences et examens	Jonquière
■ Immigration, francisation et intégration : Partenariat et services aux entreprises	Roberval Dolbeau-Mistassini Centre administratif (Chicoutimi) ³
■ Immigration, francisation et intégration : Intégration des personnes	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière Roberval
■ Logement	Roberval
■ Permis de conduire et immatriculation de véhicules	La Baie Roberval
■ Soutien aux enfants	Chicoutimi

1. À l'exception du bureau de L'Anse-Saint-Jean qui offre les services d'une salle libre-service (poste informatique et aide à la navigation, téléphone, imprimante, télécopieur).

2. Dépôt et réception des nouvelles demandes et des documents.

3. Le centre administratif est situé au 210, rue des Oblats Ouest, Chicoutimi.

