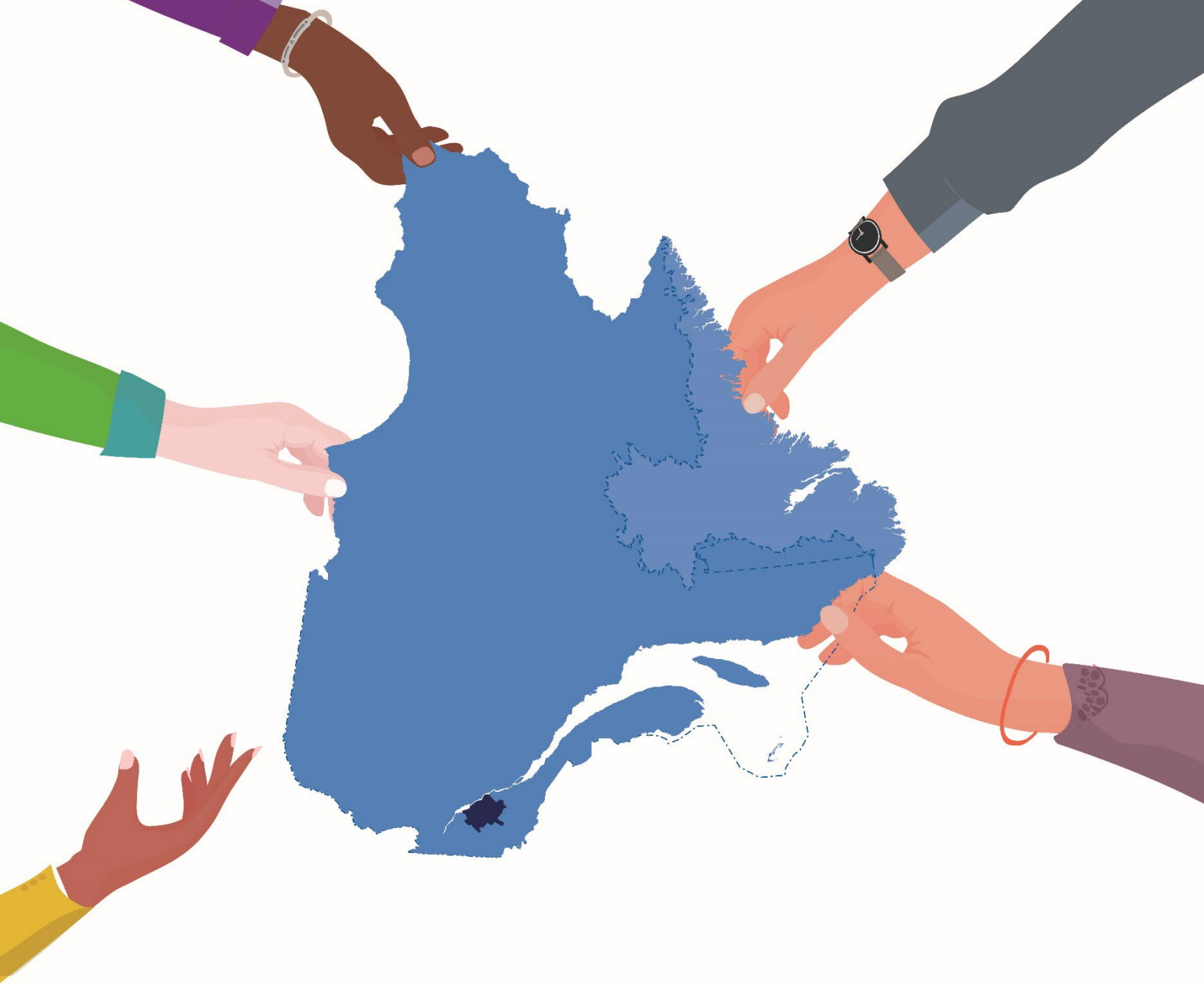




DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI À VOTRE PORTÉE

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC
DU CENTRE-DU-QUÉBEC
2023-2024

Note au lecteur

Les contenus sur les services en matière de main-d'œuvre et d'emploi ont été adoptés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec le 27 avril 2023.

Rédaction et édition

Cette publication a été réalisée par la
Direction générale de Services Québec du Centre-du-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Cette publication est en ligne uniquement à l'adresse :
<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale/publications>

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN : 978-2-550-96505-3 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Table des matières

1. MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET SECRÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	4
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	5
2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC	6
3. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC	8
4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPAUX OBJECTIFS.....	14
4.1 ACCROÎTRE LA PARTICIPATION DE TOUS AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE	16
4.2 PARTAGER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN, STIMULANT ET FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL	19
4.3 FAIRE ÉVOLUER NOS SERVICES EN COHÉRENCE AVEC LES ATTENTES DE NOTRE CLIENTÈLE	19
ANNEXE 1 BUDGET D'INTERVENTION DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL	21
ANNEXE 2 FACTEURS DE CONTINGENCE POUR L'ATTEINTE DES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS.....	22
ANNEXE 3 INDICATEURS DE RÉSULTATS.....	23
ANNEXE 4 ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC DU CENTRE-DU-QUÉBEC	24
ANNEXE 5 ORGANISMES SPÉCIALISÉS EN EMPLOYABILITÉ DU CENTRE-DU-QUÉBEC	25
ANNEXE 6 COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU CENTRE-DU-QUÉBEC (AU 27 AVRIL 2023)	26
ANNEXE 7 TABLEAU SYNOPTIQUE SIMPLIFIÉ DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2027 DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	27
ANNEXE 8 CARACTÉRISTIQUES DES PRESTATAIRES AU CENTRE-DU-QUÉBEC	28
TABLEAU 1 CARACTÉRISTIQUES DES PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI, DÉCEMBRE 2021 ET DÉCEMBRE 2022	28
TABLEAU 2 CARACTÉRISTIQUES DES ADULTES PRESTATAIRES DU PROGRAMME D'AIDE SOCIALE, DÉCEMBRE 2021 ET DÉCEMBRE 2022	28
GRAPHIQUE 1 ADULTES PRESTATAIRES DE L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS DANS LE CENTRE-DU-QUÉBEC, DÉCEMBRE 2022	29
ANNEXE 9 INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI AU CENTRE-DU-QUÉBEC AUPRÈS DES INDIVIDUS, COMPARATIF SUR 5 ANS.....	30
ANNEXE 10 LEXIQUE	31

1. MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET SECRÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

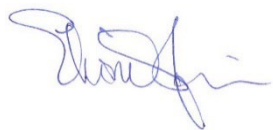
Vous avez entre les mains le Plan d'action régional de Services Québec pour l'année 2023-2024. Les engagements qu'il y contient en matière de services gouvernementaux, de l'emploi et de solidarité sociale s'inscrivent en cohérence avec la nouvelle planification stratégique 2023-2027¹ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce dernier soutient la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Il accompagne ses clientèles et favorise leur autonomie. Il offre aussi un accès simplifié aux services gouvernementaux.

Au cours de la dernière année, nous avons assisté à la reprise de l'ensemble des activités économiques avec la fin de l'état d'urgence sanitaire. Cependant, un vent d'incertitude persiste toujours en raison de la hausse de l'inflation et de la pénurie de main-d'œuvre qui affectent de nombreuses entreprises. Bien que les difficultés à pourvoir les postes vacants existaient avant la crise sanitaire, celles-ci se sont accentuées durant cette période en raison du vieillissement de la population, des nombreux départs à la retraite et de la vigueur de l'économie.

Le marché du travail au Centre-du-Québec est en effet en bonne posture. On observe un faible taux de chômage (2,6 % en 2022 comparativement à 4,3 % au Québec), un taux d'activité se situant à 63,2 % et un taux d'emploi à 61,6 %². De plus, de grands projets dans la filière batterie ont été annoncés pour le Parc industriel et portuaire de Bécancour, situé au Centre-du-Québec, ce qui devrait créer de nombreux emplois. Au cours des années à venir, il y aura donc un enjeu majeur au niveau du recrutement de la main-d'œuvre pour répondre aux besoins de ces nouvelles entreprises et de celles déjà aux prises avec la pénurie de main-d'œuvre.

En 2023-2024, Services Québec du Centre-du-Québec priorisera ses interventions pour répondre adéquatement aux besoins du marché du travail, en fonction des ressources disponibles. La direction générale offrira un appui aux personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi afin de les aider à intégrer le marché du travail de manière durable. Services Québec accompagnera également les entreprises dans leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines en vue d'augmenter leur productivité et leur compétitivité, et ce, en les aidant à évoluer dans un marché du travail en profonde transformation. Enfin, en matière de solidarité sociale, Services Québec contribuera à améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

En terminant, je tiens à remercier l'ensemble du personnel de Services Québec du Centre-du-Québec et nos partenaires pour la grande qualité des services offerts aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises de notre territoire.



Eliane Sfeir

Directrice générale de Services Québec et
secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec

1. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. [Plan stratégique 2023-2027](#).

2. STATISTIQUE CANADA. Enquête sur la population active, moyennes annuelles, 2022.

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Je vous présente avec enthousiasme les engagements régionaux en matière de main-d'œuvre et d'emploi pour l'année 2023-2024, conformément aux exigences requises par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

Pour ce volet, des actions particulières ont été élaborées par la direction générale et sont recommandées par les partenaires du marché du travail représentant les milieux de l'éducation et des affaires ainsi que les milieux syndical, communautaire et gouvernemental siégeant au Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) du Centre-du-Québec³.

En amont de cet exercice de planification, les membres du CRPMT ont été consultés lors d'un atelier de travail. Certaines problématiques liées au marché du travail dans la région ont ainsi été identifiées. Les enjeux actuels que vivent les entreprises au niveau du recrutement, de la rétention et de la formation de la main-d'œuvre sont sans précédent et préoccupent grandement les partenaires. Les membres sont également interpellés par les défis des travailleuses et des travailleurs à l'égard des nouvelles réalités du marché du travail, dont la transition numérique, et par les difficultés d'intégration et de maintien en emploi vécues par certaines personnes qui n'occupent pas un emploi. Différents leviers ont été identifiés afin de les aider à intégrer le marché du travail de manière durable et à s'y maintenir. Les partenaires du marché du travail souhaitent prendre part aux chantiers de travail pour la région, en agissant en complémentarité à l'offre de Services Québec.

Au cours de la prochaine année, les membres du CRPMT alimenteront la direction générale en lui fournissant des informations concernant les transformations et les besoins émergents du marché du travail. Le CRPMT souhaite aussi demeurer à l'affût des développements de la filière de la batterie à Bécancour afin de mieux s'y préparer collectivement. Enfin, les membres du CRPMT entendent s'impliquer dans le suivi des projets régionaux soutenus dans le cadre du programme Évolution-Compétences. Ce dernier vise à accroître les connaissances liées aux enjeux entourant le développement des compétences de la main-d'œuvre et à explorer de nouveaux modèles en matière de formation.

Je remercie sincèrement l'apport des partenaires du marché du travail aux réflexions ayant mené à ce plan et je vous invite également à prendre part à l'action afin de soutenir le marché du travail et de l'emploi au Centre-du-Québec pour la prochaine année et celles à venir.



Denis Deschamps

Président du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec

3. Pour connaître la composition du CRPMT, consultez l'annexe 6.

2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC

Structure de gouvernance

Services Québec dispose au Centre-du-Québec d'une direction générale et de quatre bureaux locaux situés à Bécancour, à Drummondville, à Victoriaville et à Plessisville⁴. La gestion des programmes d'assistance sociale est également assurée par le Centre administratif régional de l'aide financière de dernier recours (CARAFDR). La direction générale regroupe la Direction du marché du travail et des services spécialisés (DMTSS) et la Direction des services gouvernementaux intégrés (DSGI). En plus des responsabilités habituelles dévolues à une direction générale de Services Québec, elle est responsable de la gestion opérationnelle des ententes de subventions pour l'ensemble du Québec dans le cadre du Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA), qui a pour objectifs de créer des emplois adaptés aux besoins des personnes handicapées et de développer l'employabilité de ces dernières.

Services gouvernementaux

Services Québec est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes et les citoyens ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire du Québec. La Direction générale de Services Québec du Centre-du-Québec a pour mandat de s'assurer, grâce aux bureaux de Services Québec de la région, que les personnes et les entreprises bénéficient d'un accompagnement dans leurs démarches administratives auprès du gouvernement, ce qui comprend l'accès aux services de [Québec.ca](http://Quebec.ca), le Service québécois de changement d'adresse, les services de commissaire à l'assermentation, l'information gouvernementale en situation d'urgence, les services liés au Directeur de l'état civil et à d'autres registres de l'État.

Services publics d'emploi

En plus des services de placement et d'information sur le marché du travail destinés à l'ensemble de la population, des services d'emploi spécialisés sont également offerts pour mobiliser les clientèles en vue de leur intégration en emploi, dont les activités d'aide à l'emploi, les mesures de formation de la main-d'œuvre, les subventions salariales, les projets de préparation pour l'emploi et les services d'aide à l'emploi. Quant aux services destinés aux entreprises, ils ont pour objectifs d'aider celles-ci dans le développement des compétences de leur personnel et dans la mise en place de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, comme la gestion de la diversité ainsi que les processus d'attraction, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre. Ces services visent, par le fait même, à favoriser une organisation du travail optimale et à contribuer à l'amélioration de la compétitivité des entreprises.

Les services publics d'emploi sont offerts grâce à la collaboration de nombreux partenaires, dont les établissements d'enseignement et les organismes spécialisés en employabilité⁵. Ces derniers proposent une gamme variée de services à la clientèle en fonction des besoins identifiés par Services Québec pour répondre aux besoins du marché du travail et des différentes clientèles.

4. Pour connaître la gouvernance de la direction générale, consultez l'organigramme à l'annexe 4.

5. Consultez la liste des organismes spécialisés en employabilité de la région à l'annexe 5.

Services de solidarité sociale

Services Québec offre également des services de solidarité sociale, soit l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins, ainsi que l'aide et l'accompagnement des adultes prestataires d'une assistance sociale qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche d'emploi. Dans la région, les activités associées à la prestation de services liée à l'aide financière de dernier recours sont assurées par le Centre administratif régional de l'aide financière de dernier recours. Dans le but d'optimiser les ressources, ce centre regroupe les fonctions liées au traitement de l'attribution initiale, à la gestion des dossiers actifs, aux contraintes sévères à l'emploi, au Programme de revenu de base⁶, aux prestations spéciales, à la conformité et aux enquêtes.

6. Le Programme de revenu de base est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Il permet aux personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi persistantes d'obtenir une aide financière plus élevée et de bénéficier de certains avantages distincts des autres programmes. Il facilite leur participation sociale et économique, tout en tenant compte de leurs capacités.

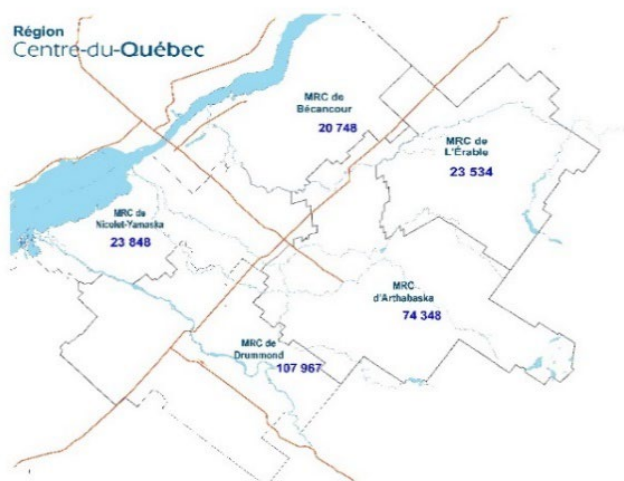
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. [Communiqué de presse : Québec lance le Programme de revenu de base : une avancée majeure pour mieux soutenir les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi](#), 17 janvier 2023.

3. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC

La population

En 2021, la population du Centre-du-Québec était de 250 445 personnes, ayant enregistré un taux d'accroissement de 3,3 % depuis le dernier recensement de 2016⁷. Au Québec, la variation est de 4,1 % pour cette même période. La région compte cinq municipalités régionales de comté (MRC) : la MRC d'Arthabaska, la MRC de Bécancour, la MRC de Drummond, la MRC de L'Érable, la MRC de Nicolet-Yamaska, ainsi que deux territoires autochtones : Odanak et Wôlinak. Près des trois quarts de la population se concentrent dans les MRC de Drummond et d'Arthabaska. Les personnes immigrantes représentent 2,8 % de la population totale dans le Centre-du-Québec, alors qu'elles constituent 14,2 % de la population à l'échelle du Québec.

Nombre de personnes par MRC au Centre-du-Québec, Recensement 2021



Les données les plus récentes sur les migrations interrégionales⁸ indiquent que le Centre-du-Québec a enregistré un gain migratoire de 1 908 personnes, soit un taux net de migration de 0,76 %. L'empressement de certaines personnes à se relocaliser dans les mois qui ont suivi le début de la pandémie a été moins marqué en 2021-2022. En effet, le nombre de personnes s'installant dans la région comparativement au nombre de personnes qui l'ont quittée est moins élevé que l'an passé. Ce taux était de 1,13 % en 2020-2021, ce qui représentait le gain le plus élevé depuis 2001-2002 pour la région. En 2021-2022, la MRC de Bécancour a enregistré le taux migratoire le plus important au Centre-du-Québec, soit 2,41 %, suivie de la MRC de Drummond avec un taux de 0,73 %.

Les principaux secteurs d'activité

Le secteur de la fabrication demeure un secteur névralgique au Centre-du-Québec, regroupant 19,7 % des emplois, comparativement à 10,1 % pour le Québec. Les secteurs de l'agriculture, la foresterie, la pêche et la chasse distinguent le Centre-du-Québec des autres régions en accaparant 5,5 % des emplois alors que dans l'ensemble du Québec, ils occupent 1,8 % des emplois⁹.

7. STATISTIQUE CANADA. [Recensement de la population 2021](#).

8. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2023). [Bulletin sociodémographique : La migration interrégionale au Québec en 2021-2022 : Montréal voit ses pertes diminuer après avoir accusé un déficit record l'année précédente](#), vol. 27, n° 1, janvier 2023.

9. STATISTIQUE CANADA. [Recensement de la population 2021](#).

L'état du marché du travail dans le Centre-du-Québec en 2022

Caractéristiques de la population active (15 ans et plus) Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2020 à 2022			
	2020	2021	2022
	Taux de chômage		
Centre-du-Québec	6,5 %	5,2 %	2,6 %
Ensemble du Québec	8,9 %	6,1 %	4,3 %
	Taux d'activité		
Centre-du-Québec	62,8 %	66,1 %	63,2 %
Ensemble du Québec	63,8 %	64,1 %	64,3 %
	Taux d'emploi		
Centre-du-Québec	58,7 %	62,6 %	61,6 %
Ensemble du Québec	58,1 %	60,2 %	61,5 %

- Le **taux de chômage** de la population active (15 ans et plus) est de 2,6 %, ce qui représente une baisse de 2,6 points de pourcentage (p.p.) par rapport à 2021. Ce taux est inférieur à l'ensemble du Québec, qui se fixe à 4,3 % (diminution de 1,8 p.p.)¹⁰.
- Le **taux d'emploi** est de 61,6 %, soit une diminution de 1 p.p. comparativement à 2021. Au Québec, ce taux s'établit à 61,5 % (hausse de 1,3 p.p. par rapport à 2021).
- Le **taux d'activité** est de 63,2 %, enregistrant une baisse de 2,9 p.p. comparativement à 2021. Ce taux est inférieur à celui de l'ensemble du Québec, qui se situe à 64,3 %.
- L'écart des **taux d'emploi et d'activité** entre les **hommes et les femmes** persiste. Dans le Centre-du-Québec, la différence entre le taux d'activité des hommes (65,2 %) est supérieure de 4,1 p.p. à celui des femmes (61,1 %), alors qu'au Québec, l'écart est de 7,2 p.p., également en faveur des hommes. De plus, le taux d'emploi des hommes (63,2 %) est supérieur de 3,3 p.p. à celui des femmes (59,9 %), alors qu'au Québec, l'écart est de 6,5 p.p., aussi en faveur des hommes.
- Le nombre de **personnes actives** (personnes en emploi ou en recherche d'emploi) a diminué de 4 800 personnes entre 2021 et 2022 pour se fixer à 132 400 personnes, soit une baisse de 3,5 %. Au Québec, ce nombre a augmenté de 1,1 % pour cette même période.
- Le nombre de **personnes en emploi** a diminué de 0,8 % par rapport à 2021, pour s'établir à 129 000 personnes en 2022. L'ensemble du Québec, pour sa part, affiche une hausse de 3,0 %.
- Le nombre de **prestataires de l'assurance-emploi** s'établissait à 5 934 prestataires en décembre 2022 dans le Centre-du-Québec¹¹. Il s'agit d'une diminution de 2 817 prestataires (-32,2 %) par rapport à la même période l'an passé. Ce nombre est inférieur à ce qu'il était avant la crise sanitaire (7 417 prestataires en décembre 2019). Au Québec, la situation est aussi marquée par une diminution du nombre de prestataires de l'assurance-emploi (-39,4 %) entre décembre 2021 et décembre 2022.
- En décembre 2022, la proportion des **hommes prestataires de l'assurance-emploi** dans le Centre-du-Québec était de 70,6 % alors qu'elle représentait 69,2 % en décembre 2021. Celle des **femmes** était de 29,4 % en décembre 2022 comparativement à 30,8 % en décembre 2021.

10. STATISTIQUE CANADA. Enquête sur la population active, moyennes annuelles, 2022.

11. Voir l'annexe 8, tableau 1.

- Le **nombre de prestataires de l'assurance-emploi âgés entre 55 et 64 ans** a enregistré la plus forte diminution entre décembre 2021 et décembre 2022 (-648 personnes) dans la région. Il est suivi du nombre de prestataires âgés de 25 à 34 ans (-550 personnes). Pour l'ensemble du Québec, les baisses les plus prononcées concernent les prestataires âgés de ce dernier groupe d'âge (-31 129 personnes).
- Toutes les **MRC du territoire** ont enregistré une baisse du nombre de prestataires de l'assurance-emploi entre décembre 2021 et décembre 2022 : MRC de Drummond (-34,6 % ou -1 373 prestataires), MRC d'Arthabaska (-27,8 % ou -642 prestataires), MRC de Nicolet-Yamaska et MRC de Bécancour (-34,2 % ou -579 prestataires) et MRC de L'Érable (-28,7 % ou -223 prestataires).
- En décembre 2022, le nombre d'adultes **prestataires de l'aide financière de dernier recours** était de 7 562, ce qui représente une baisse de 1,9 % (-149 prestataires) par rapport à décembre 2021. À titre de comparaison, leur nombre était de 8 910 en décembre 2019, avant la crise sanitaire. Au Québec, le nombre de prestataires a augmenté de 8,4 % (+20 241 prestataires) entre décembre 2021 et décembre 2022¹².
- Le nombre d'adultes **prestataires de l'aide sociale** a diminué de 2,6 % entre décembre 2021 et décembre 2022 (-101 prestataires) pour s'établir à 3 764. En décembre 2019, on en dénombrait 4 575. Au Québec, le nombre d'adultes prestataires de l'aide sociale est en hausse de 20,3 % (+24 677 prestataires) pour cette même période. Cette hausse peut s'expliquer par une augmentation des demandeurs d'asile (leur nombre s'établissait à 7 237 en décembre 2021 alors qu'il se situait à 32 061 en décembre 2022).
- En décembre 2022, la **proportion des hommes** prestataires de l'aide sociale dans le Centre-du-Québec était de 56,3 % alors que celle des **femmes** était de 43,7 %.
- La majorité des prestataires de l'aide sociale (60,7 %) ont atteint une **scolarité** de niveau primaire ou de secondaire I à IV. Un pourcentage important des prestataires de l'aide sociale (63,6 %) n'ont obtenu **aucun diplôme** au Centre-du-Québec comparativement à 43,1 % pour l'ensemble de la province.
- Dans la région, une grande proportion des prestataires de l'aide sociale (80,1 %) ont une **durée cumulative** de 48 mois et plus à ce programme. Au Québec, cette proportion se fixe à 61,9 %.
- Le nombre d'adultes **prestataires de l'aide sociale a diminué dans toutes les catégories d'âge**. Ce sont les prestataires âgés de 55 ans et plus qui ont enregistré la diminution la plus importante en nombre (-35 prestataires), suivis des prestataires âgés de moins de 25 ans (-32 prestataires).
- Dans la région, le **nombre d'adultes prestataires de l'aide sociale sans contrainte à l'emploi** était de 2 470 en décembre 2022, ce qui représente une légère baisse de 0,7 % comparativement à décembre 2021. Au Québec, l'augmentation est de 30,7 % pour cette même période.

12. Source : Direction de l'analyse et de l'information de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les défis et les enjeux du Centre-du-Québec qui influencent la prestation de services

Le vieillissement démographique et le déclin de la population en âge de travailler

Au Centre-du-Québec, les effets du vieillissement de la population se font ressentir sur le marché du travail depuis plusieurs années. Les nombreux départs à la retraite et les difficultés à pourvoir les postes vacants reflètent bien ce phénomène grandissant. Dans la région, la proportion de la population âgée de plus de 65 ans est supérieure au Centre-du-Québec (23,7 %) comparativement à l'ensemble du Québec (20,6 %) ¹³. Selon les dernières projections de l'Institut de la statistique du Québec, 28,7 % de la population du Centre-du-Québec sera âgée de 65 ans ou plus en 2041 alors qu'au Québec, ce taux sera de 26,1 % ¹⁴.

Par ailleurs, la population en âge de travailler, soit les personnes de 15 à 64 ans, représente 59,7 % de la population totale, alors qu'au Québec, ce taux s'établit à 63 %. De plus, cette tranche de la population a décliné de 1,8 % entre 2016 et 2021 au Centre-du-Québec, alors qu'au Québec, elle a augmenté de 0,4 % pour cette même période.

Les besoins de main-d'œuvre importants et l'amélioration des salaires

En dépit des soubresauts de l'économie, de nombreux postes sont à pourvoir au Québec. Le nombre total de postes vacants s'élevait à environ 244 000 au Québec au troisième trimestre de 2022 ¹⁵. Au Centre-du-Québec, le nombre de postes vacants était estimé à 7 670 pour cette période, soit une hausse de 7 % comparativement au troisième trimestre de 2021. De plus, lors de la mise à jour des derniers diagnostics portant sur l'état d'équilibre de la main-d'œuvre par profession à court et moyen termes, ce sont 196 professions qui ont été évaluées en déficit ou en léger déficit dans la région ¹⁶. Parmi les secteurs présentant des professions en déficit ou en léger déficit, mentionnons la fabrication, la santé, l'agriculture, l'informatique, l'enseignement, le génie et le transport. D'ailleurs, la quête des talents incite les entreprises à se montrer plus compétitives du point de vue salarial. Dans la région, le salaire horaire moyen a augmenté de 10,9 % depuis 2019 comparativement à 8,4 % pour l'ensemble du Québec ¹⁷. En 2021, il était estimé à 25,80 \$ au Centre-du-Québec et à 28,81 \$ au Québec ¹⁸.

13. STATISTIQUE CANADA. [Recensement de la population 2021](#).

14. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2022). [Bulletin sociodémographique : Mise à jour 2022 des perspectives démographiques du Québec et de ses régions, 2021-2066](#), vol. 26, n° 4, juillet 2022, L'Institut, p.1-11.

15. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. [Les postes vacants au Québec](#), site consulté le 10 janvier 2023.

16. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. [État d'équilibre du marché du travail à court et moyen termes, édition 2022](#), p. 16.

17. STATISTIQUE CANADA. Enquête sur la population active. Compilé par l'Institut de la statistique du Québec. [Tableau statistique : Rémunération hebdomadaire et horaire des employés selon le sexe, population de 15 ans et plus, régions administratives et ensemble du Québec, 2021](#).

18. En réponse aux défis liés au marché du travail, le gouvernement du Québec a fixé une nouvelle hausse du salaire minimum qui atteindra 15,25 \$ l'heure à compter du 1^{er} mai 2023. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. [Communiqué de presse : Hausse du salaire minimum à compter du 1^{er} mai 2023 - Jean Boulet annonce une hausse du salaire minimum de 1,00 \\$ l'heure](#), 18 janvier 2023.

Un marché du travail en transformation et les compétences du futur

Le marché du travail est en perpétuel mouvement et différents facteurs l'influencent. La dernière année a été marquée par des conflits géopolitiques, des problématiques d'approvisionnement, ainsi que par la hausse inflationniste et la pénurie de main-d'œuvre. Ces transformations amènent le marché de l'emploi à s'ajuster constamment, que ce soit par l'automatisation des tâches et la robotisation, le travail à distance, le recours accru au numérique et la transition vers une économie plus verte. Pour être en mesure de suivre ce courant, les personnes plus vulnérables sur le plan de l'emploi et les travailleuses et travailleurs moins qualifiés peuvent avoir besoin d'un soutien renforcé pour développer de nouvelles compétences.

La Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) a d'ailleurs élaboré un référentiel qui représente les dix compétences du futur : le numérique, la communication et la collaboration, l'adaptabilité, l'information, la résolution de problèmes, l'autonomie, l'inclusion, le développement professionnel, l'environnement et l'éthique. Ces compétences reposent, d'abord et avant tout, sur un socle composé des compétences essentielles que sont la littératie et la numératie. Selon la CPMT, l'ensemble de ces compétences forme un tout indissociable que les travailleuses et les travailleurs du Québec doivent pouvoir développer dès maintenant¹⁹.

De plus, selon une étude publiée par la Fondation sur l'alphabétisation en 2021, on estime à 58 % la population âgée de 15 ans et plus au Centre-du-Québec (par rapport à 53 % au Québec), qui n'atteint pas le niveau 3 de l'indice de littératie du *Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes* développé par l'Organisation de coopération et de développement économiques²⁰. Le niveau 3 est considéré comme le seuil à atteindre afin d'avoir les outils nécessaires pour bien fonctionner en société. Selon cette étude, dans un contexte de transformation des milieux de travail et d'automatisation, ces travailleuses et travailleurs avec des difficultés en littératie feront face à des enjeux pour rehausser leurs compétences dans un milieu de travail en mutation. Une véritable prise de conscience doit s'opérer chez les employeurs afin qu'ils réalisent la fragilité des habiletés de base d'une bonne proportion de leurs employées et employés.

Enfin, lors du dernier recensement, les données sur la scolarisation indiquent que la région a un taux de diplomation plus faible que celui de la province. En effet, 20,2 % de la population âgée de 25 à 64 ans n'a aucun diplôme de niveau secondaire comparativement à 14,5 % pour l'ensemble du Québec. Par contre, la proportion des personnes diplômées d'une école de métiers ou ayant un certificat d'apprenti est supérieure au Centre-du-Québec (26,5 %) par rapport aux autres régions (18,9 %). Il en est de même de la diplomation de niveau collégial : 20,1 % au Centre-du-Québec, comparé à 18,9 % pour l'ensemble de la province. À l'inverse, il existe un écart sur le plan de la diplomation universitaire (15,9 % au Centre-du-Québec comparativement à 29,5 % au Québec).

Ainsi, au cours de la prochaine année, la priorité sera d'accompagner les entreprises afin qu'elles développent une culture de formation continue pour demeurer innovantes, productives et compétitives. De plus, il faudra solidifier les compétences de base (littératie et numératie) des personnes en emploi qui occupent plus souvent des postes d'entrée dans les entreprises et qui peuvent être à risque plus élevé de perte d'emploi. Il sera également important de soutenir la main-d'œuvre déjà en emploi dans l'acquisition de nouvelles compétences, dont l'apprentissage des nouvelles technologies.

19. COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL. [Se préparer à un marché du travail en transformation : Référentiel québécois des compétences du futur](#), 2022.

20. FONDATION POUR L'ALPHABÉTISATION. *La littératie au Québec : un regard local sur les enjeux. Estimation d'un indice de littératie par MRC*, Pierre Langlois, économiste, octobre 2021, pages 3, 14, 15 et 22.

L'accompagnement de certaines clientèles éloignées du marché du travail

Malgré les nombreux postes vacants, plusieurs personnes continuent de nécessiter un soutien accru afin d'occuper un emploi de façon durable, particulièrement celles faisant partie de groupes de la population plus vulnérables sur le plan de l'emploi comme les personnes prestataires des programmes d'assistance sociale, les personnes handicapées, les travailleuses et travailleurs expérimentés âgés de plus de 55 ans, les personnes immigrantes admises au Canada depuis moins de 5 ans, les personnes judiciarisées, les personnes autochtones, les femmes sous-scolarisées, les jeunes âgés de 24 ans et moins, les cheffes et chefs de famille monoparentale ainsi que les personnes prestataires de l'assurance-emploi depuis une certaine période, car il se peut alors qu'elles rencontrent des obstacles à l'intégration en emploi.

Afin d'aider ces clientèles à intégrer le marché du travail et à se maintenir en emploi de manière durable, un accompagnement leur sera offert en fonction de leur situation et des ressources disponibles. Selon les circonstances, une formation pourrait être envisagée pour les amener à améliorer leur employabilité et à répondre aux besoins du marché du travail dans certains secteurs priorités par le gouvernement comme

- la santé (sauf les établissements publics);
- les services de garde éducatifs à l'enfance;
- l'éducation (mais seulement auprès des entreprises de transport scolaire);
- le génie;
- les technologies de l'information;
- la construction;
- la filière batterie pour les véhicules électriques;
- les filières industrielles et scientifiques;
- la transition énergétique, l'électrification et les technologies propres;
- les sciences de la vie.

La baisse des bassins de clientèle des services publics d'emploi

Le marché du travail actuel est caractérisé par un très faible nombre de personnes sans emploi et à la recherche d'un emploi nécessitant des services publics d'emploi. Au cours des dernières années, une diminution de plus en plus importante de la clientèle aux services publics d'emploi a été observée. Au Centre-du-Québec, cette baisse est de -45,1 % depuis les cinq dernières années pour l'ensemble des clientèles²¹. Cette diminution est de -40,3 % pour la clientèle de l'assistance sociale et de -37,3 % pour les prestataires de l'assurance-emploi. De plus, pour la grande majorité des mesures des services publics d'emploi, le nombre de personnes participantes n'a cessé de décroître au cours des cinq dernières années (-43,5 % pour les services d'aide à l'emploi, -36,7 % pour les projets de préparation pour l'emploi, -38,5 % pour la mesure de formation de la main-d'œuvre).

Au Québec, cette tendance à la baisse s'observe également : -52 % pour l'ensemble de la clientèle, -59,8 % pour la clientèle de l'assistance sociale et -47,3 % pour les prestataires de l'assurance-emploi. Cette situation s'explique par la bonne vigueur du marché du travail et la pénurie de main-d'œuvre ainsi que par la baisse de la population en âge de travailler.

Ainsi, pour l'année 2023-2024 et les années à venir, les services publics d'emploi continueront de composer avec la diminution du bassin de personnes devant recourir à ces services.

21. Voir l'annexe 9.

L'autonomie économique et l'inclusion sociale des personnes et des familles

En dépit de la baisse du nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours dans le Centre-du-Québec au cours de la dernière année, l'autonomie économique et l'inclusion sociale des personnes et des familles constituent des enjeux de grande importance pour la région. L'accueil de la clientèle, le traitement rapide des demandes d'aide financière et l'application équitable de la Loi et du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles sont prioritaires. Comme l'emploi permet de lutter contre la pauvreté et de favoriser l'inclusion socioéconomique, le personnel des bureaux de Services Québec ainsi que les organismes spécialisés en employabilité du territoire apportent le soutien nécessaire et adapté aux prestataires pour les aider à intégrer le marché du travail et à se maintenir en emploi.

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 la **planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**²² et de **celle de la Commission des partenaires du marché du travail**²³, de même que sur l'exercice annuel de planification du secteur de l'Emploi. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction générale de Services Québec du Centre-du-Québec, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités ainsi que de certains facteurs de contingence²⁴.

La planification régionale s'appuie aussi sur les stratégies et les plans d'action gouvernementaux qui soutiennent les personnes présentant des difficultés d'intégration en emploi, notamment

- le **Plan d'action jeunesse 2021-2024**²⁵;
- la **Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 : pour un Québec riche de tous ses talents**²⁶. À ce titre, la direction générale entend notamment
 - poursuivre les investissements destinés à la mesure Contrat d'intégration au travail (CIT);
 - coordonner les travaux de la Table régionale de concertation pour l'intégration en emploi des personnes handicapées et collaborer à la réalisation de son plan d'action à cet égard (2020-2024);
 - poursuivre la gestion opérationnelle du PSEA pour l'ensemble du Québec²⁷.
- la **Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027**²⁸ et son orientation 2 intitulée *Égalité en emploi et égalité économique entre les femmes et les hommes* qui concerne plus spécifiquement les services publics d'emploi. En 2023-2024, la direction générale entend se préoccuper de la diversification des choix professionnels, entre autres, dans les professions à prédominance masculine, lors de l'identification et de l'élaboration de projets de formation²⁹;

22. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. [Plan stratégique 2023-2027](#).

23. COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL. [Plan stratégique 2020-2024](#).

24. Pour les facteurs de contingence, se référer à l'annexe 2 du présent document.

25. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. [Plan d'action jeunesse 2021-2024](#).

26. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. [Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024](#).

27. Ce programme vise à créer des emplois adaptés aux besoins des personnes handicapées afin de favoriser leur inclusion sociale.

28. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. [Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027](#).

29. À titre d'exemple : manœuvre en construction, conducteur et conductrice de camion, opérateur et opératrice de machines à commandes numériques.

- la **Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits**³⁰. En 2023-2024, la direction générale verra à
 - poursuivre sa participation au projet pilote d'agent de liaison autochtone, par la signature d'une entente de soutien financier;
 - consolider le partenariat avec les organisations autochtones du territoire;
 - partager de l'information sur le marché du travail et les formations disponibles ainsi que sur les mesures et services publics d'emploi, dans un esprit de complémentarité;
 - assurer un suivi du processus opérationnel mis en place entre Services Québec et les organisations autochtones aux fins d'un continuum de services;
 - sensibiliser les employeurs à l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée, notamment celle des Premières Nations, par l'entremise du Programme d'aide à l'intégration en emploi des membres des Premières Nations et des Inuits;
 - s'assurer d'une représentativité des Premières Nations et des Inuits au Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec.

Priorités régionales

Chaque année, la direction générale établit certaines priorités afin de bien cibler ses interventions. Celles-ci évoluent d'une année à l'autre en fonction notamment des orientations ministérielles et du contexte du marché du travail.

Voici, pour 2023-2024, les priorités de la direction générale de Services Québec :

1. Ajuster la prestation de services en fonction de l'évolution du contexte économique et des bassins de clientèle.
2. Fournir une lecture juste et concertée des besoins du marché du travail, en tenant compte du contexte économique ainsi que de la pénurie de main-d'œuvre et en diffusant l'information sur le marché du travail adaptée aux différentes clientèles et partenaires.
3. Accompagner les entreprises dans leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines afin de les aider à évoluer dans un marché du travail en profonde transformation.
4. Contribuer au rehaussement des compétences des personnes sans emploi en les dirigeant vers les professions qui présentent de bonnes perspectives d'emploi dans la région.
5. Bien évaluer les besoins, l'évolution du marché du travail et la complémentarité des interventions avec les organismes spécialisés en employabilité afin d'assurer une prestation de services adaptée au contexte.
6. Adapter les interventions et l'accompagnement pour assurer l'intégration et le maintien en emploi de la clientèle éloignée du marché du travail, en collaboration avec les partenaires.
7. Contribuer à améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.
8. Poursuivre le développement d'une culture d'amélioration continue auprès du personnel en vue de mieux répondre aux besoins des citoyennes et citoyens ainsi que ceux des entreprises.
9. S'assurer d'améliorer l'expérience employé afin de devenir un employeur de choix pour faire face aux besoins de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre au sein de l'organisation.

30. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. [Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits](#), 2017.

Ces priorités se déclinent en différentes actions régionales élaborées en cohérence avec la planification stratégique ministérielle 2023-2027. Trois orientations concernent les activités de Services Québec :

- Accroître la participation de tous au développement social et économique.
- Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel.
- Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle.

4.1 ACCROÎTRE LA PARTICIPATION DE TOUS AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

Cette orientation de la planification stratégique du ministère comprend quatre objectifs qui interpellent les directions générales de Services Québec : trois relatifs à l'emploi et la main-d'œuvre, l'autre ayant trait à la solidarité sociale.

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

Objectif

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

Axe d'intervention – Offrir un accompagnement auprès de la clientèle permettant de répondre à leurs besoins tant pour le volet socioéconomique que pour le volet de l'inclusion sociale

- Adapter nos outils d'accompagnement afin que nos interventions répondent adéquatement aux besoins exprimés par les personnes appartenant à la clientèle des programmes d'assistance sociale.
- Poursuivre la référence de la clientèle à des organismes publics et communautaires de la région ou à d'autres ministères.
- Participer regionalement à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Soutenir la concertation des membres de l'Alliance centricoise pour favoriser la solidarité et l'inclusion sociale.
- Poursuivre notre participation aux différents comités visant à favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies, dont le comité intersectoriel sur l'itinérance Mauricie–Centre-du-Québec et le comité régional de développement social qui fait office, dans notre région, de table de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- S'assurer que la clientèle et le personnel de Services Québec sont au fait des différentes initiatives locales et régionales pour contrer la pauvreté et l'exclusion sociale.

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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale; 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 objectifs de cette orientation :

- 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.

Les enjeux du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi sont les suivants :

1. La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée.
2. Des services publics d'emploi évolutifs et innovants pour une réponse adaptée à un marché du travail en transformation.
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.
4. L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.

Voici ci-dessous les axes d'intervention et les actions prioritaires recommandés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi qui ont été identifiés lors de l'atelier de travail à l'hiver 2023³¹. Ils sont présentés selon les orientations nationales du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi.

Orientation 1 en matière de main-d'œuvre et d'emploi

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 – La production et la diffusion d'information sur le marché du travail actualisée

- Outiller le personnel de Services Québec en matière d'information sur le marché du travail afin de l'aider à intervenir auprès de la clientèle dans un contexte de transformation du marché du travail.
- Poursuivre la diffusion d'information sur le marché du travail auprès des partenaires et des entreprises.
- Assurer une vigie auprès des entreprises de la région ayant des projets qui peuvent avoir des répercussions sur le développement des compétences des personnes en emploi.

Orientation 2 en matière de main-d'œuvre et d'emploi

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

Axe d'intervention – La qualification des personnes sans emploi et le rehaussement des compétences des travailleuses et des travailleurs

- Poursuivre la référence des clientèles admissibles en formation, dans les secteurs prioritaires que sont la santé, les services de garde éducatifs à l'enfance, l'éducation, le génie, les technologies de l'information, la construction, la filière batterie, les filières industrielles et scientifiques, la transition énergétique, l'électrification et les technologies propres ainsi que les sciences de la vie.
- Faire connaître le soutien financier offert aux entreprises pour la formation de leur main-d'œuvre en littératie, en numératie et celle rehaussant les compétences des travailleuses et des travailleurs peu qualifiés ou peu scolarisés.

31. Les axes d'intervention et les actions tendent à souligner certains aspects prioritaires. Ils ne représentent pas l'ensemble des actions qui sont mises en place annuellement pour assurer un service auprès des clientèles.

Axe d'intervention – Le soutien et l'accompagnement des entreprises en recrutement et en gestion de leurs ressources humaines

- Développer des partenariats entre les services aux entreprises de Services Québec et les organismes spécialisés en employabilité de la région pour favoriser le maintien en emploi des personnes et le soutien aux employeurs en matière de gestion des ressources humaines.
- Soutenir les entreprises dans l'intégration et le maintien en emploi de travailleuses et de travailleurs aux profils diversifiés et sous-représentés sur le marché du travail.
- Soutenir les interventions visant à accroître la productivité des entreprises.

Axe d'intervention – Le soutien, l'accompagnement et le maintien en emploi de la clientèle sous-représentée sur le marché du travail

- Optimiser les pratiques visant l'accompagnement en emploi des personnes en fin de participation à une mesure des services publics d'emploi, et ce, avec la collaboration des partenaires.
- Déployer le plan d'implantation du Maintien en emploi dans la région.
- Poursuivre la participation au projet pilote d'agent de liaison autochtone visant l'intégration et le maintien en emploi de la main-d'œuvre autochtone, en collaboration avec la communauté de Wôlinak, la Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations du Québec, les organismes spécialisés en employabilité et les employeurs de la région.
- Prioriser l'octroi de subventions salariales aux personnes issues d'un groupe sous-représenté sur le marché du travail.

Axe d'intervention – L'intervention auprès des personnes ayant des besoins d'aide à l'emploi

- Poursuivre, pour une année supplémentaire, les trois projets acceptés dans la région dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi.
- Soutenir par des mesures les personnes les plus vulnérables sur le plan de l'emploi afin qu'elles puissent intégrer durablement le marché du travail.
- Adapter les services en fonction des besoins actuels en tenant compte de l'évolution des bassins de clientèle.

Axe d'intervention – La persévérance aux mesures d'emploi

- Intensifier des actions visant à soutenir la persévérance des personnes en participation.

Axe d'intervention – Le soutien et la collaboration des partenaires pour une offre de services adaptée

- Organiser des rencontres de partenariat visant à assurer une meilleure compréhension des besoins des clientèles et des enjeux associés entre Services Québec et ses partenaires en employabilité de la région.
- Tenir une rencontre d'arrimage avec les partenaires de l'éducation dans le but d'identifier des priorités en matière de formation de la main-d'œuvre dans la région.

Axe d'intervention – L'apport des partenaires du marché du travail

- Faire le suivi des projets dans le cadre du programme Évolution-Compétences, volet Innovation et connaissance.
- Favoriser le partage d'information entre les partenaires du marché du travail en lien avec le développement de la filière batterie à Bécancour et les besoins de main-d'œuvre et d'emploi à venir.

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 ses employés une expérience de travail mobilisante. À ce titre, voici les interventions régionales retenues.

Objectif

Cultiver notre expertise et notre potentiel

Axe d'intervention – La priorisation des formations spécifiques en lien avec les attributions d'emploi du personnel

- Offrir des formations ciblées pour répondre aux besoins du personnel.
- Définir des modes d'accompagnement à la tâche pour le nouveau personnel.

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

Améliorer les services selon les attentes des clients

Axe d'intervention – Mettre en œuvre des actions qui permettent d'améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des démarches pour obtenir les services

- Déterminer des pistes d'amélioration à la suite de l'analyse des résultats des sondages effectués par le Ministère.
- Accompagner, de façon personnalisée, les citoyens et les citoyennes afin de favoriser leur autonomie dans les transactions qu'ils effectuent avec l'État, plus particulièrement à l'aide des services en ligne.
- Participer activement au projet de développement de la plateforme informatique Mon Dossier, et ce, en apportant la vision opérationnelle à l'application.

Objectif

Faciliter l'accès aux services gouvernementaux

Axe d'intervention – Collaborer au développement de nouveaux partenariats, notamment en proposant des initiatives, et participer à la mise en œuvre des ententes en cours

- Développer davantage le partenariat et la complémentarité entre les lignes d'affaires de Services Québec et celles de nos partenaires ministériels présents dans nos unités, et ce, dans un objectif de continuum de services.

Conclusion

Ce plan d'action a été rédigé grâce à la collaboration des différentes équipes de Services Québec du Centre-du-Québec. Pour le volet main-d'œuvre et emploi, l'implication du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec a permis de donner une couleur régionale aux actions qui seront mises en place au cours de la prochaine année. Afin de réaliser ce plan d'action, Services Québec du Centre-du-Québec s'appuiera sur la mobilisation de son personnel et sur l'engagement de ses partenaires.

ANNEXE 1

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

En 2023-2024, le budget initial prévu est de 28 194 434 \$. Cette somme sera investie dans la région pour accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, pour soutenir le développement ou le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre et pour améliorer la gestion des ressources humaines des entreprises.

Il s'agit d'une diminution de 616 445 \$ (-2,1 %) comparativement au budget initial 2022-2023. Cette somme sera répartie entre les quatre bureaux de Services Québec du territoire et les services régionalisés. Ceux-ci permettent de financer des projets régionaux, dont les ententes avec les organismes spécialisés en employabilité.

ANNEXE 2

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

Les engagements pris dans ce Plan d'action régional 2023-2024 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 effectivement en 2023-2024. Afin de bien réaliser sa mission et de respecter la vision organisationnelle en proposant une offre de services adaptée aux besoins de sa clientèle, la direction générale doit disposer d'un budget d'intervention approprié.

Ainsi, des changements quant aux disponibilités budgétaires impliqueraient l'adaptation des services offerts. L'évolution de la situation du marché du travail peut également avoir une conséquence sur le choix des priorités d'action régionales ainsi que sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés.

ANNEXE 3

Indicateurs de résultats

Indicateurs de résultats ciblés	Cibles régionales 2023-2024	Variation 2022-2023
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (taux d'emploi total)	57,8 %	1,3 p.p.
Nombre de personnes (clientèle de l'assistance sociale (AS)) ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (retour en emploi AS)	666	124
Proportion des personnes (clientèle de l'assistance sociale) ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (taux d'emploi AS)	43 %	1 p.p.
Proportion de participants (clientèle de l'assistance sociale) aux interventions des services publics d'emploi (SPE) s'étant maintenus en emploi pour une période d'au moins six mois (taux de maintien en emploi des participants AS)	n.d.	n.a.
Nombre de personnes (clientèle de l'assurance-emploi (CAE)) ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (retour en emploi CAE)	1 952	n.a.
Proportion des personnes (clientèle de l'assurance-emploi) ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (taux d'emploi CAE)	65,9 %	n.a.
Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs priorités	35 %	n.a.
Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des SPE	80 %	n.a.
Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des SPE	85 %	n.a.
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) – volet Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)	344	5

ANNEXE 4

Organigramme de la Direction générale de Services Québec du Centre-du-Québec



ANNEXE 5

Organismes spécialisés en employabilité du Centre-du-Québec

- Abrimex (entreprise d'entraînement)
- Accès travail (personnes immigrantes)
- Carrefour jeunesse-emploi Arthabaska (jeunes)
- Carrefour jeunesse-emploi comté Nicolet-Bécancour (jeunes)
- Carrefour jeunesse-emploi Drummond (jeunes)
- Centre d'emploi agricole
- Impact Emploi (Carrefour jeunesse-emploi) de L'Érable (jeunes et clientèle de 36 ans et plus)
- Novem emploi (travailleuses et travailleurs expérimentés)
- OPEX (personnes judiciairisées)
- Partance (clientèle féminine)
- PRISE (entreprise d'insertion socioprofessionnelle dans le domaine de la transformation du bois)
- SEMO (personnes handicapées)
- Services intégrés pour l'emploi (clientèle féminine)
- Stratégie Carrière inc. (services en développement de l'employabilité)

ANNEXE 6

Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec (au 27 avril 2023)

Membres du secteur de la main-d'œuvre		Membres du secteur des entreprises	
M ^{me} Nancie Lafond	Syndicat de l'enseignement des Bois-Francis	M ^{me} Stéphanie Allard	Chambre de commerce et d'industrie Bois-Francis et de l'Érable
M. David Maden	Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec	M. Guy Gagnon	Posi-plus technologies inc.
M. Mario Pellerin	Conseil central du Cœur du Québec (CSN)	M ^{me} Malka Roy	Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec
M. Marc St-Cyr	Métallos Venmar Ventilation (FTQ)	M^{me} Annie Lajoie Vice-présidente du CRPMT	Produits Proflex inc.
Poste vacant au secteur de la main-d'œuvre		Poste vacant au secteur des entreprises	
Poste vacant au secteur de la main-d'œuvre		Poste vacant au secteur des entreprises	
Membres représentant les organismes communautaires et le milieu de la formation		Membres sans droit de vote	
M ^{me} Ève Champagne	Services intégrés pour l'emploi	M. Richard Bernier	Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)
M ^{me} Annie Richard	CJE du comté de Nicolet-Bécancour	M ^{me} Marie-Claude Gauthier	Ministère de l'Enseignement supérieur (accompagnatrice du représentant du MEQ)
M ^{me} Vicky Côté	Le_SAE Centre-du-Québec	M ^{me} Lysanne Brunet	Commission de la construction du Québec
M. Denis Deschamps Président du CRPMT	Cégep de Victoriaville	M ^{me} Céline Girard	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
M. Alain Desruisseaux	Centre de services scolaire des Bois-Francis	M. Éric Leclair	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
M ^{me} Catherine Laurence-Ouellet	Université du Québec à Trois-Rivières	M ^{me} Lucie Marchessault	Cégep de Drummondville
		M. Nicolas Martin	Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie
		M. Daniel G. Nolett	Conseil des Abénakis d'Odanak
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale			
M ^{me} Eliane Sfeir Secrétaire du CRPMT	Services Québec		
Membre représentant la réalité du développement local			
M. Daniel Béliveau	Centre local de développement de la MRC de Bécancour		

ANNEXE 7

Tableau synoptique simplifié de la planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ENJEU 1 : La participation de toutes et de tous au développement social et économique	
Orientation	Objectifs
1. Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique	1.1 Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale 1.2 Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi 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 1.4 Augmenter le nombre d'organismes communautaires financés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) 1.5 Aider les entreprises à adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail
ENJEU 2 : Une expérience employé inspirante	
Orientation	Objectifs
2. Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel	2.1 Agir ensemble pour une expérience employé mobilisante 2.2 Cultiver notre expertise et notre potentiel
ENJEU 3 : Des services de qualité, simples, intégrés et accessibles	
Orientation	Objectifs
3. Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle	3.1 Améliorer les services selon les attentes des clients 3.2 Faciliter l'accès aux services gouvernementaux 3.3 Faciliter l'utilisation de Mon dossier 3.4 Assurer une meilleure protection du public par l'optimisation des registres de l'État

ANNEXE 8

Caractéristiques des prestataires au Centre-du-Québec

Tableau 1

Caractéristiques des prestataires de l'assurance-emploi,
décembre 2021 et décembre 2022

	Décembre 2021	Hommes	Femmes	Décembre 2022	Hommes	Femmes	Variation	%
Nombre total de prestataires	8 751	6 060	2 691	5 934	4 187	1 747	-2 817	-32,2 %
Âgés de moins de 25 ans	979	708	271	523	397	126	-456	-46,6 %
Âgés de 25 à 34 ans	1 829	1 344	485	1 279	964	315	-550	-30,1 %
Âgés de 35 à 44 ans	1 726	1 232	494	1 221	869	352	-505	-29,3 %
Âgés de 45 à 54 ans	1 495	947	548	1 052	665	387	-443	-29,6 %
Âgés de 55 à 64 ans	2 013	1 292	721	1 365	898	467	-648	-32,2 %
Âgés de 65 ans ou plus	708	536	172	494	394	100	-214	-30,2 %

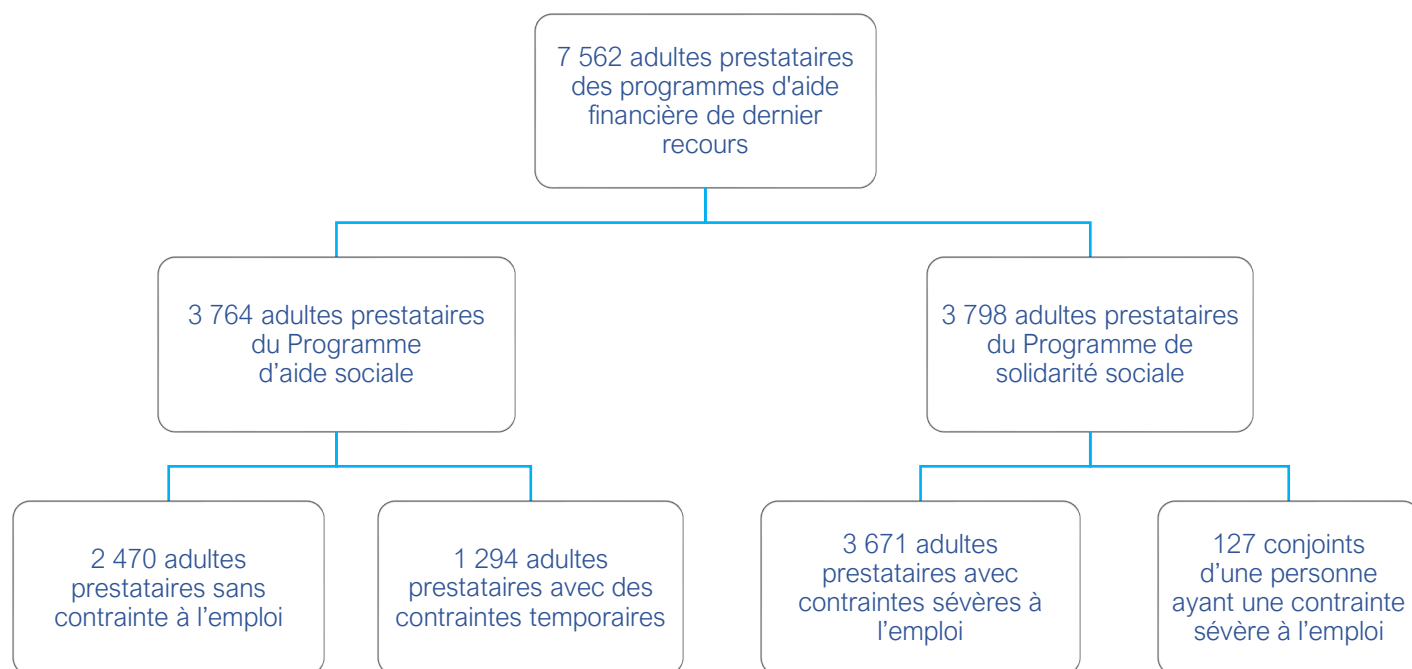
Tableau 2

Caractéristiques des adultes prestataires du Programme d'aide sociale,
décembre 2021 et décembre 2022

	Décembre 2021	Hommes	Femmes	Décembre 2022	Hommes	Femmes	Variation	%
Nombre total de prestataires	3 865	2 133	1 732	3 764	2 121	1 643	-101	-2,7 %
Prestataires sans contrainte temporaire	2 488	1 543	945	2 470	1 551	919	-18	-0,7 %
Prestataires présentant des contraintes temporaires	1 377	590	787	1 294	570	724	-83	-6 %
Personnes nées hors Canada	183	77	106	171	76	95	-12	-6,6 %
Âgés de moins de 25 ans	313	156	157	281	147	134	-32	-10,2 %
Âgés de 25 à 34 ans	827	422	405	801	404	397	-26	-3,1 %
Âgés de 35 à 44 ans	926	533	393	924	536	388	-2	-0,2 %
Âgés de 45 à 54 ans	785	446	339	779	462	317	-6	-0,8 %
Âgés de 55 ans ou plus	1 014	576	438	979	572	407	-35	-3,5 %

GRAPHIQUE 1

Adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours dans le Centre-du-Québec, décembre 2022



ANNEXE 9

Interventions des services publics d'emploi au Centre-du-Québec auprès des individus, comparatif sur 5 ans

	2021-2022	2016-2017	Variation % sur 5 ans	2022-2023 au 20 janvier 2023
Ensemble des clientèles (nombre de nouveaux participants)				
Ensemble des clientèles ³²	4 497	8 189	-45,1 %	5 226
Assistance sociale	1 543	2 583	-40,3 %	1 406
Assurance-emploi	3 296	5 259	-37,3 %	3 619
Sans soutien public du revenu	633	1 514	-58,2 %	1 086
Par clientèle				
Femmes	2 252	3 496	-35,6 %	2 371
Hommes	2 245	4 693	-52,2 %	2 855
Jeunes (moins de 35 ans)	2 527	3 944	-35,9 %	2 487
Travailleurs expérimentés (55 ans et plus)	562	1 431	-60,7 %	1 114
Personnes handicapées	872	841	3,7 %	813
Personnes autochtones	23	26	-11,5 %	31
Personnes nées hors Canada	438	580	-24,5 %	442
Mesures SPE (nombre de nouvelles participations)				
Services d'aide à l'emploi	2 295	4 065	-43,5 %	2 412
Projets de préparation pour l'emploi	114	180	-36,7 %	98
Mesure de formation de la main-d'œuvre	995	1 618	-38,5 %	519
Soutien au travail autonome	32	62	-48,4 %	26
Subvention salariale	208	341	-39 %	98
Initiative ciblée pour travailleurs expérimentés	18	n.d.	-	8
Contrat d'intégration au travail	184	211	-12,8 %	148
Programme de subventions aux entreprises adaptées	36	40	-10 %	8
Recherche et innovation	71	39	82,1 %	48
Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)	22	5	340 %	6

32. La somme des différents types de clientèle peut être supérieure au total puisqu'une même personne peut être à la fois un participant de l'assistance sociale et un participant de l'assurance-emploi (double statut).

ANNEXE 10

Lexique

Population de 15 ans ou plus

Personnes âgées de 15 ans ou plus, résidant au Québec, à l'exception des personnes vivant dans les réserves indiennes, des pensionnaires d'institutions et des membres des Forces armées.

Population active

Personnes, parmi la population de 15 ans ou plus, en emploi ou au chômage.

Emploi

Personnes qui habitent une région et qui travaillent, peu importe le lieu. Cette définition correspond à la catégorie des personnes occupées utilisée par Statistique Canada dans l'*Enquête sur la population active*.

Chômeuses ou chômeurs

Personnes sans emploi et qui cherchent activement un emploi.

Taux de chômage

Nombre de chômeuses et de chômeurs divisé par la population active et multiplié par 100.

Taux d'activité

Population active divisée par la population de 15 ans ou plus et multipliée par 100.

Taux d'emploi

Emploi divisé par la population de 15 ans ou plus et multiplié par 100.

