



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE LA GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2021-2022

Rédaction

Direction du marché du travail et des services spécialisés
Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ce plan d'action peut être consulté sur le site d'Emploi-Québec,
accessible à www.emploi.quebec.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
ISBN : 978-2-550-90150-1

Table des matières

1. Mot de la directrice régionale de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail	4
2. Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail	6
3. Présentation de la Direction régionale de Services Québec	7
4. Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec	11
5. Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations	19
5.1. Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	19
5.2. Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	21
5.3. Autre enjeu régional	30
6. Annexes	32
Annexe 1 Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail ...	32
Annexe 2 Indicateurs de résultats et cibles	33
Annexe 3 Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	34
Annexe 4 Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	35

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

J'ai le plaisir de vous présenter le plan d'action régional élaboré par la Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine pour l'année 2021-2022. Ce plan expose les enjeux et les défis auxquels les acteurs du marché du travail de la région doivent faire face et les actions qui seront menées pour favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, privilégier l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables et simplifier l'accès aux services gouvernementaux dans la région.

L'année 2021-2022 est la troisième année du cycle de planification du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Au cœur de la planification stratégique 2019-2023 du Ministère, laquelle a été mise à jour en octobre 2020 afin de tenir compte des impacts de la pandémie sur le marché du travail et sur la clientèle, se trouve l'amélioration de l'expérience client, notamment par l'adaptation de nos interventions en continu. La transformation numérique et le développement d'approches innovantes, entre autres, permettront d'optimiser la prestation de services et, ainsi, de répondre aux besoins changeants de la clientèle.

La Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), a le mandat de produire un plan d'action régional permettant de répondre aux enjeux ministériels et à ceux de son territoire. Pour ce faire, elle s'appuie sur différentes consultations menées auprès de son personnel, des membres du CRPMT, de divers partenaires et des acteurs importants du marché du travail régional. Elle tient compte des priorités régionales ciblées dans la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, des priorités du CRPMT en matière de main-d'œuvre et d'emploi, du Plan d'action pour la main-d'œuvre annoncé par le Ministère en septembre 2019, et des priorités gouvernementales.

Les actions présentées dans le volet main-d'œuvre et emploi de la planification annuelle ont pour objectif de contribuer à la connaissance des services publics d'emploi et des besoins actuels et futurs du marché du travail, à l'accroissement de la productivité des entreprises, à la mobilisation, à l'intégration et au maintien en emploi du plus grand nombre de personnes et au renforcement de la synergie entre les partenaires du marché du travail.

En raison des défis que pose le phénomène de la rareté de la main-d'œuvre, des efforts accrus devront notamment être déployés pour accompagner les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines, par exemple, en ce qui a trait à l'attraction, à l'intégration et à la rétention de la main-d'œuvre. De plus, l'équipe de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine devra composer avec les répercussions de la crise sanitaire. Elle devra adapter ses interventions afin de permettre au plus grand nombre d'individus possible d'accéder au marché du travail et aux entreprises de non seulement poursuivre leurs activités, mais aussi de les développer. C'est dans cette perspective que les actions entreprises dans le cadre du Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation, lancé par le Ministère en novembre 2020 à la suite du Forum virtuel sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi, se poursuivront auprès des personnes réduites au chômage à cause de la pandémie et de toute personne désireuse de se réorienter dans les secteurs d'activité particulièrement affectés par la pandémie.

Considérant que l'emploi demeure le meilleur moyen de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Direction régionale a défini des stratégies favorisant la mise en mouvement et l'insertion en emploi des prestataires d'une aide financière de dernier recours, le tout dans une approche proactive.

Cette planification s'inscrit également dans la nouvelle vision du gouvernement, qui est de faire de Services Québec la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et citoyennes ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire québécois afin de simplifier leurs relations avec l'État. Dans cette optique, le Ministère modifie son organisation du travail en vue d'offrir à la population une gamme élargie de services sous un même toit.

Les défis sont nombreux et la réalisation des actions planifiées passe nécessairement par la concertation. Je salue d'ailleurs le dévouement et la collaboration du personnel et des partenaires qui contribueront au succès de la mise en œuvre de ce plan d'action.



Nadine LeBreux
Directrice régionale de Services Québec
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine

Secrétaire du Conseil régional des partenaires
du marché du travail de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine

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

J'ai le plaisir de vous présenter les stratégies établies par le Conseil régional des partenaires du marché du travail dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action régional 2021-2022 de la Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Conformément aux dispositions légales applicables, les contenus liés à la main-d'œuvre et à l'emploi que présente le Plan d'action régional 2021-2022 ont été approuvés par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à la suite de la recommandation de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

Les actions en matière de main-d'œuvre et d'emploi présentées dans le Plan d'action régional 2021-2022 visent la poursuite de nos interventions pour l'amélioration du marché du travail de la région et contribuent également à la réalisation du Plan stratégique 2021-2024 de la CPMT.

Les défis à relever sont grands pour de plus en plus d'acteurs du marché du travail et de partenaires, notamment en raison de la crise sanitaire et du phénomène de la rareté de la main-d'œuvre, qui demeure bien présent dans la région. De plus, le vieillissement de la population, le faible taux de remplacement de la main-d'œuvre ainsi que l'inadéquation entre les compétences de celle-ci et les besoins des entreprises accentuent l'écart entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Élaboré par les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail et par la Direction régionale de Services Québec en collaboration avec nos partenaires, le Plan d'action régional 2021-2022 propose des actions adaptées à la réalité régionale qui contribueront à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et à celle de la situation socioéconomique de la région.

J'invite tous les partenaires à se mobiliser autour des enjeux de notre marché du travail et à participer activement à une meilleure adéquation entre la formation, les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail. Nos actions concertées permettront aux entreprises d'embaucher de la main-d'œuvre possédant les compétences dont elles ont besoin et aux travailleurs et travailleuses d'acquérir les compétences nécessaires favorisant leur maintien en emploi ou l'accès à des emplois de qualité.

Bonne consultation!



Jacques Veillette
Président du Conseil régional
des partenaires du marché du travail
de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

3. Présentation de la Direction régionale de Services Québec

L'organisation

Par son offre de services, la Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux quant à l'amélioration du niveau et de la qualité de vie des Québécois et Québécoises, à la réduction de la pauvreté et à l'amélioration de l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi.

La structure de gouvernance

Dans la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, on compte six bureaux de Services Québec (unités locales), un point de service à Pointe-à-la-Croix et une direction régionale, qui est située à Gaspé (voir annexe 3).

Les bureaux de Services Québec sont les suivants :

- ✓ bureau de Services Québec de Bonaventure;
- ✓ bureau de Services Québec de Cap-aux-Meules;
- ✓ bureau de Services Québec de Carleton-sur-Mer;
- ✓ bureau de Services Québec de Chandler;
- ✓ bureau de Services Québec de Gaspé;
- ✓ bureau de Services Québec de Sainte-Anne-des-Monts.

Parmi les services offerts dans les bureaux de Services Québec de la région, vous trouverez :

Les services publics d'emploi

Services Québec fournit les services publics d'emploi aux citoyens et aux citoyennes ainsi qu'aux entreprises. Les services offerts s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, qui permet d'assurer un cheminement fluide et d'accompagner les personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail et qui tient compte des besoins en matière de compétences des entreprises.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et de l'adéquation entre la formation et les besoins en compétences de celui-ci, de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois.

➤ Des services universels de base

Des services universels de base sont offerts à l'ensemble de la clientèle, en partenariat avec les intervenants du marché du travail. Visant à favoriser un appariement plus efficace de l'offre et de la demande de main-d'œuvre, ces services comprennent :

- ✓ **les services d'accueil/réception ou les interventions de soutien à la démarche**, permettant de déterminer les besoins des personnes au regard du marché du travail;
- ✓ **l'information sur le marché du travail**, permettant de mieux connaître le marché du travail en rendant accessibles les informations pertinentes et utiles à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux organismes contribuant au développement des compétences de la main-d'œuvre ainsi qu'au développement économique (outils de recherche en ligne sur les professions et la formation, sessions d'information, documentation dans la salle multiservice);

- ✓ **les services de placement**, contribuant à améliorer le fonctionnement du marché du travail en facilitant l'accès à des occasions d'emplois et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour pourvoir les postes vacants (Québec emploi, outils locaux d'appariement et de placement assisté).

➤ Des services spécialisés

En plus des services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, des services d'emploi spécialisés sont offerts (évaluation, accompagnement et mesures actives d'emploi) aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, de même qu'aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

De plus, les prestataires d'une aide financière de dernier recours sont encouragés à participer à des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion professionnelle, leur maintien en emploi et leur participation active à la vie économique.

Les services gouvernementaux

Services Québec simplifie les démarches et les recherches des citoyens et citoyennes. Les services offerts dans les bureaux de Services Québec comprennent notamment :

- ✓ des renseignements sur les services et programmes gouvernementaux;
- ✓ un accompagnement dans les démarches administratives qui peuvent être effectuées par Internet (ex. : demande effectuée grâce au Service québécois de changement d'adresse, inscription à clicSÉQR);
- ✓ des services du Directeur de l'état civil (certificats et copies d'actes) et des services liés au Registre foncier du Québec;
- ✓ des services d'assermentation.

Des publications gratuites y sont également offertes.

Les services de solidarité sociale

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Suivant le volet solidarité sociale de sa mission, l'organisation soutient financièrement des personnes et des familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale et professionnelle, leur maintien en emploi et leur participation active à la société. Les services de solidarité sociale sont notamment offerts dans les bureaux de Services Québec.

Les ressources allouées

Le budget d'intervention initial obtenu par la Direction régionale de Services Québec par l'intermédiaire du Fonds de développement du marché du travail pour l'année 2021-2022 est de 18 502 500 \$. Il est composé de fonds provenant du gouvernement du Québec (757 100 \$) et de fonds fédéraux provenant du Compte de l'assurance-emploi (17 745 400 \$) et obtenus en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

La répartition du budget d'intervention entre les unités locales s'effectue selon un modèle de répartition régional qui tient compte des réalités locales du marché du travail. Le budget

d'intervention est réparti par fonds pour tenir compte des différents bassins de clientèle et de l'affectation des mesures. L'annexe 1 présente les critères de répartition de base utilisés pour la région.

Chaque unité locale se voit également attribuer des cibles de résultats pour les indicateurs ciblés au Plan d'action régional, toujours selon un modèle de répartition régional. L'annexe 2 présente les indicateurs ciblés pour l'année 2021-2022.

Le cadre de gestion

L'action du Ministère s'inscrit en conformité avec le cadre de gestion par résultats proposé par le gouvernement du Québec, qui est fondé sur l'atteinte de résultats mesurables par rapport aux objectifs et aux cibles établis préalablement en fonction des services à fournir. Bien qu'un plan d'action annuel soit conçu, la planification est effectuée dans une perspective pluriannuelle étant donné la nature structurelle et persistante des problèmes auxquels doivent s'attaquer les services publics d'emploi. Afin de tirer le meilleur parti de la gestion par résultats, le Ministère mène ses interventions de façon décentralisée et en concertation avec les différents partenaires du marché du travail.

La planification liée aux services publics d'emploi doit être établie par le Ministère, en concertation avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Elle doit être approuvée par le gouvernement, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Les contenus des plans d'action régionaux liés à la main-d'œuvre et à l'emploi sont élaborés par les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, en collaboration avec les directions régionales de Services Québec, et transmis à la CPMT pour recommandation au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Conformément aux dispositions légales applicables, les contenus liés à la main-d'œuvre et à l'emploi que présente le Plan d'action régional 2021-2022 ont été élaborés en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail et approuvés par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à la suite de la recommandation de la CPMT.

Le partenariat

➤ Le Conseil régional des partenaires du marché du travail

Composé de représentants et de représentantes des entreprises, de la main-d'œuvre, des organismes communautaires, du réseau de l'éducation, de la Direction régionale de Services Québec ainsi que de représentants et représentantes ministériels, le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) est un groupe de concertation privilégié sur le plan régional. Il analyse les enjeux liés au marché du travail de la région et recommande à la CPMT un plan d'action en ce qui a trait aux services publics d'emploi qui prend en compte les besoins régionaux et locaux. Il est aussi responsable de l'adaptation des mesures et des services d'emploi aux besoins de la région. L'annexe 4 présente la composition du CRPMT de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

➤ Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

La Direction régionale de Services Québec collabore activement avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration afin de soutenir les employeurs souhaitant accueillir de la main-d'œuvre étrangère dans leur organisation.

La Direction régionale héberge d'ailleurs trois ressources de ce ministère sur son territoire : un conseiller en immigration est en poste dans les locaux de la Direction régionale situés à Gaspé, une agente d'intégration est présente au bureau de Services Québec de Carleton-sur-Mer et un agent d'intégration est accueilli par le bureau de Services Québec de Gaspé.

➤ **Les ressources externes se consacrant à l'employabilité**

Afin de bien remplir sa mission, Services Québec s'appuie sur l'expertise d'un réseau d'organismes se consacrant au développement de l'employabilité. La relation partenariale est basée sur un protocole de reconnaissance et de partenariat.

4. Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec

L'évolution du marché du travail

L'analyse des données socioéconomiques relatives au marché du travail permet de cibler les enjeux régionaux sur lesquels le secteur Emploi du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec divers partenaires, devra mener des actions au cours des prochaines années. Voici donc un survol des plus récentes informations sur le marché du travail de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

La démographie

Selon les données du Recensement de 2016, la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine compte 90 311 personnes, soit 1 % de la population du Québec. Par rapport à 2011, la région a connu une diminution de population de l'ordre de 4 % tandis que le Québec a connu une augmentation de 3 %. La décroissance de la population régionale est principalement attribuable à un accroissement naturel négatif, mais aussi à une migration interrégionale qui a souvent été déficitaire. La région est d'ailleurs l'un des rares territoires québécois où le nombre de décès surpasse celui des naissances, et ce, depuis 1998.

	Population de 15 à 64 ans (2016)	Population totale (2016)	Population totale (2011)	Variation 2011- 2016
MRC d'Avignon	8 920	14 461	15 246	-5,1 %
MRC de Bonaventure	10 760	17 660	18 000	-1,9 %
MRC de La Côte-de-Gaspé	11 020	17 117	17 985	-4,8 %
MRC de La Haute-Gaspésie	6 940	11 316	12 088	-6,4 %
MRC du Rocher-Percé	10 680	17 282	17 979	-3,9 %
CM des Îles-de-la-Madeleine	8 055	12 475	12 781	-2,4 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	56 380	90 311	94 079	-4,0 %
Ensemble du Québec	5 335 910	8 164 361	7 903 001	3,3 %

Source : Statistique Canada, Profil du recensement, Recensement de 2016.

Par le fait même, la région affiche les valeurs liées au vieillissement de la population les plus élevées du Québec. En 2016, les personnes âgées de 65 ans et plus représentaient le quart de la population et l'âge médian était de 52 ans, soit 10 ans de plus que celui de la population de la province. Ainsi, la région comptait seulement 44 personnes âgées de 15 à 24 ans pour 100 personnes âgées de 55 à 64 ans, comparativement à 78 jeunes pour 100 personnes âgées de 55 à 64 ans au Québec.

Le nombre de personnes possiblement disponibles pour intégrer le marché du travail est donc largement inférieur au nombre potentiel de personnes susceptibles de partir à la retraite. Il est à noter que, selon les plus récentes prévisions démographiques de l'Institut de la statistique du Québec, les personnes âgées de 65 ans et plus devraient représenter plus de 38 % de la population de la région Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine en 2041.

	2016			2041		
	0-19 ans	20-64 ans	65 ans et plus	0-19 ans	20-64 ans	65 ans et plus
	%			%		
MRC d'Avignon	19,5	57,8	22,7	18,1	47,3	34,6
MRC de Bonaventure	16,5	57,3	26,2	15,4	46,5	38,1
MRC de La Côte-de-Gaspé	17,3	60,6	22,1	17,0	49,3	33,7
MRC de La Haute-Gaspésie	15,4	58,1	26,6	13,3	46,1	40,6
MRC du Rocher-Percé	14,7	58,2	27,0	12,7	45,7	41,6
CM des Îles-de-la-Madeleine	14,9	61,4	23,8	12,2	43,1	44,7
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	16,4	58,8	24,7	15,0	46,6	38,5
Ensemble du Québec	20,9	61,1	18,0	19,5	54,1	26,3

Source : Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques des MRC du Québec, 2016-2041.

La scolarité

Bien que le taux de diplomation ait augmenté au fil des ans, la région accuse encore un écart important par rapport au Québec. Selon les données du Recensement de 2016, 23 % de la population de 25 à 64 ans de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ne possédait aucun diplôme, comparativement à 13 % pour l'ensemble du Québec.

	Gaspésie- Îles-de-la-Madeleine		Ensemble du Québec	
Aucun diplôme	10 905	23 %	580 635	13 %
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	8 510	18 %	808 955	19 %
Diplôme d'apprenti ou d'une école de métiers	11 580	24 %	866 595	20 %
Diplôme d'un collège ou d'un cégep	9 380	20 %	832 430	19 %
Diplôme universitaire	7 495	16 %	1 283 325	20 %
<i>Total</i>	47 870	100 %	4 371 935	100 %

Source : Statistique Canada, Profil du recensement, Recensement de 2016.

De plus, seulement 16 % de la population régionale de 25 à 64 ans détenait un diplôme universitaire, comparativement à 30 % pour l'ensemble du Québec. L'absence d'une université dans la région explique certainement une part de cette faible diplomation universitaire. Par ailleurs, puisque plusieurs facteurs limitent la diversification de l'offre de formation régionale, de nombreux jeunes quittent la région pour poursuivre des études spécialisées, ce qui accentue le problème de rareté de la main-d'œuvre en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine.

Les indicateurs du marché du travail

Sans équivoque, l'année 2020 fut particulière en raison de la pandémie de COVID-19, ayant amené le gouvernement du Québec à décréter l'état d'urgence sanitaire le 13 mars 2020. Bien que les gouvernements fédéral et provincial aient mis en place des mesures de soutien pour atténuer les conséquences des restrictions sanitaires sur les travailleurs et travailleuses ainsi que sur les entreprises, il demeure que la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur le marché du travail.

Dans la région, un des effets les plus notables a été la diminution du nombre de personnes en emploi (-3 100; -9,1 %), causée par la contraction de l'offre de services ou la fermeture temporaire ou définitive de plusieurs établissements. En termes de taux d'emploi, la diminution a été de -3,9 p.p. pour la région, alors qu'elle a été de -3,4 p.p. pour le Québec.

Ainsi, le taux d'emploi régional moyen en 2020 s'est établi à 40,4 %, soit le plus bas taux observé depuis 1999. Chez les 15-64 ans (regroupant 94 % de la population active de la

région), le taux d'emploi a diminué de manière moins importante et se situait à 61,3 % (-1,8 p.p.), comparativement à 72,6 % pour la province (-3,4 p.p.).

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine – Population de 15 à 64 ans

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2020	2019	2019
Population active (en millier)	33,3	-3,6	-9,8
Emploi (en millier)	29,2	-2,9	-9,0
Chômage (en millier)	4,1	-0,7	-14,6
Taux de chômage (%)	12,3	-0,7	-
Taux d'activité (%)	70,0	-2,5	-
Taux d'emploi (%)	61,3	-1,8	-

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyennes annuelles.

Le taux de chômage de la région demeure le plus élevé de la province. En 2020, il atteignait 12,3 % pour les 15-64 ans, comparativement à 8,8 % pour l'ensemble du Québec. Toutefois, à l'opposé de celui du Québec, qui a connu une hausse en 2020 (+3,7 p.p.), le taux de chômage des 15-64 ans de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine a plutôt légèrement diminué (-0,7 p.p.).

Depuis quelques années déjà, le taux d'activité régional des 15 ans et plus affiche une tendance à la baisse en raison du vieillissement important de la population. Le taux d'activité spécifique aux 15-64 ans (soit le groupe le plus actif sur le marché du travail) s'avère donc plus représentatif pour mesurer l'évolution de l'intégration de la population au marché du travail. En 2020, celui-ci s'est situé à 70,0 % (-2,5 p.p.), soit un taux similaire à ceux des années 2012 et 2013. Celui du Québec atteignait, quant à lui, 79,6 % (-0,5 p.p.).

Les secteurs d'activité et les entreprises

L'économie de la région repose en grande partie sur l'exploitation et la transformation des ressources naturelles ainsi que sur l'industrie touristique. Les activités économiques principales varient au rythme des saisons et sont, dans plusieurs cas, tributaires des fluctuations des marchés internationaux. La Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine est d'ailleurs la région du Québec affichant la plus grande part d'emplois saisonniers.

Selon les données du Recensement de 2016, les secteurs d'activité suivants regroupaient plus de 50 % des personnes actives (personnes en emploi et chômeurs) de la région :

- ✓ soins de santé et assistance sociale;
- ✓ commerce de détail;
- ✓ fabrication (notamment celle d'aliments, de produits en bois et de pièces d'éoliennes);
- ✓ agriculture, foresterie, pêche et chasse;
- ✓ services d'hébergement et de restauration.

Comme pour l'ensemble du Québec, le secteur tertiaire représente environ 80 % de l'emploi de la région. Cependant, le secteur primaire demeure plus présent en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, où il représente 6 % de l'emploi, comparativement à 2 % pour la province.

L'économie de la région tend à se diversifier et offre désormais des emplois dans une plus grande variété de secteurs. La Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine se démarque d'ailleurs dans trois créneaux d'excellence :

- ✓ éolien;
- ✓ récréotourisme;
- ✓ ressources, sciences et technologies marines.

Nombre d'établissements (déc. 2019)	
MRC d'Avignon	520
MRC de Bonaventure	660
MRC de La Côte-de-Gaspé	738
MRC de La Haute-Gaspésie	400
MRC du Rocher-Percé	715
CM des Îles-de-la-Madeleine	954
<i>Total</i>	3 987

Selon le répertoire des entreprises de Statistique Canada, la région compte près de 4 000 établissements ayant au moins un employé. Près de 60 % de ces entreprises comptent moins de 5 employés et 90 % d'entre elles comptent moins de 20 employés.

De 1 à 4 employés	59 %
De 5 à 99 employés	40 %
100 employés et plus	1 %

Les perspectives d'avenir

Dans les prochaines années, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre continueront de représenter de grands défis pour les employeurs en raison de la rareté de la main-d'œuvre, causée en partie par le vieillissement important de la population. D'après les données de l'Enquête sur la population active 2020, 32 % des emplois étaient occupés par les 55 ans et plus en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (9 900 personnes), alors que les jeunes de 15 à 24 ans occupaient seulement 9 % des emplois.

Ainsi, selon les plus récentes perspectives d'emploi du Ministère, on estime que près de 10 000 emplois seront à pourvoir entre 2019 et 2023 en raison des départs à la retraite en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

Voici la répartition estimée des emplois à pourvoir sur cette période, selon le niveau de compétence ou le diplôme généralement demandé pour occuper la profession :

- ✓ gestion (7 %);
- ✓ diplôme universitaire (17 %);
- ✓ diplôme d'études collégiales (18 %);
- ✓ diplôme d'études professionnelles (20 %);
- ✓ diplôme d'études secondaires (20 %);
- ✓ formation en cours d'emploi (18 %).

Les offres d'emploi

En 2019-2020, 5 703 postes vacants ont été signalés sur Placement en ligne en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine par un total de 536 employeurs. Plus de 70 % des emplois publiés étaient à temps plein et 45 % des postes vacants n'exigeaient aucune expérience. Cependant, les emplois offerts ne correspondaient pas seulement à des postes d'entrée sur le marché du travail. En effet, 40 % des offres signalées concernaient des emplois de niveau technique ou professionnel.

Les prestataires de l'assurance-emploi

En 2020, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail était, en moyenne, de 13 500 en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Par rapport à l'année financière précédente, cela représente une hausse de 16 % pouvant s'expliquer par l'arrivée de la pandémie. Cependant, cette hausse est nettement moins importante que celle qu'a connue le Québec, où le nombre moyen de prestataires de l'assurance-emploi a presque doublé entre 2019 et 2020.

Il faut toutefois interpréter les données de 2020 avec prudence, car les données de mars à septembre incluent seulement les personnes qui ont reçu des prestations de l'assurance-emploi, excluant les prestataires de la Prestation canadienne d'urgence.

Généralement, les deux tiers des prestataires de l'assurance-emploi de la région sont des utilisateurs fréquents saisonniers. La région se classe d'ailleurs au premier rang quant à la proportion d'utilisateurs saisonniers du Programme de l'assurance-emploi. En 2020, la proportion d'utilisateurs fréquents saisonniers a toutefois diminué à 50 %, puisque la pandémie a amené un plus grand nombre de personnes à déposer une demande pour la première fois.

Prestataires de l'assurance-emploi			
	Février 2020	Février 2021	Variation
MRC d'Avignon	1 919	2 296	377
MRC de Bonaventure	2 255	2 630	375
MRC de La Côte-de-Gaspé	2 127	2 496	369
MRC de La Haute-Gaspésie	1 375	1 568	193
MRC du Rocher-Percé	2 986	3 411	425
CM des Îles-de-la-Madeleine	2 616	2 909	293
<i>Total</i>	13 278	15 310	2 032

Comme pour la province, environ 60 % des prestataires de l'assurance-emploi de la région sont des hommes. Les prestataires de la région sont toutefois plus âgés que ceux de l'ensemble du Québec. En effet, 42 % des prestataires de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine sont âgés de 55 ans et plus, comparativement à 24 % pour le Québec. De plus, le niveau de scolarité de cette clientèle est relativement plus faible qu'ailleurs au Québec. Près de 70 % des prestataires de l'assurance-emploi de la région ont un diplôme d'études secondaires ou n'ont aucun diplôme, comparativement à 53 % pour le Québec.

Les prestataires d'une aide financière de dernier recours

En décembre 2020, la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine comptait 3 588 prestataires d'une aide financière de dernier recours, soit une baisse de 10 % par rapport à décembre 2019. Le taux d'assistance sociale des 18-64 ans de la région (6,8 %) demeurerait toutefois le deuxième plus élevé du Québec.

Prestataires d'une aide financière de dernier recours (déc. 2020)	
MRC d'Avignon	510
MRC de Bonaventure	643
MRC de La Côte-de-Gaspé	660
MRC de La Haute-Gaspésie	724
MRC du Rocher-Percé	822
CM des Îles-de-la-Madeleine	229
<i>Total</i>	3 588

En décembre 2020, on dénombrait 735 prestataires sans contraintes à l'emploi en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Le tiers de ces prestataires recevaient une aide financière depuis au moins deux années consécutives. Les prestataires d'aide sociale (personnes sans contraintes ou ayant des contraintes temporaires à l'emploi) représentent 37 % des prestataires de la région, comparativement à 51 % pour la province.

L'environnement organisationnel

Les transformations du marché du travail agissent sur l'évolution de la clientèle du Ministère. Non seulement celle-ci diminuera dans les prochaines années, mais sa composition de même que ses besoins seront différents, notamment au regard de l'utilisation des nouvelles technologies numériques. Aux changements déjà amorcés s'ajoutent les impacts de la pandémie de COVID-19 sur la clientèle et sur le marché du travail. De plus, en contexte de rareté de la main-d'œuvre, la complémentarité entre les services aux individus et les services aux entreprises prend toute son importance.

D'un côté, les interventions auprès des individus devront être orientées vers la requalification et le rehaussement des compétences des personnes ayant perdu leur emploi, permettant ainsi aux personnes réduites au chômage en raison de la pandémie de réintégrer rapidement le

marché du travail et de répondre aux besoins de main-d'œuvre générés par la reprise économique. C'est dans cette perspective que le ministre a lancé, en novembre 2020, le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation. De plus, les interventions auprès des individus devront également viser l'intégration professionnelle et le maintien en emploi des personnes appartenant à tous les bassins de main-d'œuvre, notamment les personnes éloignées du marché du travail.

De l'autre côté, les entreprises devront davantage être soutenues et guidées dans l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines afin d'accroître leur productivité et de les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînés par la pandémie de COVID-19. Parallèlement, le Ministère prendra en compte l'accentuation des mouvements de son personnel en raison des nombreux départs à la retraite.

Pour remplir sa mission avec succès et assurer une prestation de services efficiente, le Ministère se donne comme priorités le recours à de nouvelles technologies et le développement d'approches innovantes. La transformation numérique se réalisera dans la perspective d'offrir des services ayant une valeur ajoutée pour la clientèle et qui complèteront l'offre de services déjà en place (au comptoir et par téléphone).

Dans cette optique, le Ministère procède à des changements organisationnels importants en vue de moderniser, d'optimiser et de simplifier la prestation des services gouvernementaux offerts à la population. Ces travaux passent par le déploiement, dans l'ensemble des régions, de bureaux de Services Québec où est offerte une gamme de services gouvernementaux de première ligne, dont les services publics d'emploi. À ce jour, l'ensemble des centres locaux d'emploi de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine a été transformé en bureaux de Services Québec.

L'inclusion économique et la participation sociale

En décembre 2017, le gouvernement du Québec a dévoilé le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, qui prévoit des investissements majeurs et permettra au Québec de rejoindre les nations industrialisées comptant le moins de personnes pauvres en 2023 et de sortir, de façon permanente, plus de 100 000 personnes de la pauvreté d'ici 2023.

La Direction régionale de Services Québec contribuera à réduire la pauvreté en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine par des actions concrètes, notamment celles qui visent à mobiliser les milieux et à favoriser la participation sociale des personnes et des familles à faible revenu ou en situation d'exclusion sociale.

L'occupation et la vitalité des territoires

En vertu de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 (version actualisée), le Ministère doit contribuer aux objectifs de la Stratégie, particulièrement celui visant à répondre aux priorités régionales qui concernent sa mission et qui sont donc prises en compte par la Direction régionale de Services Québec dans la planification de ses interventions pour la prochaine année (voir la partie 5 ci-après).

Les enjeux et les particularités régionales du marché du travail

La Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine couvre un vaste territoire composé de cinq municipalités régionales de comté (Avignon, Bonaventure, La Côte-de-Gaspé, La Haute-Gaspésie et Le Rocher-Percé) et d'une agglomération (Les Îles-de-

la-Madeleine). Malgré des caractéristiques communes, des particularités doivent être prises en compte dans la prestation des services à la clientèle. En effet, le caractère insulaire de la communauté des Îles-de-la-Madeleine nécessite une adaptation de certaines interventions et du partenariat régional. Par exemple, la région administrative jongle avec deux fonds d'appui au rayonnement des régions, des priorités distinctes dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (OVT) 2018-2022, deux Alliances pour la solidarité, un sous-comité de la Conférence administrative régionale et le Bureau régional de coordination gouvernementale des Îles-de-la-Madeleine. À cela s'ajoutent les particularités des trois communautés micmaques présentes sur la péninsule gaspésienne.

L'analyse des données socioéconomiques relatives au marché du travail permet toutefois de cibler différents enjeux communs à partir desquels la Direction régionale de Services Québec orientera ses actions pour l'année 2021-2022. D'entrée de jeu, il est à mentionner qu'afin d'améliorer et de développer le marché du travail, il est essentiel de compter sur la concertation régionale de tous les partenaires du marché du travail.

Comme mentionné précédemment, la pandémie de COVID-19 a eu d'importantes répercussions sur le marché du travail, notamment l'augmentation soudaine du nombre de personnes sans emploi. Contrairement à la province qui a vu ses personnes sans emploi rejoindre majoritairement le rang des chômeurs (personnes en recherche active d'emploi), les travailleurs et les travailleuses de la région semblent plutôt avoir rejoint la population inactive, de sorte que le taux de chômage de la région est demeuré stable. Il est probable que cette stabilité soit en partie attribuable à la forte saisonnalité de l'emploi de la région, qui entretenait déjà un taux de chômage habituellement élevé.

En effet, les emplois dans les secteurs de la pêche, de la transformation des produits marins, de l'industrie forestière, de l'industrie touristique et de l'agriculture représentent une part très importante du marché du travail en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. La prédominance des activités économiques saisonnières rend d'ailleurs plus difficile le recrutement de la main-d'œuvre de plusieurs entreprises en raison de l'intégration professionnelle de courte durée des travailleurs et travailleuses. De surcroît, les difficultés de recrutement sont accentuées, du fait que la majorité des activités saisonnières se déroulent seulement durant la période estivale. D'ailleurs, un travail de valorisation de certains métiers et secteurs d'activité reste à faire, notamment pour changer la perception de la main-d'œuvre par rapport à certains emplois saisonniers.

Par ailleurs, l'année 2020-2021 s'est caractérisée par une utilisation massive des nouvelles technologies, principalement en raison d'un recours contraint au télétravail et aux services Web. La place des nouvelles technologies est d'ailleurs appelée à croître au sein des entreprises et organismes non seulement pour pallier la rareté de la main-d'œuvre, mais aussi pour assurer une certaine compétitivité. Il faut donc soutenir le virage numérique, l'adaptation des milieux de travail et l'accès à la formation visant l'augmentation de la productivité des entreprises. Il est toutefois à noter que, pour plusieurs personnes, l'utilisation accrue des technologies nécessite d'acquérir ou de développer certaines compétences pour maîtriser de nouvelles tâches, de nouveaux processus et de nouvelles responsabilités. Cette transition représente d'ailleurs un enjeu, puisqu'elle s'inscrit dans un contexte où la région présente les données liées au vieillissement de la population les plus élevées du Québec.

La baisse démographique et l'éloignement géographique de la région occasionnent aussi plusieurs défis, notamment sur le plan de la formation de la main-d'œuvre. En effet, les difficultés rencontrées concernant l'organisation de cohortes de formation limitent l'offre de formation et l'accessibilité aux activités de formation, ce qui a pour conséquence d'inciter les jeunes à quitter la région afin de poursuivre leur scolarité ailleurs. Dans le but de permettre à la future main-d'œuvre d'accéder à des postes mieux rémunérés, d'assurer une présence de

travailleurs et de travailleuses qualifiés et compétents et de rehausser le savoir-faire du plus grand nombre de personnes, il est donc nécessaire d'innover en explorant de nouvelles avenues de formation et en optimisant les moyens actuellement disponibles.

En toile de fond, il importe de ne pas oublier le nombre important de départs à la retraite prévus dans les prochaines années, qui, combinés à la baisse démographique, rendent les besoins de main-d'œuvre des employeurs de plus en plus difficiles à combler. Dans ce contexte, les actions visant à mobiliser, intégrer sur le marché du travail et maintenir en emploi les personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment les travailleurs et les travailleuses expérimentés, les personnes immigrantes, les personnes handicapées et les personnes autochtones, prennent tout leur sens. Mentionnons que, malgré la crise, le taux d'assistance sociale de la région n'a connu aucune hausse. Toutefois, il demeure le deuxième plus élevé du Québec.

Soulignons aussi que les entreprises de 20 employés et moins représentent près de 90 % des entreprises de la région. Le défi de recrutement de la main-d'œuvre est alors d'autant plus difficile à relever, puisque les petites entreprises disposent souvent de peu de moyens financiers pour investir dans la gestion des ressources humaines, d'où l'importance d'aller au-devant des entreprises éprouvant des difficultés à pourvoir leurs postes, afin de les aider à trouver une solution et de les outiller en matière de gestion des ressources humaines.

La réponse à ces enjeux devra se réaliser en adoptant une approche d'amélioration continue visant à optimiser les processus de l'organisation et en faisant davantage connaître à la clientèle l'offre de services de Services Québec.

Les enjeux régionaux présentés ci-haut rejoignent les enjeux nationaux des services publics d'emploi 2021-2022 élaborés pour guider les interventions auprès de la clientèle :

- Enjeu 1 – La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions.
- Enjeu 2 – La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de COVID-19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail.
- Enjeu 3 – La connaissance et le recours appropriés aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.

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

- ✓ simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité;
- ✓ adapter les interventions aux besoins de la clientèle;
- ✓ s'inspirer des enjeux du marché du travail régional pour guider ses interventions auprès de sa clientèle;
- ✓ contribuer aux objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire 2018-2022 (version actualisée).

5. Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations

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 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et celle de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), ainsi que sur l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction régionale de Services Québec et des attentes de résultats qui lui sont signifiées par les autorités.

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

- la promotion de l'offre de services auprès des citoyens et citoyennes et des entreprises;
- la maîtrise, par le personnel, de l'offre de services en évolution;
- l'amélioration du service à la clientèle en fonction de la perception du client;
- la simplification des démarches administratives pour les citoyens et citoyennes ainsi que pour les entreprises;
- la diffusion des informations sur le marché du travail afin de fournir une réponse adaptée aux besoins du marché du travail, en collaboration avec les partenaires;
- la concertation des services publics d'emploi et des partenaires pour un accompagnement optimal des individus et des entreprises, pour favoriser la venue et l'intégration d'une main-d'œuvre étrangère et pour assurer une offre de formation régionale répondant aux besoins du marché du travail;
- l'accompagnement des entreprises dans l'intégration professionnelle et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée, l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines et le développement des compétences des dirigeants et dirigeantes et de la main-d'œuvre;
- la requalification, le rehaussement des compétences et la réintégration professionnelle des personnes réduites au chômage à cause de la pandémie;
- l'insertion professionnelle et le maintien en emploi des personnes appartenant à tous les bassins de main-d'œuvre.

Les prochaines sections présentent les actions et les stratégies que la Direction régionale de Services Québec s'engage à poursuivre ou à mettre de l'avant en 2021-2022 pour répondre aux enjeux régionaux. Par ailleurs, chaque bureau de Services Québec de la région élaborera un plan d'action local qui présentera les actions prévues pour l'atteinte des cibles locales, tout en tenant compte des particularités de chaque territoire. Notamment, le bureau de Services Québec de Cap-aux-Meules tiendra compte, dans son plan d'action local, du caractère particulier des Îles-de-la-Madeleine, comme le prévoit le décret du gouvernement reconnaissant l'insularité et les contraintes structurelles de ce territoire.

5.1. Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité

En lien avec cette orientation de la planification stratégique 2019-2023 du Ministère, voici les interventions régionales prévues pour 2021-2022.

Objectif : Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec
--

Axe d'intervention : La promotion de l'offre de services auprès des citoyens et citoyennes et des entreprises
--

Les autorités gouvernementales ont adopté la vision voulant que Services Québec soit la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et citoyennes ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire. Le déploiement des bureaux de Services Québec, offrant une gamme de services gouvernementaux de première ligne, implique un élargissement de l'éventail des services offerts, qu'il est nécessaire de faire connaître à la clientèle.

Pour faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec, la Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine identifie les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022 :

- Initier des rencontres avec des organismes communautaires et de développement économique afin de présenter l'offre de services de Services Québec.
- Profiter de la tenue des salons virtuels de l'emploi de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine pour faire la promotion des services offerts auprès des citoyens et des citoyennes et des entreprises.
- Profiter de toutes les tribunes offertes pour présenter l'offre de services de Services Québec.

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

Axe d'intervention : La maîtrise, par le personnel, de l'offre de services en évolution
--

La conclusion de nouveaux partenariats avec des ministères et des organismes du gouvernement ainsi que le caractère parfois régional de ceux-ci entraînent une offre de services en constante évolution et pouvant se décliner différemment sur le territoire, ce qui implique pour le personnel d'être en mesure de proposer une prestation de services des plus diversifiées. Aussi, la diversité et la complexité de certains programmes et de certaines mesures ainsi que le défi de vulgarisation des différentes règles applicables sont des enjeux de premier ordre pour le Ministère.

Pour améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services, la Direction régionale de Services Québec identifie les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022 :

- Mettre en œuvre des actions qui permettront d'améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services pour les services offerts au comptoir.
- Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils mis à leur disposition pour offrir aux clientèles des renseignements précis et complets.

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

Axe d'intervention : La collaboration au développement de partenariats

Le modèle d'affaires de Services Québec a été conçu dans l'objectif de simplifier, de façon importante, l'accès aux services gouvernementaux pour les citoyens et citoyennes ainsi que pour les entreprises. Concrètement, le modèle d'affaires vise à assurer une prestation de services gouvernementaux bonifiée sur l'ensemble du territoire et à regrouper toute l'information sur les programmes et services au même endroit sur le Web.

Dans la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, on trouve six bureaux de Services Québec où différents services gouvernementaux, selon les partenariats établis, sont offerts : Bonaventure, Cap-aux-Meules, Carleton-sur-Mer, Chandler, Gaspé et Sainte-Anne-des-Monts.

Pour poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité, la Direction régionale de Services Québec identifie les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022 :

- Collaborer au développement et à la mise en œuvre d'ententes de partenariat.
- Faire la promotion de la Zone entreprise (Entreprises Québec), d'Espace client et d'Emplois d'avenir.
- Offrir aux citoyens et citoyennes un service d'assermentation et un service d'authentification de copies de documents.
- Poursuivre l'implantation de l'approche Lean dans l'organisation, notamment par des projets d'amélioration continue et par l'obtention, par une ressource régionale, de la certification Ceinture Verte.

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

Axe d'intervention : L'amélioration du service à la clientèle en fonction de la perception du client

Dans un souci constant d'offrir un service de qualité qui réponde aux besoins de la clientèle desservie par Services Québec, et dans le but d'accroître le degré de satisfaction de celle-ci, le Ministère prévoit, dans son Plan stratégique 2019-2023, des actions visant l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Pour améliorer la satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus, la Direction régionale de Services Québec identifie les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022 :

- Adapter le mode de prestation de services en fonction de la clientèle.
- Collaborer aux différentes actions qui seront mises en œuvre pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, conformément à ce qui est prévu au Plan stratégique 2019-2023.

5.2. Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

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

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

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

- ✓ Objectif 2.1 Augmenter l'intégration et le maintien en emploi;

- ✓ Objectif 2.3 Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

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

Enjeu 1 – La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions.

Enjeu 2 – La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de COVID-19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail.

Enjeu 3 – La connaissance et le recours appropriés aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.

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

Orientation 1 en matière de main-d'œuvre et d'emploi – Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne
Axe d'intervention : La promotion des services publics d'emploi
Axe d'intervention : La diffusion des informations sur le marché du travail
Orientation 2 en matière de main-d'œuvre et d'emploi – Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et de les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînés par la pandémie de COVID-19
Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises pour l'intégration professionnelle et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée
Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises pour l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines au contexte actuel du marché du travail
Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises dans le développement des compétences des dirigeants et dirigeantes et de la main-d'œuvre
Orientation 3 en matière de main-d'œuvre et d'emploi – Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale
Axe d'intervention : L'accompagnement de la clientèle pour la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi
Axe d'intervention : L'accompagnement des personnes appartenant à tous les bassins de main-d'œuvre pour l'insertion professionnelle et le maintien en emploi
Orientation 4 en matière de main-d'œuvre et d'emploi - Renforcer la synergie et l'agilité des interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires
Axe d'intervention : La collaboration avec les partenaires face aux enjeux du marché du travail
Axe d'intervention : La collaboration des services publics d'emploi et des partenaires pour un accompagnement optimal des individus et des entreprises

Axe d'intervention : La collaboration des partenaires pour favoriser la venue et l'intégration d'une main-d'œuvre étrangère
Axe d'intervention : La collaboration avec les partenaires du milieu de l'enseignement afin d'assurer une offre de formation régionale répondant aux besoins du marché du travail

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

Avec la décroissance de la population en âge de travailler, les bassins de main-d'œuvre disponible sont de plus en plus restreints. La rareté de la main-d'œuvre, jumelée aux besoins en matière de compétences des entreprises, nécessite que les services publics d'emploi et les besoins du marché du travail soient bien connus de la clientèle. De plus, en fonction des mesures sanitaires découlant de la pandémie de COVID-19, il est nécessaire d'expérimenter et de mettre en place de nouvelles façons de faire pour rejoindre la clientèle, notamment en utilisant les moyens technologiques disponibles.

Dans ce contexte, la Direction régionale de Services Québec cible les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022.

Axe d'intervention : La promotion des services publics d'emploi

Actions et stratégies régionales	
1.	Organiser un salon virtuel de l'emploi et y assurer la promotion de nos mesures et services auprès des chercheurs et chercheuses d'emploi et des entreprises participants.
2.	Profiter de toutes les tribunes pour présenter les services publics d'emploi et l'information sur le marché du travail aux partenaires et aux entreprises.
3.	Expérimenter le mode visioconférence pour la tenue des sessions de groupe auprès de la clientèle prestataire de l'assurance-emploi.
4.	Organiser une tournée virtuelle des organismes d'économie sociale, communautaires et de développement économique pour promouvoir les services publics d'emploi et l'accompagnement offert.
5.	Poursuivre les échanges avec les représentants et représentantes des communautés des Premières Nations afin de promouvoir notre offre de services qui peut être complémentaire à la leur.

Axe d'intervention : La diffusion des informations sur le marché du travail

Actions et stratégies régionales	
1.	Effectuer une tournée virtuelle des écoles secondaires et des centres d'éducation des adultes de la région afin de présenter aux conseillers et conseillères en orientation les perspectives professionnelles ainsi que les informations sur le marché du travail susceptibles d'alimenter la réflexion des élèves quant à leur choix de carrière.
2.	Poursuivre la promotion de l'information locale et régionale sur le marché du travail et des perspectives professionnelles auprès du personnel, de la clientèle et des partenaires, notamment par des ateliers, des présentations et la production de diverses publications.
3.	Recenser les offres d'emploi et les postes vacants de la région et les faire connaître aux chercheurs et chercheuses d'emploi par différents moyens adaptés au contexte de la crise sanitaire.
4.	Assurer une veille du marché du travail tant local que régional et renforcer le partage de l'information entre les unités locales.

Orientation 2 en matière de main-d'œuvre et d'emploi – Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et de les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînés par la pandémie de COVID-19

Certaines entreprises, particulièrement les petites et moyennes entreprises, peuvent plus difficilement faire face à l'ensemble des changements du marché du travail en raison de leur capacité financière limitée, qui les empêche, notamment, d'investir dans des activités de gestion des ressources humaines. Étant composée, à près de 90 %, d'entreprises de moins de 20 employés, la région est particulièrement touchée par cette difficulté.

S'il est vrai que le défi que représente le développement des compétences de la main-d'œuvre est majeur pour les entreprises qui désirent accroître leur productivité, ceux liés à l'attraction, au recrutement et à la rétention de la main-d'œuvre sont de plus en plus présents. Dans le contexte de rareté de la main-d'œuvre, les entreprises doivent s'ouvrir à accueillir une main-d'œuvre diversifiée ou sous-représentée sur le marché du travail et investir davantage dans leurs ressources humaines.

Afin de soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux conditions actuelles du marché du travail et de les aider à faire face aux défis et incertitudes entraînés par la pandémie de COVID-19, la Direction régionale de Services Québec cible les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022.

Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises pour l'intégration professionnelle et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée

Actions et stratégies régionales	
1.	Sensibiliser les entreprises aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée (main-d'œuvre féminine, travailleurs et travailleuses expérimentés, personnes immigrantes, personnes handicapées, etc.), notamment par le soutien au développement des compétences en gestion des ressources humaines.
2.	Accompagner les employeurs lors de l'embauche des personnes plus éloignées du marché du travail ou issues des groupes qui y sont sous-représentés, notamment en utilisant les mesures permettant l'accompagnement des personnes et des entreprises, dont la mesure Subvention salariale et le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.
3.	Soutenir les entreprises dans leurs démarches de recrutement d'une main-d'œuvre étrangère, temporaire ou permanente.
4.	Maximiser l'accompagnement de la clientèle en entreprise en recourant aux services des organismes spécialisés en employabilité.

Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises pour l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines au contexte actuel du marché du travail

Actions et stratégies régionales	
1.	Soutenir les entreprises dans leur gestion des ressources humaines et encourager l'adoption de pratiques favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre, notamment en contexte de pandémie.
2.	Mettre en place des instances locales favorisant la concertation entre les entreprises, le partage de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, la diffusion de l'information concernant les compétences recherchées ainsi que le développement des compétences.
3.	Accompagner les entreprises saisonnières et adapter nos interventions à leur réalité tant pour soutenir la diversification de leurs activités que pour contribuer à la mise en place de pratiques de gestion des ressources humaines qui sont attractives.

4.	Poursuivre la démarche d'amélioration continue afin d'optimiser l'organisation du travail des services aux entreprises de la région.
----	--

Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises dans le développement des compétences des dirigeants et dirigeantes et de la main-d'œuvre

Actions et stratégies régionales	
1.	Soutenir l'adaptation des milieux de travail et l'accès à la formation nécessaire pour augmenter la productivité, afin notamment de compenser la rareté de la main-d'œuvre par une utilisation accrue des nouvelles technologies au sein des entreprises.
2.	Encourager l'utilisation des technologies de l'information dans les entreprises en soutenant le développement des compétences numériques de la main-d'œuvre.
3.	Sensibiliser les employeurs à l'importance de la qualification et du développement des compétences de la main-d'œuvre ainsi qu'à leurs obligations en matière de qualification obligatoire et les inciter à utiliser les programmes disponibles (Programme d'apprentissage en milieu de travail, Reconnaissance des acquis et des compétences, etc.) comme leviers pour améliorer leur productivité.
4.	Effectuer le suivi des travaux réalisés par le Centre de services scolaire René-Lévesque dans le cadre du projet stratégique de développement de la main-d'œuvre de la CPMT, visant à outiller les entreprises de la région afin qu'elles soient en mesure de recevoir de la formation en ligne.
5.	Favoriser l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet de formation de courte durée intégrant des stages en entreprise en soudure dans le cadre du programme de formation de courte durée piloté par la CPMT.

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

À l'instar des marchés du travail des autres régions du Québec, celui de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine subit les effets des mesures sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19 et doit composer avec un nombre élevé de personnes sans emploi, y compris celles qui l'étaient avant la pandémie, et des besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique et les professions.

Cette situation, combinée au phénomène de rareté de la main-d'œuvre déjà bien présent avant le début de la crise sanitaire, nécessite de multiplier les interventions auprès des individus. Le Ministère doit également adapter ses mesures et programmes aux besoins et à la réalité du marché du travail. C'est dans cette optique que le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF) a été lancé par le ministre en novembre 2020 et se poursuivra en 2021. Ce programme vise la réintégration rapide au marché du travail des personnes sans emploi par la requalification et le rehaussement de leurs compétences.

Étant donné que les besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre sont croissants, toutes les clientèles, dont celle des programmes d'assistance sociale et celles qui sont sous-représentées sur le marché du travail (femmes, jeunes, travailleurs et travailleuses expérimentés, personnes immigrantes, Autochtones, personnes handicapées, personnes judiciairisées), doivent être mises à contribution pour améliorer l'équilibre du marché du travail dans la région. La Direction régionale de Services Québec mettra tous les efforts nécessaires afin de mobiliser ces clientèles et d'encourager leur intégration et leur maintien en emploi. Par le biais des actions identifiées, la Direction régionale portera une attention particulière à la

situation des femmes et poursuivra les initiatives proposées dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021.

Afin de permettre au plus grand nombre de personnes d'entreprendre des démarches pour intégrer le marché du travail et se maintenir en emploi, la Direction régionale de Services Québec cible les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022.

Axe d'intervention : L'accompagnement de la clientèle pour la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi

Actions et stratégies régionales	
1.	Accompagner la clientèle bénéficiant du PARAF, afin de s'assurer de sa réussite scolaire et de son intégration en emploi.
2.	Collaborer avec les maisons d'enseignement pour le développement de formations de courte durée répondant aux besoins du marché du travail.
3.	Favoriser la formation des personnes qui ont perdu leur emploi à cause de la crise sanitaire ainsi que celles mises à pied temporairement, y compris la main-d'œuvre saisonnière, afin qu'elles développent leurs compétences lors des périodes où elles sont en arrêt de travail.
4.	Soutenir le développement des compétences numériques des personnes sans emploi.
5.	Adapter les interventions des services publics d'emploi au contexte actuel de pandémie en utilisant les moyens technologiques disponibles permettant de rejoindre davantage la clientèle, notamment en réalisant des entrevues téléphoniques ou par visioconférence.

Axe d'intervention : L'accompagnement des personnes appartenant à tous les bassins de main-d'œuvre pour l'insertion professionnelle et le maintien en emploi

Actions et stratégies régionales	
1.	Poursuivre les activités dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024.
2.	Poursuivre les activités, dans le cadre du Plan d'action régional, découlant de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits et assurer l'intégration des orientations de Services Québec à l'égard des services aux Autochtones.
3.	Mettre en place, en collaboration avec les partenaires, un service de placement pour les personnes expérimentées.
4.	Poursuivre les activités dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi, qui vise à aider les jeunes de 15 à 30 ans inclusivement, en particulier ceux qui font face à des obstacles à l'emploi, à obtenir l'information et à acquérir les compétences, l'expérience de travail et les aptitudes nécessaires pour faire une transition réussie vers le marché du travail.
5.	Offrir un accompagnement à tous les clients et clientes qui entreprennent un cheminement vers l'emploi en prévoyant, minimalement aux 3 mois, des interventions auprès d'eux.
6.	S'assurer d'utiliser la flexibilité et les marges de manœuvre de l'offre de services pour une réponse adaptée aux besoins de la clientèle, notamment en recourant à la Mesure de formation de la main-d'œuvre pour orienter des personnes vers des programmes de formation visant à intégrer une profession ciblée par le Conseil régional des partenaires du marché du travail.
7.	Intervenir auprès des minorités culturelles et linguistiques afin de favoriser leur intégration au marché du travail, en collaborant notamment avec le Committee for Anglophone Social Action en Gaspésie, le comité de pilotage de la communauté anglophone des Îles-de-la-Madeleine ainsi que les différentes nations autochtones afin de documenter les réalités, identifier les enjeux et apporter les solutions.
8.	Cibler des prestataires du Programme d'aide sociale et les rencontrer, au moins une fois par année, afin de déterminer leurs besoins et de les diriger vers les services d'employabilité, de préemployabilité ou de participation sociale, selon leur situation.

9.	Assurer une prise en charge rapide de tous les demandeurs d'une aide financière de dernier recours en réalisant l'entrevue d'attribution initiale et l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi dès le dépôt de leur demande.
10.	Accompagner de façon plus soutenue la clientèle ciblée par le Programme objectif emploi et l'intervention renforcée ainsi que la clientèle présentant des facteurs de risques et celle se situant à des étapes charnières d'un cheminement vers l'emploi, notamment à la fin d'une participation.
11.	Poursuivre la collaboration avec les partenaires de l'éducation pour la tenue d'activités d'accompagnement, dans un objectif de persévérance scolaire.
12.	Maximiser le partenariat avec les ressources externes pour soutenir la clientèle judiciarisée qui rencontre des obstacles à l'emploi.

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

L'apport des partenaires est primordial pour assurer un meilleur accompagnement des diverses clientèles vers l'insertion professionnelle et le maintien en emploi. Différentes tables de partenariat assurent la concertation locale et régionale concernant divers aspects liés à la main-d'œuvre et leurs travaux permettent de développer des initiatives pour s'adapter aux besoins des clientèles et assurer un cheminement mieux concerté pour celles-ci. Aussi, l'alliance des partenaires est essentielle pour faire face aux différents enjeux du marché du travail, particulièrement dans le contexte actuel, où certains secteurs d'activité sont considérablement touchés par la pandémie, où il faut poursuivre les actions visant à contrer la propagation du virus de COVID-19 et où on voit poindre la relance de l'économie.

Afin de soutenir les entreprises, de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien en emploi de la clientèle et de mettre en œuvre des actions concertées en réponse aux enjeux du marché du travail, la Direction régionale de Services Québec privilégie les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022.

Axe d'intervention : La collaboration avec les partenaires face aux enjeux du marché du travail

Actions et stratégies régionales	
1.	Travailler, avec tous les ordres d'enseignement, de concert avec le CISSS de la Gaspésie et celui des Îles, à la promotion de tous les types d'emplois à pourvoir dans les établissements de santé de la région pour mener à bien leur mission.
2.	Collaborer avec Investissement Québec dans le cadre du programme Audit industrie 4.0, visant à inciter le plus grand nombre d'entreprises possible à entreprendre le virage numérique.
3.	Collaborer au projet d'évaluation de la maturité numérique des entreprises lancé par la Chambre de commerce et de tourisme de Gaspé, avec la participation du Technocentre des technologies de l'information et des communications, de GÎMEXPORT et de la SADC.
4.	Collaborer, avec les comités sectoriels de main-d'œuvre et les comités régionaux des créneaux d'excellence, à différents projets liés aux réalités territoriales de la région, notamment dans le but de valoriser certains métiers et secteurs d'activité.
5.	Participer aux stratégies régionales et locales visant à attirer de la main-d'œuvre dans la région.
6.	Soutenir la concertation régionale visant l'implantation de solutions novatrices et de projets structurants favorisant l'emploi saisonnier.
7.	Collaborer avec des partenaires à l'élaboration de projets novateurs afin de répondre au problème de rareté de la main-d'œuvre.

Axe d'intervention : La collaboration des services publics d'emploi et des partenaires pour un accompagnement optimal des individus et des entreprises

Actions et stratégies régionales	
1.	Initier une rencontre des organismes de développement économique afin de renforcer la synergie entre les partenaires, permettant ainsi aux entreprises de bénéficier de toute l'aide possible pour la réalisation de leurs projets de développement.
2.	Accompagner les entreprises de transformation des produits marins dans l'identification et la mise en œuvre de formations qualifiantes pour rehausser les compétences de leur main-d'œuvre, en collaboration avec le Centre de services scolaire des Chic-Chocs et le Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes.
3.	Poursuivre le partenariat avec le CJE Option Emploi du Rocher-Percé dans le Projet Continuum-Entreprise.
4.	Maximiser la participation des ressources externes dans l'accompagnement de la clientèle, notamment en recourant davantage à l'approche globale.
5.	Optimiser et renforcer les liens et les mécanismes de communication entre les bureaux de Services Québec, les organismes spécialisés en développement de l'employabilité et les autres partenaires pour assurer la mobilisation et l'accompagnement soutenu de la clientèle.
6.	Maintenir le partenariat avec les tables de développement social qui visent, par différentes actions, l'insertion socioprofessionnelle des adultes.
7.	Encourager les initiatives locales, en collaboration avec les ressources externes, visant à accroître la persévérance chez les participants et les participantes aux mesures actives d'emploi.
8.	Poursuivre les initiatives locales sur l'arrimage des services aux individus, incluant les ressources externes, et des services aux entreprises visant à renforcer la collaboration des équipes dans l'analyse et le traitement des divers dossiers afin de favoriser l'insertion professionnelle durable et de répondre aux besoins du marché du travail.

Axe d'intervention : La collaboration des partenaires pour favoriser la venue et l'intégration d'une main-d'œuvre étrangère

Actions et stratégies régionales	
1.	Maximiser le partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration en vue de favoriser l'insertion professionnelle de la main-d'œuvre étrangère permanente ou temporaire.
2.	Poursuivre les travaux en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration afin de soutenir les entreprises dans leurs démarches de recrutement international.
3.	Poursuivre la collaboration avec la Fédération des chambres de commerce du Québec et les chambres de commerce locales dans le cadre du projet Mon emploi en sol québécois, visant à favoriser la régionalisation de l'immigration.

Axe d'intervention : La collaboration avec les partenaires du milieu de l'enseignement afin d'assurer une offre de formation régionale répondant aux besoins du marché du travail

Actions et stratégies régionales	
1.	Optimiser le processus d'estimation des besoins du marché du travail et de la planification de la formation visant à favoriser l'adéquation formation-compétence-emploi, notamment : - en mettant en place un comité régional éducation/main-d'œuvre réunissant l'ensemble des représentants et représentantes des établissements d'enseignement de la région; - en poursuivant les travaux des comités locaux éducation/main-d'œuvre.
2.	Participer à la Table éducation, formation, emploi, qui vise à améliorer la connaissance des besoins en matière de main-d'œuvre par les différents intervenants et à influencer la modulation de l'offre de formation dans la région.

3.	Collaborer avec les maisons d'enseignement pour le développement de formations répondant aux besoins des secteurs des pêches, des forêts, des TIC et de la restauration identifiés dans le cadre des projets stratégiques de développement de la main-d'œuvre de la CPMT pour ces secteurs.
4.	Instaurer un partenariat avec les centres de la petite enfance et le milieu de l'enseignement visant la mise en place d'une offensive durable, par le biais de la formation, pour pallier le manque d'éducateurs et d'éducatrices à l'enfance dans la région.

Le contexte bien particulier lié à la pandémie de COVID-19, qui se prolongera au cours de l'exercice 2021-2022, requiert des services publics d'emploi une grande souplesse et une grande agilité afin d'offrir des mesures et services correspondant aux besoins en évolution de la clientèle. La Direction régionale de Services Québec sera amenée à s'adapter rapidement au marché du travail, et, à cette fin, d'autres actions ou stratégies régionales pourraient être mises en œuvre en cours d'année.

Interventions en matière de participation sociale et de mobilisation

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

Objectif : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires
Axe d'intervention : L'accompagnement social des adultes prestataires de l'assistance sociale
Axe d'intervention : La mobilisation de la communauté

La mission du Ministère consiste, notamment en ce qui a trait à la solidarité sociale, à proposer de grandes orientations et des politiques d'assistance sociale, de lutte contre la pauvreté et d'exclusion sociale afin d'appuyer les efforts du gouvernement en la matière. De plus, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit la mise en œuvre de mesures, programmes et services favorisant l'autonomie économique et sociale des personnes et des familles.

Avant d'envisager l'intégration professionnelle des personnes bénéficiant des programmes d'assistance sociale, il importe de bien connaître leurs besoins afin de proposer des solutions adaptées à leur réalité et de les orienter vers les services d'accompagnement appropriés. De plus, la pandémie de COVID-19 requiert que le Ministère s'adapte rapidement afin d'offrir des mesures et services correspondant aux besoins des clientèles.

Pour augmenter la participation sociale des individus, la Direction régionale de Services Québec cible les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022.

Axe d'intervention : L'accompagnement social des adultes prestataires de l'assistance sociale

Actions et stratégies régionales	
1.	Offrir un soutien financier aux personnes et aux familles démunies, conformément au cadre législatif et réglementaire en vigueur.
2.	Appliquer la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et le règlement qui en découle, lesquels encadrent les programmes d'assistance sociale, de façon équitable et impartiale.
3.	Poursuivre ou mettre fin à des allègements annoncés en 2020 ou en appliquer de nouveaux en fonction de l'évolution de la pandémie de COVID-19 et des besoins de la clientèle.
4.	Intervenir de façon proactive auprès des personnes qui font une demande d'aide financière de dernier recours, et ce, dès le dépôt de leur demande, afin de les aider à se

	mettre en mouvement et à cheminer vers l'emploi, particulièrement celles qui ont des caractéristiques favorables à l'emploi.
5.	Intervenir de façon proactive auprès des personnes déjà prestataires d'une aide financière de dernier recours ayant des caractéristiques favorables à l'insertion professionnelle.
6.	Poursuivre les actions mises en œuvre dans le cadre du Programme objectif emploi.
7.	Assurer la connaissance, par nos équipes et nos partenaires, des services offerts par les organismes communautaires et d'autres organismes de chaque territoire pour mieux accompagner les prestataires qui ne sont pas en mesure d'entreprendre à court terme une démarche vers l'emploi.
8.	Réaliser des actions permettant d'offrir de l'aide et de l'accompagnement aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ont des besoins autres que l'employabilité.

Par le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, le Ministère prévoit plusieurs mesures visant à accompagner les gens dans leurs démarches d'intégration professionnelle. De plus, la mobilisation des milieux est une visée pour favoriser la participation sociale des personnes et des familles à faible revenu ou en situation d'exclusion sociale. Les initiatives développées dans les milieux permettent de répondre de façon concertée aux besoins de la collectivité, d'améliorer le niveau de vie des citoyens et citoyennes et de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Dans ce contexte, la Direction régionale de Services Québec cible les actions et stratégies suivantes pour 2021-2022.

Axe d'intervention : La mobilisation de la communauté

Actions ou stratégies régionales	
1.	Collaborer à la mise en œuvre des actions liées aux engagements ministériels pris dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, particulièrement par la collaboration avec les Alliances pour la solidarité sur le territoire.
2.	Poursuivre notre participation au Conseil des partenaires du Réseau solidaire pour le rayonnement des territoires Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont la mission est de soutenir la mobilisation et d'accompagner les territoires locaux dans la prise en charge de leur développement social selon les principes de la concertation, du pouvoir d'agir et de la participation citoyenne.
3.	Poursuivre la participation des unités locales aux tables de développement social de chaque territoire qui visent à développer des partenariats (couloirs de services) pour répondre de façon concertée aux besoins de la clientèle.

5.3. Autre enjeu régional

Contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 (version actualisée)

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 (version actualisée) met de l'avant les priorités propres aux 17 régions administratives du Québec qui ont été déterminées et priorisées par les comités régionaux directeurs des divers ministères. Pour cette stratégie, des priorités distinctes ont été établies pour la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine.

Les priorités régionales qui interpellent la Direction régionale de Services Québec sont les suivantes.

La Gaspésie

- Apporter des solutions visant à favoriser l'intégration au marché du travail des minorités linguistiques et culturelles en documentant leur réalité et en identifiant les enjeux, et ce, en collaboration avec le Committee for Anglophone Social Action et les nations autochtones.
- Poursuivre la collaboration avec la Fédération des chambres de commerce du Québec et les chambres de commerce locales dans le cadre du projet Mon emploi en sol québécois, visant à favoriser la régionalisation de l'immigration.
- Participer à la Stratégie Vivre en Gaspésie, visant l'attraction de la main-d'œuvre dans la région.
- Mettre en place des instances locales favorisant la concertation entre les entreprises, le partage de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, la diffusion de l'information concernant les compétences recherchées ainsi que le développement des compétences.

Les Îles-de-la-Madeleine

- Collaborer à la Stratégie d'attraction des personnes aux Îles en participant aux travaux de réflexion, à la mise en œuvre et au financement de la Stratégie.
- Former les entreprises sur les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines pour favoriser leur attractivité et la rétention de la main-d'œuvre, en collaboration avec les membres de la Table de concertation en ressources humaines des Îles.

6. Annexes

Annexe 1 Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail

Budget initial du Fonds de développement du marché du travail (FDMT), Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, 2021-2022

Total pour le FDMT	Fonds du Québec	Fonds du Compte de l'assurance-emploi
18 502 500 \$	757 100 \$	17 745 400 \$

Le modèle de base de la répartition du budget du FDMT entre les unités locales tient compte des critères suivants :

- ✓ le nombre de chômeurs et de chômeuses;
- ✓ le nombre de prestataires de l'assurance-emploi;
- ✓ le nombre d'entreprises (certaines organisations sont exclues, dont les organismes gouvernementaux);
- ✓ le nombre de travailleurs et de travailleuses de 25 à 64 ans;
- ✓ le nombre de prestataires de l'aide sociale (sans contraintes ou avec contraintes temporaires à l'emploi).

D'autres facteurs particuliers, selon le territoire concerné, peuvent être pris en considération dans la répartition du budget régional. Pour 2021-2022, le poids relatif de chaque unité locale de la région est le suivant :

Bureau de Services Québec de Bonaventure	18,7 %
Bureau de Services Québec de Cap-aux-Meules	14,7 %
Bureau de Services Québec de Carleton-sur-Mer	17,5 %
Bureau de Services Québec de Chandler	20,7 %
Bureau de Services Québec de Gaspé	17,6 %
Bureau de Services Québec de Sainte-Anne-des-Monts	10,8 %

Ces paramètres de répartition contribuent également à l'établissement du budget de fonctionnement attribué à chaque entité administrative de la région pour la rémunération du personnel et les frais liés au fonctionnement, ainsi qu'à l'attribution des cibles de résultats locales selon les indicateurs ciblés du Plan d'action régional (voir l'annexe 2).

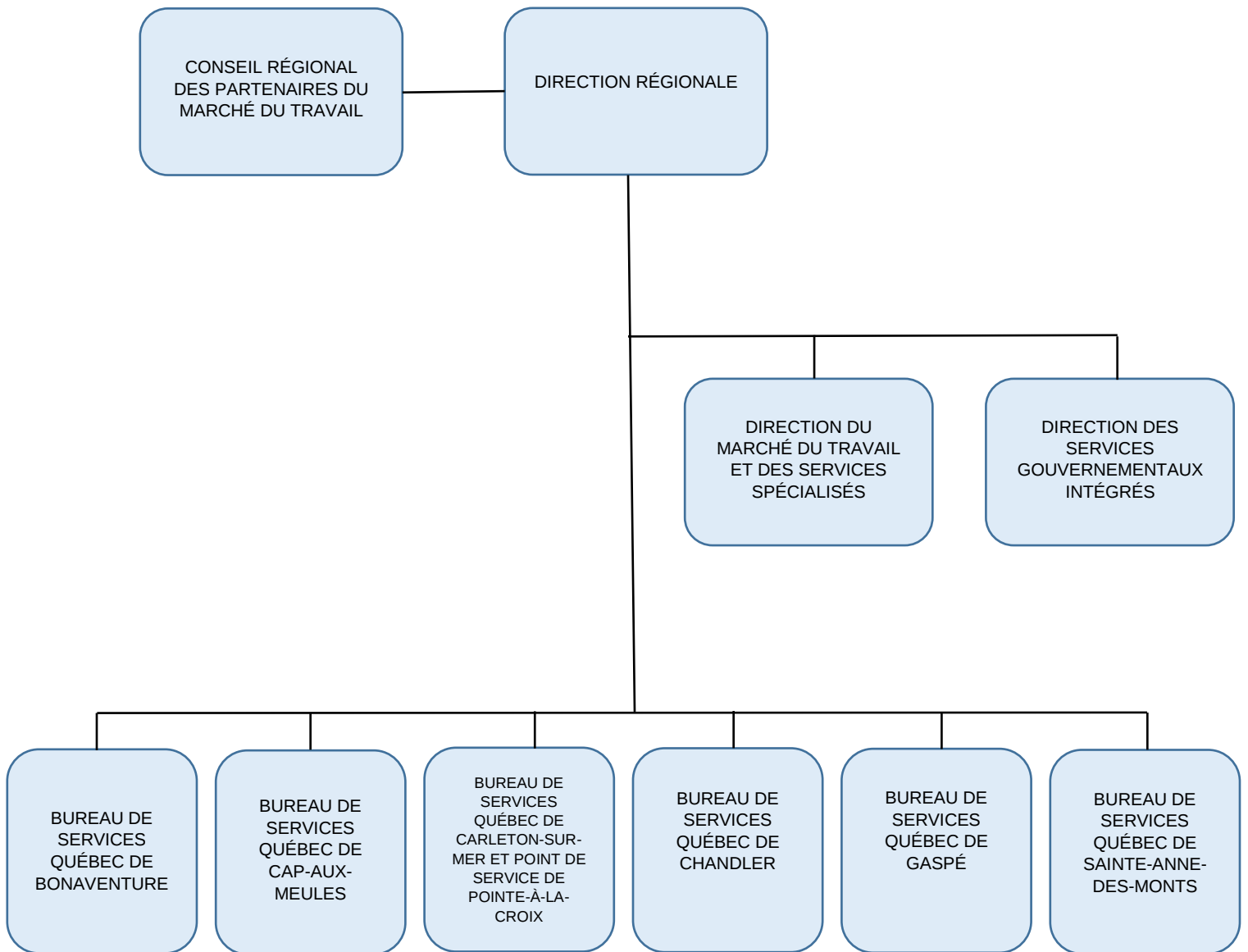
Annexe 2 Indicateurs de résultats et cibles

Conformément à la gestion par résultats, la Direction régionale mesure l'atteinte des objectifs à l'aide d'indicateurs de résultats ciblés. Ces indicateurs constituent des points de repère pour évaluer la performance de l'organisation. Ils sont interreliés et permettent de connaître les résultats associés à plus d'une orientation ou d'une stratégie.

Pour l'année 2021-2022, les indicateurs de résultats sont centrés sur la finalité et l'efficacité des interventions.

Indicateurs de résultats	Cibles 2021-2022
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	3 158
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance, parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	55,7 %
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	2 036
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance, parmi les personnes ayant terminé leur participation	63,2 %
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	456
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance, parmi les personnes ayant terminé leur participation	40,9 %
7. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	84
8. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	377
9. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %
10. Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %

Annexe 3 **Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine**



Annexe 4 Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Membres représentant la main-d'œuvre	
Benoit-Guy Audet	Centre de formation professionnelle de Bonaventure Centre de services scolaire René-Lévesque
Denis Beaudin	Conseil central de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine (CSN)
Sonya Gagné	Alliance de la Fonction publique du Canada
Michèle Poirier	Fédération de l'UPA de la Gaspésie–Les Îles
Serge St-Pierre	Conseil central de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine (CSN)
Membres représentant les entreprises	
Carol Cotton	Technocentre des technologies de l'information et des communications de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Sony Cormier	Chambre de commerce des Îles-de-la-Madeleine
Jacques Veillette	Coopérative de développement régional Gaspésie/Les Îles
Marie-Josée Miousse	Magasin Coop l'Unité
Membres représentant la formation et le milieu de l'enseignement	
Christine Lepage	Services de l'éducation des adultes, de la formation professionnelle et services aux entreprises Centre de services scolaire René-Lévesque
Luc Chrétien	Services éducatifs aux adultes et formation professionnelle Centre de services scolaire des Chic-Chocs
Yolaine Arseneau	Cégep de la Gaspésie et des Îles
Membres représentant le milieu communautaire	
Rachel Aspirot	Horizon Emploi
Annie Tapp	CJE Option Emploi du Rocher-Percé
Secrétaire du CRPMT	
Nadine LeBreux	Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Représentants ministériels (sans droit de vote)	
Richard Bernier	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Pauline Dupuis	Commission de la construction du Québec
Nancy Robichaud	Ministère de l'Économie et de l'Innovation

