



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DU CENTRE-DU-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2021-2022

Les contenus sur les services en matière de main-d'œuvre et d'emploi ont été adoptés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) du Centre-du-Québec le 14 avril 2021.

Cette publication a été réalisée par la
Direction régionale de Services Québec du Centre-du-Québec
1680, boulevard Saint-Joseph, bureau RC-07
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : 819 475-8701
Télécopieur : 819 475-8781

Ce document est disponible sur le site Internet d'Emploi-Québec, sous la section « Publications », à l'adresse suivante : www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/regions/centre-du-quebec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2021
ISBN imprimé : 978-2-550-90285-0
ISBN PDF : 978-2-550-90286-7

Table des matières

1.	Mot de la directrice régionale de Services Québec et de la présidente par intérim du Conseil régional des partenaires du marché du travail	4
2.	Présentation de la Direction régionale de Services Québec	5
3.	L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec	6
4.	Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations.....	11
4.1	Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	14
4.2	Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	15
4.3	Autre enjeu régional : l'occupation et la vitalité des territoires.....	24
ANNEXE 1	Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail	26
	Graphique 1 Budget d'intervention 2021-2022 par unité	26
	Tableau 1 Répartition budgétaire 2021-2022 par fonds	27
ANNEXE 2	Facteurs de contingence pour l'atteinte des indicateurs de résultats ciblés	28
ANNEXE 3	Indicateurs de résultats ciblés	29
ANNEXE 4	Organigramme de la Direction régionale de Services Québec du Centre-du-Québec	30
ANNEXE 5	Organismes en développement de l'employabilité du Centre-du-Québec.....	31
ANNEXE 6	Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec (au 14 avril 2021).....	32
ANNEXE 7	Tableau synoptique simplifié de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.....	33
ANNEXE 8	Caractéristiques des prestataires	34
	Tableau 2 Caractéristiques des prestataires de l'assurance-emploi, décembre 2019 et décembre 2020.....	34
	Tableau 3 Caractéristiques des adultes prestataires du Programme d'aide sociale, décembre 2019 et décembre 2020.....	34
	Graphique 2 Prestataires de l'aide financière de dernier recours dans le Centre-du-Québec, décembre 2020	35
ANNEXE 9	Lexique	36

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

Nous sommes fières de vous présenter le Plan d'action régional 2021-2022 de Services Québec du Centre-du-Québec élaboré en cohérence avec la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce plan d'action s'inscrit dans la mission du Ministère, qui est de contribuer au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses, en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, en soutenant l'action communautaire et l'action bénévole et en simplifiant l'accès aux services gouvernementaux. Les interventions de la Direction régionale s'arriment aux enjeux, aux orientations et aux objectifs de cette planification tout en prenant en considération les stratégies gouvernementales et ministérielles qui concernent sa mission. Le volet main-d'œuvre et emploi de ce plan d'action a été élaboré avec l'assentiment du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec.

L'année 2020 a connu de grands bouleversements en raison de la pandémie de COVID-19 et de la mise en place des différentes mesures sociosanitaires. Lors des premières mesures de confinement, le ralentissement de l'économie et du marché du travail a été général; par la suite, il a concerné plus particulièrement certains secteurs économiques. Le Centre-du-Québec n'a pas échappé à ce ralentissement avec des indicateurs du marché du travail démontrant une situation fort différente de l'an dernier : hausse marquée des prestataires de l'assurance-emploi, augmentation du taux de chômage, baisse des taux d'emploi et d'activité.

La période 2021-2022 devrait être caractérisée par la coexistence d'un taux de chômage plus élevé combiné à une rareté de la main-d'œuvre dans certains secteurs d'activité économique et certaines professions. Cette situation exceptionnelle demandera d'apporter des ajustements à la prestation de services offerte aux personnes et aux entreprises. Par ailleurs, les personnes qui ont perdu leur emploi en raison de la crise sanitaire pourraient ne pas avoir les qualifications nécessaires pour réintégrer le marché du travail. Il en découlera donc un enjeu de requalification et de rehaussement des compétences de la main-d'œuvre, dont le développement des compétences numériques. Par ailleurs, soutenir les entreprises dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines pour les aider à faire face aux défis et aux incertitudes engendrés par la situation actuelle, et ce, dans une perspective de reprise économique, constituera un enjeu prioritaire.

Au cours de la prochaine année, la Direction régionale poursuivra sa contribution à la mise en œuvre de l'Alliance centricoise pour la solidarité et l'inclusion sociale. Elle participera également aux travaux visant l'instauration du revenu de base pour des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi. Enfin, la Direction régionale visera à consolider l'accès simplifié aux services publics auprès des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises et à maintenir ses partenariats avec d'autres ministères.

En terminant, nous tenons à remercier le personnel des bureaux locaux de Services Québec et de la Direction régionale ainsi que nos différents partenaires pour leur implication dans la prestation des services offerts aux citoyennes et citoyens et aux entreprises du territoire.

Eliane Sfeir

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

Annie Lajoie

Présidente par intérim du Conseil régional des
partenaires du marché du travail du
Centre-du-Québec

2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec

Services gouvernementaux

Services Québec est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes et les citoyens ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire du Québec. La Direction régionale de Services Québec du Centre-du-Québec¹ a pour mandat de s'assurer que soit offert, grâce au réseau des quatre bureaux de Services Québec, l'accompagnement des personnes et des entreprises dans leurs démarches administratives auprès du gouvernement notamment par l'accès aux services de Portail Québec, le Service québécois de changement d'adresse, les services de commissaire à l'assermentation, l'information gouvernementale en situation d'urgence, les services liés au Directeur de l'état civil et à d'autres registres de l'État.

Services publics d'emploi

En plus des services de placement et d'information sur le marché du travail destinés à l'ensemble de la population, des services d'emploi spécialisés sont également offerts pour mobiliser la clientèle en vue de son intégration en emploi, dont les activités d'aide à l'emploi, les mesures de formation de la main-d'œuvre, les subventions salariales, les projets de préparation pour l'emploi et les services d'aide à l'emploi. Quant aux services destinés aux entreprises, ils ont pour objectifs d'aider celles-ci dans le développement des compétences de leur main-d'œuvre et d'améliorer leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines, comme la gestion de la diversité et les processus d'attraction, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre. Ces services favorisent une meilleure organisation du travail ainsi qu'une hausse de la productivité.

Les services publics d'emploi sont offerts avec la collaboration de nombreux partenaires, dont les établissements d'enseignement et les organismes en développement de l'employabilité. Ces derniers proposent une gamme variée de services à la clientèle².

Services de solidarité sociale

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

¹ Pour connaître la gouvernance de la Direction régionale, consultez l'organigramme à l'annexe 4.

² Consultez la liste des organismes en développement de l'employabilité de la région à l'annexe 5.

Programme de subventions aux entreprises adaptées

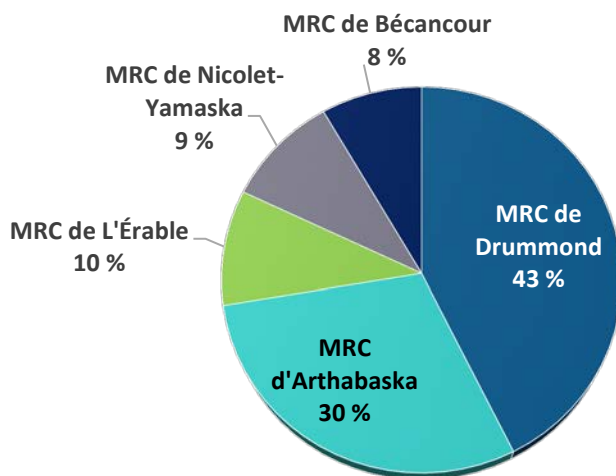
La Direction régionale est aussi responsable de la gestion des ententes de subventions aux entreprises adaptées pour l'ensemble du Québec dans le cadre du Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA), qui a pour objectifs de créer des emplois adaptés aux besoins des personnes handicapées et de développer l'employabilité de ces dernières.

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

La population

En 2020, la population du Centre-du-Québec a été estimée à 251 671 personnes³. La région représente 3 % de la population de l'ensemble du Québec. Elle compte cinq municipalités régionales de comté (MRC) : MRC d'Arthabaska, MRC de Bécancour, MRC de Drummond, MRC de L'Érable, MRC de Nicolet-Yamaska ainsi que deux territoires autochtones (Odanak et Wôlinak). Près des trois quarts de la population se concentrent dans les MRC de Drummond et d'Arthabaska. Dans le Centre-du-Québec, les personnes immigrantes représentent 2,4 % de la population totale, alors qu'elles constituent 13,7 % de la population à l'échelle du Québec⁴.

Répartition de la population par municipalité régionale de comté



Chaque année, au Québec, de nombreuses personnes changent de région administrative. Les données les plus récentes sur les migrations interrégionales⁵ indiquent un gain migratoire de 1 100 personnes pour le Centre-du-Québec (soit un taux net de migration de 0,45 %). Quant aux régions limitrophes,

³ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2021). « La population des régions administratives du Québec en 2020 », *Bulletin sociodémographique*, [En ligne], vol. 25, n° 1, janvier 2021. [<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/population-regions-administratives-quebec-2020.pdf>].

⁴ STATISTIQUE CANADA. Recensement 2016.

⁵ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2021). « La migration interrégionale au Québec en 2019-2020 : une année défavorable aux grands centres urbains, surtout Montréal », *Bulletin sociodémographique*, [En ligne], vol. 25, n° 1, janvier 2021. [<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/migration-interregionale-quebec-2019-2020-annee-defavorable-aux-grands-centres-urbains-surtout-montreal.pdf>].

elles ont enregistré des gains migratoires plus importants : +10 600 personnes en Montérégie (soit 0,68 %), +2 010 personnes en Mauricie (soit 0,75 %), +2 322 personnes en Estrie (soit 0,72 %) et +1 619 personnes en Chaudière-Appalaches (soit 0,38 %). À titre comparatif, la région administrative de Montréal a enregistré une perte de 35 900 personnes (soit un taux net de migration de -1,89 %) dans ses échanges migratoires avec les autres régions du Québec en 2019-2020.

Les principaux secteurs d'activité

Le secteur de la fabrication demeure important pour le Centre-du-Québec. Lors du dernier recensement, sur les 115 600 personnes qui occupaient un emploi dans la région, 23 420 personnes travaillaient dans ce secteur, ce qui correspond à une proportion de 20,3 % comparativement à 11,0 % pour l'ensemble de la province. Le secteur agricole récolte 6,5 % des emplois, alors que son taux s'établit à 1,9 % pour le Québec⁶.

Les autres secteurs en importance sont les soins de santé et d'assistance sociale (12,4 %), le commerce de détail (12,0 %), les services d'hébergement et de restauration (6,4 %), les services d'enseignement (6,3 %) et la construction (6,2 %). Tous ces secteurs regroupés ainsi que ceux de la fabrication et de l'agriculture représentent 70,1 % des personnes en emploi dans la région.

L'état du marché du travail dans le Centre-du-Québec en 2020

- Le **taux de chômage** est de 6,1 %, ce qui représente une hausse de 2,1 points de pourcentage (p.p.) par rapport à 2019. Ce taux est inférieur à l'ensemble du Québec, alors qu'il se fixe à 8,9 % (hausse de 3,8 p.p.)⁷.
- Le **taux d'emploi** est de 59 %, soit une baisse de 2,4 p.p. comparativement à 2019. Au Québec, ce taux s'établit à 58,1 % (baisse de 3,4 p.p. par rapport à 2019).
- Le **taux d'emploi des 15 à 64 ans** est de 75,9 %, soit une diminution de 0,1 p.p. comparativement à 2019, alors que la moyenne provinciale est de 72,6 % (chute de 3,4 p.p. par rapport à 2019).
- Le **taux d'activité** de la population active est de 62,8 %, soit une diminution de 1,2 p.p. comparativement à 2019. Ce taux est inférieur à celui de l'ensemble du Québec qui se situe à 63,8 %.
- L'écart des **taux d'emploi et d'activité entre les hommes et les femmes** persiste. Dans le Centre-du-Québec, le **taux d'emploi** des hommes âgés de 15 à 64 ans (77,5 %) est supérieur de 2,9 p.p. à celui des femmes de la même tranche d'âge (74,6 %), alors qu'au Québec, l'écart est de 4,6 p.p. en faveur aussi des hommes. De plus, la différence entre le **taux d'activité** des hommes (82,9 %) et celui des femmes (78,6 %) est de 4,3 p.p., alors qu'elle est de 5,5 p.p. encore en faveur des hommes pour l'ensemble du Québec.
- Le nombre de **personnes actives** (personnes en emploi ou en recherche d'emploi) a chuté de 1 800 personnes entre 2019 et 2020 pour se fixer à 129 700 personnes, soit une diminution de 1,4 %. Au Québec, la baisse est de 1 % pour cette même période.

⁶ STATISTIQUE CANADA. Recensement 2016.

⁷ STATISTIQUE CANADA. Enquête sur la population active, Moyennes annuelles, 2020.

- Le nombre de **personnes en emploi** a baissé de 3,6 %, passant de 126 300 personnes en 2019 à 121 800 personnes en 2020. L'ensemble du Québec affiche aussi une baisse importante (-4,8 %).
- Le nombre de **prestataires de l'assurance-emploi** a enregistré une hausse exceptionnelle liée aux conséquences de la pandémie, en s'établissant à 14 610 prestataires en décembre 2020 dans le Centre-du-Québec⁸. Il s'agit d'une croissance de 96,9 % comparativement à la même période l'an passé. Au Québec, la situation est marquée par une augmentation encore plus importante des prestataires de l'assurance-emploi (+139,7 %), portant leur nombre à 484 278 prestataires en décembre 2020 comparativement à 201 994 prestataires en décembre 2019.
- Les prestataires de l'assurance-emploi provenaient, en grande majorité, des **secteurs** de la fabrication, de la construction, des services d'hébergement et de restauration ainsi que du commerce de gros et de détail.
- En décembre 2020, la **proportion des hommes** prestataires de l'assurance-emploi dans le Centre-du-Québec est de 60,8 % et celle des **femmes** est de 39,2 %. Ces proportions sont quasiment similaires à celles de l'ensemble du Québec (60 % d'hommes prestataires de l'assurance-emploi et 40 % de femmes prestataires de l'assurance-emploi).
- Le nombre de **prestataires âgés** de moins de 25 ans a enregistré la plus forte augmentation entre décembre 2019 et décembre 2020 (+1 297 personnes). Il est suivi du nombre de prestataires âgés de 55 à 64 ans (+1 451 personnes). Pour l'ensemble du Québec, les hausses les plus prononcées concernent les prestataires âgés de 25 à 34 ans (+64 334 personnes), les prestataires âgés de 55 à 64 ans (+52 250 personnes), les prestataires âgés de 35 à 44 ans (+50 402 personnes) et ceux âgés de moins de 25 ans (+49 652 personnes).
- Toutes les **MRC du territoire** ont enregistré des hausses significatives du nombre de prestataires de l'assurance-emploi entre décembre 2019 et décembre 2020 : MRC de Drummond (+113,1 % ou +3 471 prestataires), MRC d'Arthabaska (+87,8 % ou +1 919 prestataires), MRC de Nicolet-Yamaska et MRC de Bécancour (+86,9 % ou +1 197 prestataires) et MRC de l'Érable (+77,3 % ou +606 prestataires).
- Dans la région, le nombre de **prestataires de l'aide financière de dernier recours** a diminué de 8,7 % (soit -753 prestataires) entre décembre 2019 et décembre 2020. Au Québec, la baisse est de 0,3 % pour cette même période⁹.
- Le nombre de **prestataires de l'aide sociale** a chuté de 13 % entre décembre 2019 et décembre 2020, alors qu'au Québec la baisse est de 15,2 %.
- Les **prestataires âgés** de 35 à 44 ans représentent le groupe d'âge ayant enregistré la plus forte diminution au cours de cette période (-14,3 % ou -150 prestataires) suivi des prestataires âgés de 25 à 34 ans (-13 % ou -129 prestataires) et de ceux âgés de 55 ans et plus (-10,1 % ou -116 prestataires).

⁸ Voir l'annexe 8, tableau 2.

⁹ Source : Direction de l'analyse et de l'information de gestion du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

- Dans la région, la part des **prestataires de l'aide sociale sans contrainte** à l'emploi est en baisse (-10,5 %) en décembre 2020 par rapport à décembre 2019. Pour l'ensemble du Québec, la diminution est un peu plus marquée (-14,9 %).

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

Les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises

À l'instar de plusieurs autres régions, certains secteurs de l'économie ont été plus touchés par la crise sanitaire dans le Centre-du-Québec. C'est le cas des secteurs du commerce de détail, de la restauration et du tourisme. Au cours de la prochaine année, de nombreux chômeurs pourraient avoir besoin de se requalifier ou de s'orienter vers un autre secteur ou une autre profession. La requalification de la main-d'œuvre dans les secteurs où les besoins sont importants et le rehaussement des compétences, particulièrement celles liées aux technologies numériques, constituent donc deux enjeux phares. Avec le télétravail et la transformation du numérique, on exigera de plus en plus du personnel qu'il maîtrise de nouvelles compétences. Pour ce faire, il faudra développer et solidifier les compétences de base (littératie et numératie) des personnes en emploi.

Les besoins de main-d'œuvre malgré le contexte sanitaire

En dépit des conséquences de la crise sanitaire sur le marché du travail, de nombreux postes sont à pourvoir dans le Centre-du-Québec¹⁰. En effet, selon les données de Placement en ligne, 2 066 postes vacants ont été signalés dans le Centre-du-Québec pour la période du 1^{er} au 31 janvier 2021. Par ailleurs, 123 professions ont été évaluées en déficit important ou en léger déficit dans la région lors de la mise à jour des derniers diagnostics portant sur l'état d'équilibre de la main-d'œuvre par profession à moyen terme¹¹. Les principaux secteurs ayant des professions avec des déficits importants sont la fabrication, la santé, l'agriculture, l'informatique, l'enseignement et le génie civil.

Les difficultés d'intégration ou de maintien en emploi pour les personnes appartenant aux groupes sous-représentés sur le marché du travail

Certains groupes sous-représentés sur le marché du travail continuent d'avoir besoin d'un soutien accru afin d'occuper un emploi de façon durable. Il s'agit notamment des personnes faiblement scolarisées, des personnes handicapées, des travailleurs expérimentés, des femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants, des personnes immigrantes récemment arrivées au Québec, des minorités visibles, des personnes autochtones et des personnes judiciairisées.

Depuis le début de la crise, certaines mesures sociosanitaires ont eu davantage d'impact sur certains groupes de la population, dont les travailleurs expérimentés et les femmes. Ces dernières occupaient davantage d'emplois à temps partiel dans les deux secteurs les plus affectés par la crise, soit les services

¹⁰ Source : Direction de l'analyse et de l'information de gestion du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

¹¹ MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *État d'équilibre du marché du travail : mise à jour des diagnostics de moyen terme (2023) pour les 500 professions de la classification nationale des professions*, p. 15.

d'hébergement et de restauration, mais aussi dans les autres services (qui incluent notamment les services de soins personnels).

La situation des groupes sous-représentés sera suivie de manière prioritaire au cours de la prochaine année afin de les accompagner et de les aider à intégrer le marché du travail dans les secteurs les plus demandés et à se maintenir en emploi.

Le vieillissement démographique

Le vieillissement de la population est une réalité bien présente dans le Centre-du-Québec et ses conséquences se font ressentir sur le marché du travail. Lors du recensement de 2016, 20,5 % de la population était âgée de 65 ans ou plus, alors qu'au Québec, cette proportion se situait à 18,3 %. En 2011, ce groupe de la population était plutôt de 17,5 % dans la région. Entre 2011 et 2016, le nombre de jeunes de 0 à 14 ans a augmenté de 5,3 %, ce qui est inférieur à l'ensemble du Québec (+5,9 %). Par ailleurs, la population en âge de travailler (personnes de 15 à 64 ans) a décliné de 1,7 % entre 2016 et 2011 (-2 610 individus). Au Québec, la diminution est de 0,9 % pour cette même période. Selon l'Institut de la statistique du Québec, 31 % de la population du Centre-du-Québec sera âgée de 65 ans ou plus en 2041¹².

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

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

Avec la fin éventuelle des programmes du gouvernement fédéral destinés aux personnes qui ont perdu leur emploi en raison de la crise sanitaire, une hausse du nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours est probable. L'accompagnement de cette clientèle sera primordial pour l'aider à réintégrer le marché du travail.

La simplification et l'accès aux services gouvernementaux

La Direction régionale participera à l'élaboration du nouveau plan d'affaires de Services Québec et concrétisera sa mission en étant la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les personnes et les entreprises. La Direction régionale poursuivra également ses partenariats et autres collaborations avec des ministères et organismes sur son territoire.

Les ajustements à l'offre de services et la mobilisation du personnel

Pour atténuer les conséquences de la crise sanitaire sur le marché du travail, le Ministère a mis en place des programmes ou a offert de nouveaux services au cours de la dernière année tant pour les citoyens

¹² INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Perspectives démographiques du Québec et ses régions, 2016-2066*, édition 2019, p. 39. [<https://statistique.quebec.ca/en/fichier/perspectives-demographiques-du-quebec-et-des-regions-2016-2066-edition-2019.pdf>].

que pour les entreprises, dont le Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME) et le Programme d'aide à la requalification par l'augmentation de la formation (PARAF). Cette situation a demandé une mobilisation des équipes de Services Québec et des partenaires pour ajuster l'offre de services et mettre en œuvre ces programmes temporaires. Selon l'évolution de la situation, l'année 2021-2022 pourrait également nécessiter d'apporter des ajustements à l'offre de services pour répondre aux besoins de la clientèle.

L'occupation et la vitalité des territoires

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit contribuer aux objectifs de la [Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022](#) du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, particulièrement celui visant à répondre aux priorités régionales qui concernent sa mission et qui sont donc prises en compte par la Direction régionale de Services Québec dans la planification de ses interventions de la prochaine année. Dans le Centre-du-Québec, six priorités ont été établies¹³. La deuxième priorité, « Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région », est celle qui concerne davantage la Direction régionale. Celle-ci contribuera activement aux travaux qui en découleront.

En conclusion, les principales orientations qui interpellent la Direction régionale de Services Québec et qui découlent de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale¹⁴ sont les suivantes :

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

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

La planification régionale découle du contexte et des enjeux mentionnés ci-dessus. Elle prend appui sur les priorités régionales ainsi que sur les orientations et objectifs qui se dégagent du [Plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale](#) et du [Plan stratégique 2020-2024 de la Commission des partenaires du marché du travail](#) ainsi que de l'exercice de planification annuel du secteur Emploi-Québec. De plus, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction régionale de Services Québec, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par les autorités ainsi que de certains facteurs de contingence.

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

¹³ Voir la sous-section 4.3 du présent document.

¹⁴ Voir l'annexe 7 pour consulter le tableau synoptique simplifié de la planification stratégique du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2019-2023.

- la [Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 : pour un Québec riche de tous ses talents](#). À ce titre, la Direction régionale entend notamment poursuivre les investissements destinés à la mesure Contrat d'intégration au travail;
- la [Stratégie d'action 2016-2021 de la Politique en matière d'immigration, de participation et d'inclusion](#);
- la [Stratégie d'action jeunesse 2016-2021 : des projets pour la jeunesse](#);
- le [Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 : un revenu de base pour une société plus juste](#);
- les engagements du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de la main-d'œuvre féminine prévus dans le [Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie](#), qui complète la [Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021](#).

En 2021-2022, la Direction régionale entend notamment :

- analyser les recommandations qui émaneront du rapport final du projet national de Recherche et innovation auquel participe la région et qui est réalisé en collaboration avec les organismes en développement de l'employabilité, dont Partance et Services intégrés pour l'emploi, et avec certaines entreprises qui éprouvaient des difficultés d'embauche et de rétention du personnel, et voir à la mise en place de pratiques répondant à des besoins relevés dans la région¹⁵;
 - se préoccuper de la diversification des choix professionnels, notamment dans les professions à prédominance masculine lors de l'identification et de l'élaboration de projets de formation¹⁶;
 - promouvoir la mesure Subvention salariale combinée au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour soutenir l'intégration des femmes dans les professions à prédominance masculine.
- la [Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits](#). En 2021-2022, la Direction régionale verra :
 - à consolider le partenariat avec les organisations autochtones du territoire, en participant à une rencontre d'échange annuelle;
 - à partager de l'information sur le marché du travail et les formations disponibles ainsi que sur les mesures et services publics d'emploi, dans un esprit de complémentarité;
 - à assurer un suivi du processus opérationnel mis en place entre Services Québec et les organisations autochtones aux fins d'un continuum de services;
 - à sensibiliser les employeurs à l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée, notamment celle des Premières Nations, par l'entremise du Programme d'aide à l'intégration en emploi des membres des Premières Nations et des Inuits;

¹⁵ Dans le cadre de ce projet, les personnes rencontrant des obstacles en emploi sont accompagnées et reçoivent la formation nécessaire au développement des compétences clés visant leur intégration et leur maintien en emploi.

¹⁶ À titre d'exemple : manœuvre en construction, conducteur/conductrice de camion, opérateur/opératrice de machines à commandes numériques.

- à assurer une représentativité des Premières Nations et des Inuits au Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec.

Priorités régionales

En 2021-2022, voici les priorités de la Direction régionale :

- Ajuster la prestation des services d'emploi, de la solidarité sociale, des services gouvernementaux ainsi que le partenariat en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et économique et des bassins de clientèle.
- Suivre l'évolution de la situation du marché du travail, des mesures et programmes disponibles pour réduire les conséquences de la crise sanitaire et diffuser une information à jour auprès de la clientèle (personnes et entreprises), des partenaires et des membres du personnel.
- Documenter la situation des professions, des secteurs d'activité et de la clientèle plus particulièrement touchés par les effets de la crise sanitaire en vue de mettre en place des actions concertées pour soutenir la relance économique et favoriser une meilleure adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi.
- Accentuer le rôle-conseil auprès des entreprises, notamment celles qui ont été particulièrement touchées par les mesures sanitaires, en matière de gestion des ressources humaines, de recrutement, d'intégration et de maintien en emploi. Soutenir celles qui ont des besoins de main-d'œuvre malgré la crise sanitaire.
- Contribuer au rehaussement et à la requalification des personnes sans emploi en les dirigeant vers les professions qui présentent de bonnes perspectives d'emploi dans la région, notamment celles liées aux secteurs de la santé, des technologies de l'information et de la construction.
- Soutenir les organismes en développement de l'employabilité afin d'assurer une prestation de services adaptée au contexte et aux modifications annoncées par les autorités de Services Québec.
- Accroître les interventions et adapter l'accompagnement pour assurer l'intégration et le maintien en emploi de la clientèle éloignée du marché du travail, en collaboration avec les partenaires, notamment par la réalisation d'un projet d'expérimentation impliquant des organismes en développement de l'employabilité, un bureau de Services Québec et la Direction régionale.
- Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, poursuivre le soutien à la mise en œuvre des Alliances pour la solidarité et collaborer aux travaux visant l'instauration du revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.
- Favoriser le développement d'une culture d'amélioration continue dans l'ensemble des unités de la Direction régionale en vue de mieux répondre aux besoins des citoyennes et citoyens et des entreprises.

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

En lien avec l'orientation de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui vise à simplifier l'accès aux services et à en améliorer la qualité, voici ci-dessous les axes d'intervention prévus pour 2021-2022.

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

AXE D'INTERVENTION

La porte d'entrée des services gouvernementaux

- Contribuer à faire connaître l'offre des services gouvernementaux disponible au comptoir, sur le Web et par téléphone auprès du personnel, des citoyennes et citoyens et des entreprises.

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

AXE D'INTERVENTION

L'amélioration de la qualité de l'information et sa diffusion auprès des citoyennes, des citoyens et des entreprises

- Poursuivre la promotion d'Entreprises Québec, un guichet unique facilitant les rapports des entreprises avec l'État et offrant une prestation de services efficace, accessible et reconnue.
- Offrir, dans tous les bureaux de Services Québec du territoire, les services gouvernementaux de base (ex. : renseignements généraux, assermentation).
- Mettre en œuvre les actions qui permettront d'améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services pour les services offerts au comptoir.
- Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils mis à sa disposition pour offrir à la clientèle des renseignements précis et complets.

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

AXE D'INTERVENTION

La simplification de la prestation de services gouvernementaux, l'utilisation des services multimodes et l'apport du partenariat

- Développer l'autonomie de la clientèle par un accompagnement qui facilite la migration de ses habitudes d'utilisation à l'égard des services gouvernementaux vers des modes de prestation de services plus adaptés à ses besoins (du comptoir vers le téléphone ou vers le Web).
- Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariat, notamment avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration en vue d'appuyer le redéploiement de ses services en région.

- Faire la promotion du portail ministériel de services en ligne Mon Dossier pour faciliter l'accès des personnes aux services de l'emploi et de l'assistance sociale.

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

AXE D'INTERVENTION

L'amélioration de la satisfaction de la clientèle pour faire évoluer la prestation de services

- Collaborer aux différentes actions mises en œuvre pour évaluer la satisfaction de la clientèle, notamment auprès des entreprises, tel que le prévoit la planification stratégique 2019-2023.
- Collaborer aux différentes actions qui permettront la tenue d'un sondage auprès de la clientèle au comptoir.
- Mettre en œuvre des actions ou des initiatives visant à améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus.
- Collaborer à la réalisation de sondages postparticipation à des programmes et à des mesures destinés aux entreprises.

4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

L'orientation de la planification stratégique ministérielle 2019-2023¹⁷ visant à adapter les interventions aux besoins de la clientèle comprend trois objectifs qui interpellent la Direction régionale de Services Québec : deux sont relatifs à l'emploi et la main-d'œuvre et l'autre a trait à la solidarité sociale.

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

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

- 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.

Les enjeux du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi sont les suivants :

- 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

¹⁷ Voir l'annexe 7.

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 la clientèle et les partenaires.

Voici ci-dessous les axes d'intervention et les stratégies retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi. Ils sont présentés selon les orientations nationales 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

L'amélioration de la connaissance des services et des mesures d'emploi

- Diffuser de l'information sur le marché du travail et sur les mesures de soutien offertes par les services publics d'emploi auprès du personnel, de la clientèle, des entreprises, des partenaires du marché du travail et des organismes en développement de l'employabilité.

AXE D'INTERVENTION

La valorisation des métiers et des professions en demande de main-d'œuvre

- Faire la promotion des professions ayant de bonnes perspectives d'emploi, notamment auprès des personnes qui souhaiteraient se requalifier ou s'orienter vers un secteur où les besoins de main-d'œuvre sont importants, comme les technologies de l'information, la santé et la construction.
- Faire la promotion des achats en formation réalisés par Services Québec dans la région.
- Participer régionalement à la campagne de promotion et de valorisation des métiers et des professions initiée conjointement par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur.

AXE D'INTERVENTION

Une lecture juste et concertée des besoins de main-d'œuvre actuels et futurs

- Contribuer à la démarche « Mission main-d'œuvre au Centre-du-Québec » qui vise à soutenir financièrement des projets répondant aux enjeux régionaux en matière de main-d'œuvre, en complémentarité des actions déjà soutenues et réalisées par Services Québec. Ce projet s'inscrit dans la mise en œuvre de l'Entente sectorielle de développement pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre dans la région administrative du Centre-du-Québec conclue entre le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les MRC et la Table des MRC du Centre-du-Québec.
- Coordonner les travaux du comité de coordination et de ses comités de travail, issus du Conseil régional des partenaires du marché du travail, visant à trouver et à documenter les causes des

déséquilibres en lien avec les professions en déséquilibre de main-d'œuvre dans la région, avec la participation des partenaires de l'éducation, des comités sectoriels de main-d'œuvre et des entreprises.

- Soutenir le comité d'évaluation des projets stratégiques du Conseil régional des partenaires du marché du travail lors de l'analyse des projets de formation innovants qui répondent à des besoins ciblés du marché du travail, dans le cadre des projets stratégiques de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi en région, et diffuser les résultats auprès des partenaires du marché du travail, des membres du personnel et du public en général.
- S'impliquer sur le plan local dans la concertation sur la main-d'œuvre et l'immigration afin d'accompagner les partenaires pour qu'ils aient une meilleure connaissance des services publics d'emploi et du marché du travail.
- Renforcer les stratégies de collaboration avec les comités sectoriels de main-d'œuvre pour intensifier la connaissance des enjeux et des besoins de formation et de développement des compétences de la main-d'œuvre, notamment AGRicarrières, Technocompétences, Perform, Transformation alimentaire ainsi que le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

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

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

AXE D'INTERVENTION

Le soutien accru à la gestion des ressources humaines des entreprises

- Soutenir les entreprises, notamment celles des secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre malgré la crise sanitaire, dans :
 - leurs pratiques de gestion des ressources humaines;
 - leurs processus de recrutement et de maintien en emploi;
 - leurs pratiques d'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée;
 - le développement, le rehaussement et la requalification des compétences de leur main-d'œuvre.
- Proposer aux employeurs des événements en mode virtuel pour les aider à pourvoir leurs postes, ce qui permettra de favoriser le recrutement et l'attraction de la main-d'œuvre dans la région.
- Rejoindre et appuyer les entreprises pour lesquelles les interventions des services publics d'emploi font une différence, en ciblant plus particulièrement :
 - les petites et moyennes entreprises de 5 à 99 employés qui n'ont pas de service de ressources humaines;
 - les entreprises dont les employés sont à risque de perdre leur emploi.

- Proposer, pour les plus grandes entreprises, les stratégies les mieux adaptées, dont les projets économiques d'envergure et la Mesure de formation de la main-d'œuvre 100 000 \$ et plus.
- Collaborer à la cellule d'innovation en poursuivant la mise en œuvre du plan d'action conjoint avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec pour soutenir le recrutement, la formation et la valorisation des métiers en demande de main-d'œuvre dans le secteur de la santé auprès de la clientèle et du personnel de Services Québec ainsi que par notre participation à la Table de concertation des résidences privées pour personnes âgées.
- Inciter les entreprises aidées par les services publics d'emploi à participer au suivi postintervention pour connaître leur satisfaction à l'égard des services reçus.

AXE D'INTERVENTION

Le développement, le rehaussement et la requalification des compétences de la main-d'œuvre

- Inciter les entreprises à investir dans la formation et le développement des compétences de leur personnel faiblement qualifié en soutenant la réalisation de projets de formation visant notamment :
 - les compétences essentielles, dont la littératie, la numératie et le numérique;
 - la francisation des milieux de travail.
- Faire connaître le soutien financier offert aux entreprises pour la formation de leur main-d'œuvre et le rehaussement de leurs compétences, notamment par la Mesure de formation de la main-d'œuvre, volet entreprises, et par l'entremise du Programme d'apprentissage en milieu de travail.
- Soutenir financièrement une offre régionale de formation continue à temps partiel diversifiée, qui soit en lien avec le marché du travail pour les personnes en emploi du Centre-du-Québec, en la rendant plus accessible et adaptée notamment par l'ajout de formations en ligne.
- Lors de la détermination et de l'élaboration de projets de formation, se préoccuper de la diversification des choix professionnels, notamment dans les professions à prédominance masculine, et ce, en accord avec la [Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes](#).
- Promouvoir auprès des employeurs la mesure Subvention salariale combinée au Programme d'apprentissage en milieu de travail visant à soutenir l'intégration des femmes dans les professions à prédominance masculine et collaborer avec les organismes en développement de l'employabilité qui accompagnent la clientèle féminine vers l'emploi.

AXE D'INTERVENTION

La collaboration aux stratégies gouvernementales

- Soutenir les entreprises participant au programme Audit industrie 4.0 du ministère de l'Économie et de l'Innovation et d'Investissement Québec qui prévoit l'ajout d'un volet de gestion du changement et de développement de compétences à son programme de transformation numérique des entreprises, et ce, dans le respect de sa mission et des zones de complémentarité avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation et Investissement Québec.
- Contribuer à l'émergence et à la réalisation de projets de gestion des ressources humaines et de formation de la main-d'œuvre visant les entreprises des trois créneaux d'excellence dans la région : pôle d'excellence québécois en transport terrestre, meuble et bois ouvré et textiles techniques.
- Collaborer à la reddition de comptes de la [Stratégie québécoise de développement de l'aluminium](#), de la [Stratégie maritime du Québec](#) et de la [Stratégie québécoise de l'aérospatiale](#).
- Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie numérique du Québec en favorisant le développement des compétences numériques de la main-d'œuvre et collaborer à sa reddition de comptes.
- Collaborer à la mise en œuvre d'actions en matière d'emploi dans le cadre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires et du Fonds d'appui au rayonnement des régions, en collaboration avec la Conférence administrative régionale et le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Orientation 3 en matière de main- d'œuvre et d'emploi

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

AXE D'INTERVENTION

Le rehaussement et la requalification des compétences des personnes sans emploi

- Inciter la clientèle à suivre des formations de courte durée qui mènent à des professions ayant de bonnes perspectives d'emploi dans la région et permettent le rehaussement ou la requalification des compétences.

AXE D'INTERVENTION

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

- Innover dans l'offre et dans l'accessibilité des projets de formations de courte durée en lien avec les besoins du marché du travail et le développement de l'employabilité des personnes sans emploi.

- Optimiser le recours aux mesures ayant des effets structurants, dont la Subvention salariale, la Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR-individus), les services d'aide à l'emploi et les projets de préparation à l'emploi, notamment auprès des groupes sous-représentés sur le marché du travail et des prestataires de l'assistance sociale ayant des besoins importants d'aide à l'emploi.
- Promouvoir la Subvention salariale combinée au Programme d'apprentissage en milieu de travail, notamment auprès de la clientèle féminine.
- Maintenir et faire connaître davantage le soutien offert aux travailleurs expérimentés, notamment par l'entremise de la mesure Subvention salariale ou de la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés (ICTE).
- Soutenir les personnes immigrantes ayant des besoins d'aide à l'emploi et intensifier le recours au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.
- Prendre en charge l'évaluation et la gestion des projets acceptés dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi¹⁸.

AXE D'INTERVENTION

Le soutien, l'accompagnement et le maintien en emploi de la clientèle

- Renforcer et adapter les activités d'accompagnement qui permettent aux personnes d'obtenir un emploi et de s'y maintenir. Effectuer le suivi des personnes qui n'ont pas intégré le marché du travail après leur participation à une mesure, notamment celles des groupes sous-représentés sur le marché du travail :
 - les travailleurs expérimentés;
 - la clientèle des programmes de l'assistance sociale;
 - les personnes faiblement scolarisées;
 - les personnes handicapées;
 - les femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants;
 - les personnes immigrantes récemment arrivées au pays ou les minorités visibles;
 - les personnes autochtones;
 - les personnes judiciairisées.
- Poursuivre le projet d'expérimentation avec le Bureau de Services Québec de Victoriaville et deux organismes en développement de l'employabilité, projet qui vise à soutenir le maintien en emploi des personnes en optimisant le recours à la Subvention salariale, en améliorant les collaborations et en soutenant davantage les employeurs. Les pratiques gagnantes relevées dans le cadre de ce projet seront partagées et pourront être mises en place dans les autres MRC.
- Assurer un accueil personnalisé et un accompagnement soutenu auprès des jeunes demandeurs de l'aide financière de dernier recours de moins de 25 ans de tout le territoire.

¹⁸ Le programme Jeunes en mouvement vers l'emploi a pour objectif de soutenir financièrement des projets novateurs qui complètent les services publics d'emploi existants du Québec visant l'intégration et le maintien en emploi des jeunes.

- Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours et en améliorer les résultats en ciblant notamment les prestataires terminant une mesure d'aide.
- Offrir, dans le cadre du Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS), des services d'accompagnement à une clientèle plus éloignée du marché du travail pour l'aider à briser l'isolement et à se mettre en mouvement dans une perspective d'insertion en emploi et d'améliorer sa performance en matière de participation.
- Participer aux travaux concernant le transfert d'une certaine clientèle du PAAS Action au réseau de la santé et des services sociaux, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les unités centrales du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

AXE D'INTERVENTION

L'intervention rapide auprès des nouveaux demandeurs d'aide financière de dernier recours

- Poursuivre la mise en œuvre du Programme objectif emploi auprès des personnes qui déposent une première demande d'aide financière de dernier recours en leur offrant un accompagnement soutenu pour leur permettre d'améliorer leur employabilité et leur assurer un retour durable sur le marché du travail : suivre les résultats du programme et proposer des pistes d'amélioration.

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

Le soutien et la collaboration des partenaires à l'intégration des personnes au marché du travail

- Soutenir les organismes spécialisés en développement de l'employabilité sous ententes de soutien financier avec la Direction régionale qui ont dû ajuster leur prestation de services pour respecter les consignes sanitaires :
 - en poursuivant les travaux du comité de vigie composé de Services Québec et d'organismes en développement de l'employabilité;
 - en relevant et en diffusant des pratiques gagnantes.
- Poursuivre les ajustements dans les ententes de soutien financier convenues avec les organismes spécialisés en développement de l'employabilité pour répondre aux besoins émergents.
- Poursuivre la collaboration avec les organismes en employabilité pour l'intégration en emploi ou le retour aux études des jeunes adultes, notamment les jeunes âgés de moins de 35 ans prestataires de l'aide financière de dernier recours, les jeunes prestataires de l'assurance-emploi et les jeunes nouveaux demandeurs de l'aide financière de dernier recours qui participent au Programme objectif emploi.
- Poursuivre l'intensification et l'adaptation des services aux personnes qui rencontrent des obstacles pour s'intégrer en emploi, et ce, dans le cadre des services en approche globale avec

les organismes en développement de l'employabilité et accentuer les services d'orientation et de bilans de compétences, dans le contexte de la requalification et du rehaussement des compétences, en assurant l'accompagnement requis.

- Favoriser une meilleure complémentarité entre les services offerts aux personnes par les unités locales et ceux offerts par les organismes spécialisés en développement de l'employabilité, notamment par une meilleure connaissance mutuelle des services offerts et des approches pour mieux accompagner les entreprises dans l'accueil et l'intégration de la clientèle éloignée du marché du travail ou faisant partie de groupes sous-représentés.
- Bonifier les actions visant l'amélioration de la réussite et la persévérance des participantes et des participants aux mesures actives des services publics d'emploi, avec la collaboration des partenaires du marché du travail ainsi que des organismes spécialisés en développement de l'employabilité, et en suivre les résultats.
- Suivre les retombées dans la région du projet-pilote national d'agent d'intégration dans les organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées, visant à expérimenter directement en entreprise l'accompagnement intensif et personnalisé des personnes qui rencontrent des obstacles importants en emploi en raison d'un trouble de santé mentale, d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble du spectre de l'autisme.
- Analyser les recommandations qui émaneront du rapport final du projet national de Recherche et innovation, auquel participe la région et qui est réalisé en collaboration avec les organismes en développement de l'employabilité, dont Partance et Services intégrés pour l'emploi, ainsi que certaines entreprises qui éprouvaient des difficultés d'embauche et de rétention du personnel, et voir à la mise en place de pratiques répondant à des besoins relevés dans la région.
- Réaliser un bilan du projet Continuum de services en santé mentale et formuler des recommandations. Ce projet est réalisé en partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et vise à faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes présentant des problématiques de santé mentale grâce à de meilleurs échanges entre les intervenants du réseau de la santé et ceux de Services Québec.

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 sociale¹⁹ présente aussi l'objectif qui vise à augmenter la participation sociale des personnes et la mobilisation des partenaires. À ce titre, voici les axes d'intervention retenus pour 2021-2022.

Objectif

Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires

AXE D'INTERVENTION

L'adaptation de la prestation de services et l'accompagnement de la clientèle

¹⁹ Voir l'annexe 7.

- Poursuivre les allègements annoncés en 2020 ou y mettre fin, ou en appliquer de nouveaux, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et des besoins de la clientèle.
- Afin de répondre aux besoins de la clientèle tant pour le volet économique que pour le volet de l'inclusion sociale, offrir un accompagnement :
 - par la transmission d'informations notamment sur les prestations spéciales permettant de couvrir certains besoins de santé ainsi que sur les différentes mesures et programmes du Ministère;
 - par une référence vers les différents organismes publics et communautaires des régions ainsi que vers d'autres ministères.

AXE D'INTERVENTION

La diminution de la présence aux programmes d'assistance sociale

- Offrir le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire.
- Intervenir rapidement afin de favoriser la sortie des programmes d'assistance sociale grâce aux actions portées par tous les secteurs du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Réaliser des actions permettant d'offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche vers l'emploi.
- Réaliser des actions permettant de réduire les délais d'admissibilité à l'aide financière de dernier recours dès le dépôt d'une demande.

AXE D'INTERVENTION

La collaboration à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

- Collaborer à la promotion et à la mise en œuvre des engagements ministériels pris dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 :
 - en soutenant la mise en œuvre de l'Alliance centricoise pour la solidarité et l'inclusion sociale;
 - en prenant part aux travaux visant l'instauration du revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi;
 - en participant au comité de la Conférence administrative régionale portant sur la qualité de vie au travail, comité sous la responsabilité du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, visant le déploiement du [Plan d'action interministériel \(2017-2021\) de la Politique gouvernementale de prévention en santé](#);
 - en participant au comité régional de développement social qui fait office, dans notre région, de table de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;

- en accompagnant les promoteurs régionaux dans la réalisation de leurs projets d’amélioration des conditions de vie et la participation sociale des personnes vivant dans un logement social.
- Contribuer à la mise en œuvre de la [Stratégie nationale pour l’intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024](#) :
 - en coordonnant les travaux de la Table régionale de concertation pour l’intégration en emploi des personnes handicapées et en collaborant à la réalisation de son plan d’action à cet égard (2020-2024);
 - en poursuivant la gestion opérationnelle du Programme de subventions aux entreprises adaptées pour l’ensemble du Québec, qui vise à créer des emplois adaptés aux besoins des personnes handicapées pour favoriser l’inclusion sociale;
 - en bonifiant les interventions pour intégrer ces personnes en entreprise, notamment en intensifiant le recours à la mesure Contrat d’intégration au travail.
- Collaborer à la mise en place du [Plan d’action interministériel en itinérance 2015-2020](#) :
 - en assurant la circulation de l’information régionale et locale, en collaboration avec la région de la Mauricie;
 - en accompagnant les unités locales dans la mise en œuvre de ces mesures.

4.3 Autre enjeu régional : l’occupation et la vitalité des territoires

La Direction régionale contribuera à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l’occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Pour le Centre-du-Québec, six priorités régionales ont été établies :

1. Faire de nos collectivités des communautés entrepreneuriales;
2. Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région;
3. Prendre le virage technologique et compléter les infrastructures de télécommunication;
4. Valoriser le milieu agricole;
5. Assurer des services de proximité;
6. Développer la notoriété de la région.

En 2021-2022, les actions suivantes ont été retenues afin de contribuer au Plan d’action pour assurer l’occupation et la vitalité des territoires 2020-2022.

Priorité 2 : Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l’avenir de la région

- Contribuer à la démarche « Mission main-d’œuvre au Centre-du-Québec » visant à soutenir financièrement des projets répondant aux enjeux régionaux en matière de main-d’œuvre. Ce projet s’inscrit dans la mise en œuvre de l’Entente sectorielle de développement sur l’attraction et la rétention de la main-d’œuvre de la région conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l’Habitation, les MRC et la Table des MRC du Centre-du-Québec.
- Proposer aux employeurs des événements en mode virtuel pour les aider à pourvoir leurs postes, ce qui permettra de favoriser le recrutement et l’attraction de la main-d’œuvre.

Priorité 4 : Valoriser le milieu agricole

- Renouveler l'entente de services avec le Centre d'emploi agricole afin de favoriser le placement en emploi des personnes intéressées à travailler dans ce secteur d'activité.
- Élaborer une entente de services avec la Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec afin de soutenir la formation continue du personnel de ce secteur d'activité.

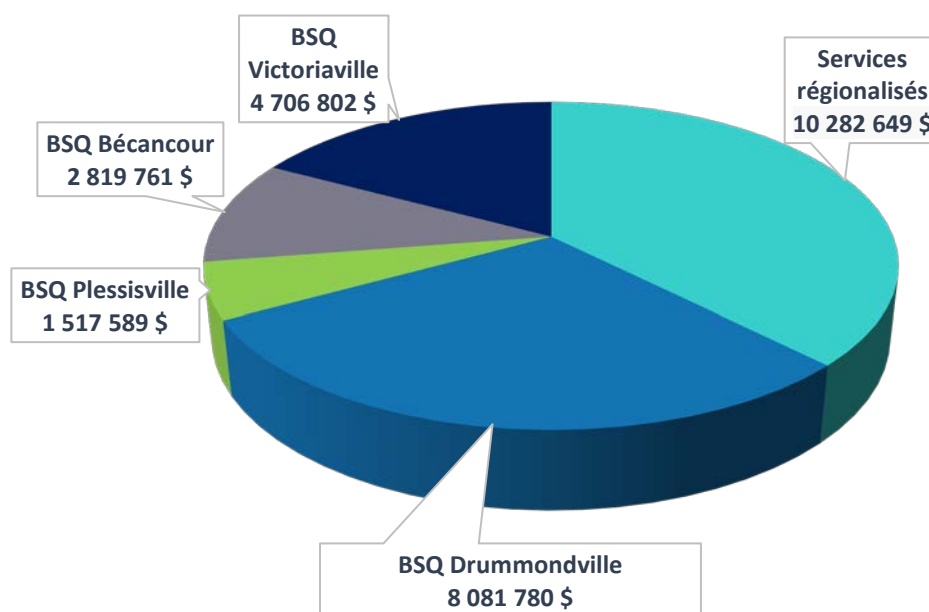
ANNEXE 1

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

Pour l'année financière 2021-2022, le Centre-du-Québec dispose d'un budget d'intervention pour les services en matière de main-d'œuvre et d'emploi estimé à 27 408 581 \$. Dans ce budget, 17 125 932 \$ sont distribués entre les bureaux de Services Québec (BSQ) situés à Drummondville, à Plessisville, à Bécancour et à Victoriaville. Leur part est établie en fonction de la clientèle potentielle, selon la pondération suivante : 40 % au nombre de prestataires de l'assurance-emploi, 35 % à la clientèle des prestataires du Programme d'aide sociale sans contrainte à l'emploi, 10 % à la population en emploi et 15 % au nombre d'entreprises sur le territoire. En fonction de cette pondération, le budget d'intervention en 2021-2022 se répartit comme suit :

Graphique 1

Budget d'intervention 2021-2022 par unité



Ce tableau présente la répartition du budget d'intervention dont dispose la région. Le budget affecté aux services régionalisés est de 10 282 649 \$ en 2021-2022. Cette somme permettra de financer des projets régionaux, dont les comités de reclassement à entrée continue et les ententes avec les organismes en développement de l'employabilité. Cette année, la région alloue la somme de 1 600 000 \$ à la mesure Contrat d'intégration au travail. Cette mesure permet de rembourser certains frais nécessaires à l'intégration ou au maintien en emploi de personnes handicapées.

Tableau 1

Répartition budgétaire 2021-2022 par fonds

	Répartition de la clientèle potentielle	Fonds du Québec	Fonds de l'assurance-emploi			Budget total 2021-2022
		Budget 2021-2022	Budget 2021-2022	EFCE 2021-2022	Sous-total	
Direction régionale		788 200 \$	7 894 449 \$	0 \$	7 894 449 \$	8 682 649 \$
Contrat d'intégration au travail		130 600 \$	1 469 400 \$	0 \$	1 469 400 \$	1 600 000 \$
Sous-total régional		918 800 \$	9 363 849 \$	0 \$	9 363 849 \$	10 282 649 \$
Drummondville	47,19 %	928 777 \$	5 887 049 \$	1 265 955 \$	7 153 003 \$	8 081 780 \$
Plessisville	8,86 %	174 405 \$	1 105 464 \$	237 720 \$	1 343 184 \$	1 517 589 \$
Bécancour	16,46 %	324 054 \$	2 054 012 \$	441 696 \$	2 495 707 \$	2 819 761 \$
Victoriaville	27,48 %	540 917 \$	3 428 597 \$	737 288 \$	4 165 885 \$	4 706 802 \$
Sous-total BSQ	100 %	1 968 152 \$	12 475 122 \$	2 682 659 \$	15 157 781 \$	17 125 932 \$
Total région Centre-du-Québec		2 886 952 \$	21 838 971 \$	2 682 659 \$	24 521 630 \$	27 408 581 \$

ANNEXE 2

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

Les engagements pris dans ce Plan d'action régional 2021-2022 sont tributaires de plusieurs facteurs externes qui peuvent influencer l'atteinte des résultats. Les cibles sont établies selon l'information disponible en début d'exercice financier. Elles pourraient faire l'objet d'une révision en cours d'année pour tenir compte des ressources humaines et financières dont la région disposera effectivement en 2021-2022. Afin de bien réaliser sa mission et de respecter la vision organisationnelle en proposant une offre de services adaptée aux besoins de sa clientèle, la Direction régionale doit disposer d'un budget de fonctionnement approprié.

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

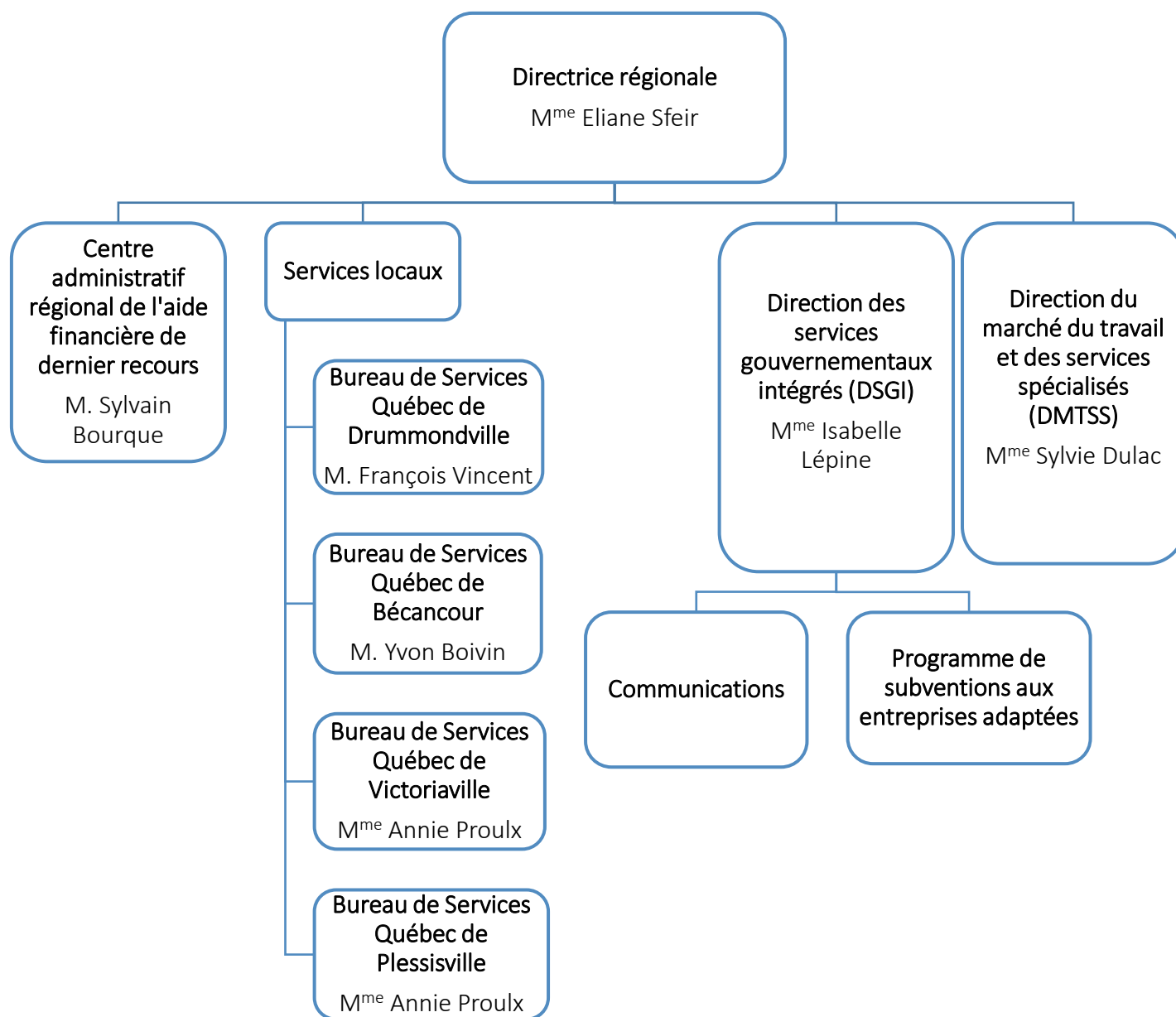
ANNEXE 3

Indicateurs de résultats ciblés

Indicateurs	Drummondville	Bécancour	Victoriaville	Plessisville	Cibles régionales 2021-2022
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (retour en emploi total)	1 575	617	1 016	326	3 534
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (taux d'emploi total)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	55,7 %
Nombre de participants de l'assurance-emploi (AE) ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (retours en emploi AE)	722	345	467	154	1 688
Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (taux d'emploi AE)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	62,1 %
Nombre de clients des programmes d'assistance sociale (AS) ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (retour en emploi AS)	400	122	247	63	832
Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (taux d'emploi AS)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	43,3 %
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) – volet Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)	104	45	86	39	274
Nombre d'entreprises nouvellement aidées	207	89	164	57	517

ANNEXE 4

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



ANNEXE 5

Organismes en développement de l'employabilité du Centre-du-Québec

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

ANNEXE 6

Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail du Centre-du-Québec (au 14 avril 2021)

Membres du secteur de la main-d'œuvre		Membres du secteur des entreprises	
M. Paul Lavergne	Conseil central du Cœur du Québec (CSN)	M ^{me} Stéphanie Allard	Chambre de commerce et d'industrie Bois-Francis-Érable
M ^{me} Marie-Pierre Lemire	Fédération de l'Union des producteurs agricoles du Centre-du-Québec	M ^{me} Caroline Bourbeau	Conseil du patronat du Québec
M. David Maden	Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec	M ^{me} Isabelle Champoux	Saputo inc.
M. Mario Pellerin	Conseil central du Cœur du Québec (CSN)	M^{me} Annie Lajoie Présidente par intérim CRPMT	Produits Proflex inc.
M. Marc St-Cyr	Métallos Venmar Ventilation (FTQ)	M. Richard Perron	CEPSA Chimie Bécancour inc.
M. Cédric Vallerand	Centrale des syndicats démocratiques	M ^{me} Chantal Tardif	Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec
Membres représentant les organismes communautaires et le milieu de la formation		Membres sans droit de vote	
M. Denis Deschamps	Cégep de Victoriaville	M. Richard Bernier	Ministère de l'Éducation
M. Alain Desruisseaux	Centre de services scolaire des Bois-Francis	M. Vincent Bourassa	Ministère de l'Économie et de l'Innovation
M ^{me} Johanne Lachapelle	Le_SAE Centre-du-Québec	M ^{me} Céline Girard	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
M ^{me} Nancie Lafond	Syndicat de l'enseignement des Bois-Francis	M. Francis Kelly	Commission de la construction du Québec
M ^{me} Annie Richard	CJE du comté de Nicolet-Bécancour	M. Éric Leclair	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
M ^{me} Marie-Claude Chouinard	Impact Emploi de L'Érable	M. Daniel G. Nolett	Conseil des Abénakis d'Odanak
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale		M ^{me} Geneviève Riendeau	Université du Québec à Trois-Rivières
M^{me} Eliane Sfeir Secrétaire du CRPMT	Services Québec		
Membre représentant la réalité du développement local			
M. Daniel Béliveau	Centre local de développement de la MRC de Bécancour		

ANNEXE 7

Tableau synoptique simplifié de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ENJEU 1	DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX AXÉS SUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE QUALITÉ
ORIENTATIONS	OBJECTIFS
1. Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	1.1 Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec 1.2 Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services 1.3 Poursuivre le déploiement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité 1.4 Améliorer la satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus
2. Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	2.1 Augmenter l'intégration et le maintien en emploi 2.2 Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires 2.3 Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines 2.4 Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses
ENJEU 2	UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU BÉNÉFICE DE LA CLIENTÈLE
ORIENTATION	OBJECTIFS
3. Développer des approches innovantes	3.1 Améliorer les services à la clientèle par la transformation numérique 3.2 Optimiser les processus par une approche d'amélioration continue
ENJEU 3	UN PERSONNEL ENGAGÉ ET MOBILISÉ
ORIENTATION	OBJECTIFS
4. Se démarquer comme un employeur de choix	4.1 Offrir un milieu de travail inspirant

ANNEXE 8

Caractéristiques des prestataires

Tableau 2

Caractéristiques des prestataires de l'assurance-emploi,
décembre 2019 et décembre 2020

	Décembre 2019	Hommes	Femmes	Décembre 2020	Hommes	Femmes	Variation	%
Nombre total de prestataires	7 417	5 312	2 105	14 610	8 878	5 732	7 193	96,9
Âgés de moins de 25 ans	554	450	104	1 851	1 088	763	1 297	234,1
Âgés de 25 à 34 ans	1 490	1 168	322	2 873	1 902	971	1 383	92,8
Âgés de 35 à 44 ans	1 501	1 071	430	2 883	1 834	1 049	1 382	92,1
Âgés de 45 à 54 ans	1 492	984	508	2 492	1 380	1 112	1 000	67,0
Âgés de 55 à 64 ans	1 933	1 285	648	3 384	1 890	1 494	1451	75,1
Âgés de 65 ans ou plus	447	354	93	1 125	783	342	678	151,7

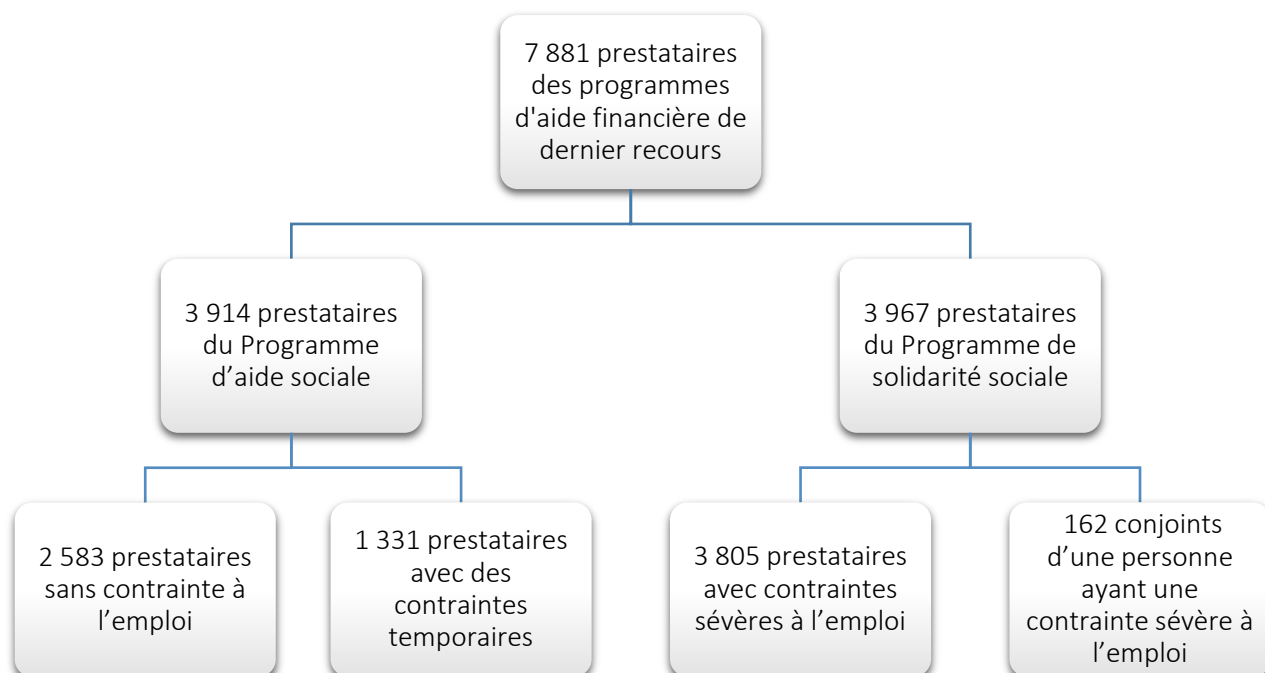
Tableau 3

Caractéristiques des adultes prestataires du Programme d'aide sociale,
décembre 2019 et décembre 2020

	Décembre 2019	Hommes	Femmes	Décembre 2020	Hommes	Femmes	Variation	%
Nombre total de prestataires	4 501	2 478	2 023	3 914	2 177	1 737	-587	-13,0
Prestataires sans contrainte temporaire	2 885	1 797	1 088	2 583	1 600	983	-302	-10,5
Prestataires présentant des contraintes temporaires	1 616	681	935	1 331	577	754	-285	-17,6
Personnes nées hors Canada	236	101	135	194	82	112	-42	-17,8
Âgés de moins de 25 ans	475	229	246	377	187	190	-98	-20,6
Âgés de 25 à 34 ans	990	523	467	861	461	400	-129	-13,0
Âgés de 35 à 44 ans	1 047	581	466	897	502	395	-150	-14,3
Âgés de 45 à 54 ans	846	499	347	752	438	314	-94	-11,1
Âgés de 55 ans ou plus	1 143	646	497	1 027	589	438	-116	-10,1

Graphique 2

Prestataires de l'aide financière de dernier recours dans le Centre-du-Québec, décembre 2020



ANNEXE 9

Lexique

Population de 15 ans ou plus

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

Population active

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

Emploi

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

Chômeuses/chômeurs

Personnes sans emploi et qui cherchent activement un emploi.

Taux de chômage

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

Taux d'activité

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

Taux d'emploi

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

