



POUR UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES PUBLICS

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
2022-2023

Adopté par :

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Saguenay–Lac-Saint-Jean, le 12 avril 2022.

Document produit par :

Direction régionale de Services Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean
210, rue des Oblats Ouest
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1

Téléphone : 418 549-0595
Sans frais : 1 800 463-9641

Télécopieur : 418 698-3808

Ce document est aussi disponible sur le site Internet d'Emploi-Québec à l'adresse suivante :
<http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications-et-formulaires>

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN : 978-2-550-92718-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-92719-8 (version électronique)

Table des matières

1. MOT DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC ET SECRÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	4
MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	5
2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC.....	6
Offre de services	6
Accessibilité et proximité	6
3. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC	8
La problématique régionale du marché du travail	8
L'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre actuelle et future	9
L'accroissement du bassin de main-d'œuvre	11
L'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines pour diminuer les effets de la rareté de main-d'œuvre et hausser la productivité	12
4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPAUX OBJECTIFS	14
4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	15
4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle.....	17
4.3 Se démarquer comme un employeur de choix.....	24
5. ANNEXES	26
ANNEXE 1 : Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail.....	26
ANNEXE 2 : Indicateurs de résultats et cibles	27
ANNEXE 3 : Organigramme de la Direction régionale de Services Québec	29
ANNEXE 4 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail	30
ANNEXE 5 : Services offerts selon les points de services.....	31

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

Je suis heureuse de vous présenter le Plan d'action régional 2022-2023 de la Direction de Services Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont la mission consiste à offrir une porte d'entrée aux services gouvernementaux en vue de regrouper et de mieux accompagner les citoyennes, les citoyens et les entreprises qui font appel aux services de l'État, tout en assurant la responsabilité particulière des services publics d'emploi et de ceux favorisant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables.

Ce document est produit en réponse à 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, à en améliorer la qualité et à adapter les interventions aux besoins de la clientèle. Il présente ce que nous prévoyons cette année en matière de services gouvernementaux, de services publics d'emploi et de services de solidarité sociale. Il prévoit également des initiatives pour nous démarquer comme un employeur de choix.

Le Plan d'action régional est le résultat d'une vaste démarche de consultation du personnel et des partenaires – en particulier le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), qui a défini ses priorités régionales en matière de services publics d'emploi.

Depuis le début de la crise sanitaire, nos bureaux sont demeurés ouverts, et nos services téléphoniques et en mode virtuel sont devenus plus accessibles. La situation sanitaire demeure incertaine et exigera, à nouveau cette année, de l'agilité afin d'offrir des mesures et services pouvant s'ajuster aux besoins en évolution des clientèles. En outre, la rareté de main-d'œuvre s'intensifie et persistera. Nos services publics d'emploi devront faire preuve d'adaptation pour soutenir les entreprises qui font face à cet enjeu, notamment dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre qui prévoit d'attirer, de former et de requalifier le plus grand nombre de travailleurs et travailleuses d'ici 2026.

Dans ce contexte, l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail, le soutien aux entreprises afin de trouver des solutions à leurs difficultés de recrutement et les actions permettant à diverses clientèles sous-représentées sur le marché du travail d'y trouver leur place de façon durable figurent au cœur des priorités régionales.

Comme les défis sont nombreux et nécessitent un effort concerté, ce plan d'action permettra de consolider nos interventions, d'innover et de soutenir la contribution de nos partenaires. Je tiens à remercier le personnel de Services Québec, les organismes externes en employabilité et le CRPMT pour leur collaboration à l'élaboration et leur précieuse contribution à la réalisation de ce plan.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lison Rhéaume'.

Lison Rhéaume

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

Au nom du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), j'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'action régional 2022-2023 de Services Québec.

À titre d'instance de concertation régionale composée de représentants de la main-d'œuvre, d'entreprises, du milieu de l'enseignement, d'organismes communautaires spécialisés en employabilité et d'organismes gouvernementaux, les membres du CRPMT ont participé activement aux présentations et aux consultations tenues de l'automne 2021 à l'hiver 2022 afin de déterminer les priorités régionales et de contribuer à l'élaboration du plan d'action en ce qui a trait aux services publics d'emploi.

Les défis liés à la pandémie perdurent, car cette crise sanitaire a mis en lumière d'importantes difficultés de recrutement qui étaient déjà présentes. Même si la situation démographique régionale en est la principale cause, nous pouvons agir ensemble pour minimiser les répercussions de la rareté de main-d'œuvre qui affectent plusieurs secteurs d'activité. En ce sens, voici les priorités identifiées par le CRPMT :

- Améliorer la concertation entre Services Québec, les entreprises et les partenaires de l'éducation afin de mieux cerner les défis de main-d'œuvre et de favoriser l'adéquation de la formation pour y répondre de manière efficace et durable;
- Accompagner les entreprises dans l'amélioration de leurs pratiques en gestion des ressources humaines, tout en soutenant leur productivité;
- Valoriser et favoriser l'intégration des personnes sous-représentées sur le marché du travail, et sensibiliser les employeurs aux possibilités qui leur sont offertes.

Conformément aux dispositions légales, les éléments spécifiques aux services publics d'emploi de ce plan d'action ont été approuvés par le CRPMT le 12 avril 2022, puis transmis à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) afin de les soumettre au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En terminant, je remercie le personnel de Services Québec, ses partenaires en employabilité ainsi que les membres du CRPMT pour leur engagement à faire de ce plan d'action un succès!

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



Sandra Rossignol

2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec

En plus d'offrir une porte d'entrée pour faciliter l'accès à plusieurs services gouvernementaux, la Direction régionale de Services Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean met en œuvre la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit de contribuer au développement social et à la prospérité économique, particulièrement en s'assurant de :

- favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- privilégier l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables.

Offre de services

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

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

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

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

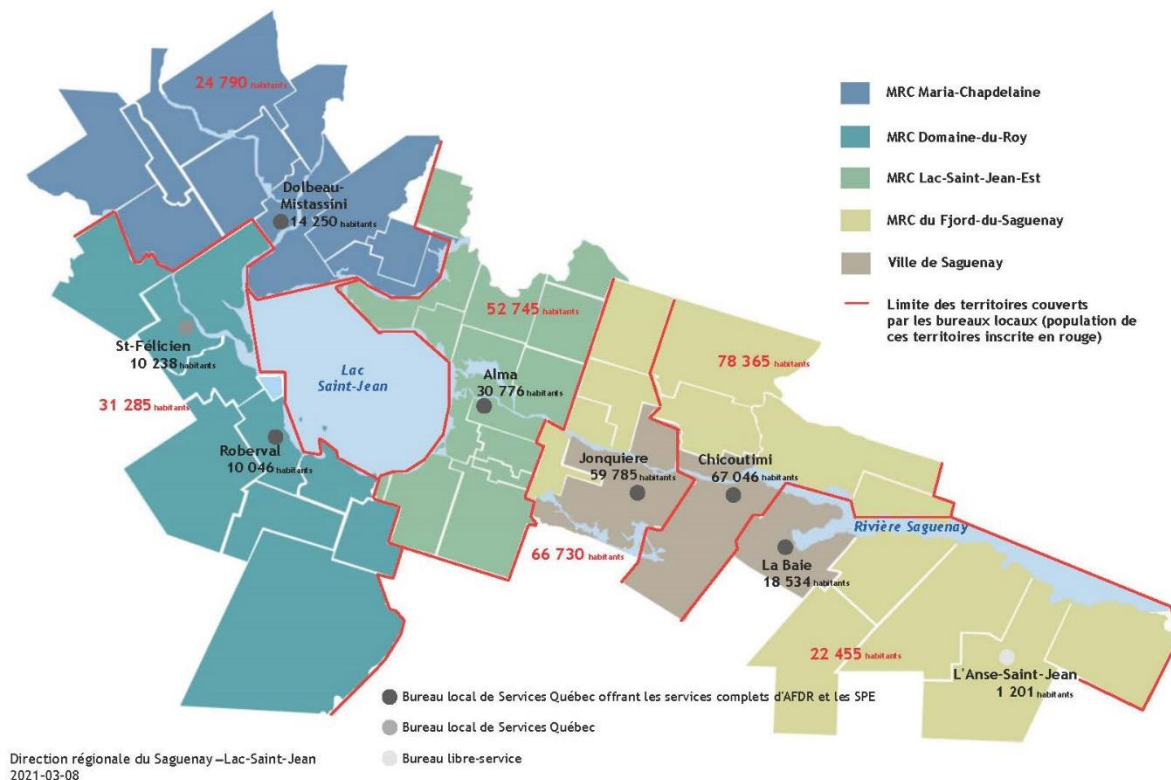
Pour soutenir les individus dans leurs démarches, les services publics d'emploi s'appuient sur un réseau de 12 organismes spécialisés en développement de l'employabilité.

Accessibilité et proximité

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

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

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



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

Grâce à un accueil dynamique et personnalisé visant à cerner l'ensemble de ses besoins, la clientèle peut obtenir des renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux, un accompagnement dans ses démarches administratives, le service d'assermentation, le service québécois de changement d'adresse, etc.

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

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

La problématique régionale du marché du travail

Le Saguenay–Lac-Saint-Jean couvre un vaste territoire occupé par une population de près de 275 000 personnes. L'économie de la région s'est historiquement développée autour de deux secteurs : l'industrie forestière et la première transformation de l'aluminium. Ainsi, une part importante de l'emploi régional se retrouve dans le secteur manufacturier, au sein d'entreprises de grande taille.

Dans les dernières décennies, la région a été touchée par le phénomène de la tertiarisation de l'emploi¹, par les gains de productivité dans les grandes entreprises manufacturières et par les différents ralentissements économiques et conflits commerciaux. Ces éléments se sont répercutés sur le marché du travail régional, particulièrement dans les années 90 alors que le taux de chômage avoisinait les 15 %. L'une des conséquences les plus significatives est sans doute le départ, faute d'emplois, de nombreux jeunes dans les années 1990 et au début des années 2000. Cette diminution de la population, combinée à une croissance de l'emploi dans les années suivantes, a fait en sorte que la région est passée d'une situation de rareté d'emplois à celle d'une rareté de main-d'œuvre. En effet, en 2019, le taux de chômage régional s'établissait à un creux historique de 5,6 %.

À ce moment, le marché du travail régional n'avait jamais été aussi favorable aux personnes à la recherche d'un emploi. En moyenne, on dénombrait environ 2 900 postes vacants sur une base trimestrielle. Malgré tout, on comptait près de 7 700 prestataires de l'assurance emploi. Il y avait donc simultanément une demande non comblée de main-d'œuvre et des bassins potentiels de main-d'œuvre apparemment disponibles.

La crise sanitaire semble avoir exacerbé cette situation. En effet, dans la région, en 2021, on dénombrait en moyenne 5 000 postes vacants, une hausse de plus de 70 % par rapport à la situation qui prévalait avant la crise. Le taux de postes vacants est passé de 2,6 % à 4,7 %. Pendant ce temps, le nombre de prestataires de l'assurance emploi a pratiquement doublé entre 2019 et 2021, passant de 7 600 à 14 000 en plus des quelque 8 000 prestataires de la prestation canadienne de la relance économique (PCRE). Afin d'atténuer les effets négatifs de la crise sanitaire sur le marché du travail régional, trois enjeux ont été définis :

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

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

L'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre actuelle et future

La crise sanitaire a bouleversé la dynamique du marché du travail, mais les effets ont été différents selon les secteurs d'activité. Certains ont été touchés durement et ont connu une diminution importante du niveau d'emploi, tandis que d'autres ont vu leur niveau d'emploi augmenter.

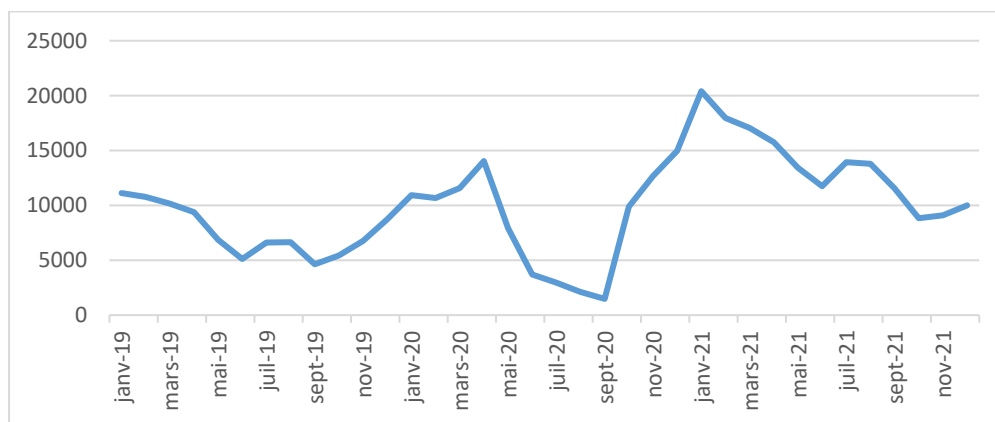
Qu'importe le cas de figure, les difficultés de recrutement ont augmenté dans tous les secteurs d'activité, comme en témoigne la hausse du taux de postes vacants. Le tableau 1 présente les secteurs d'activité ayant enregistré les variations d'emploi les plus importantes au Québec entre 2019 et 2021, ainsi que la variation de leur taux de postes vacants. On peut y remarquer que même les secteurs qui ont vu leur niveau d'emploi diminuer entre 2019 et 2021, comme l'hébergement et la restauration (-26,0 %) et les arts, spectacles et loisirs (-25,2 %), ont enregistré une hausse importante de leur taux de postes vacants (6,1 pdp² pour l'hébergement et la restauration et 3,0 pdp pour les arts, spectacles et loisirs). Sans surprise, les secteurs qui ont vu leur niveau d'emploi augmenter, comme les soins de santé et l'assistance sociale (+11,3 %) et les services professionnels, scientifiques et techniques (+11,8 %), ont également vu leur taux de postes vacants augmenter.

TABLEAU 1		
Évolution de l'emploi et du taux de postes vacants entre 2019 et 2021 pour certains secteurs d'activité – Ensemble du Québec		
Secteur d'activité	Variation de l'emploi	Variation du taux de postes vacants (en pdp)
Ensemble des secteurs d'activité	-1,4 %	2,0
Soins de santé et assistance sociale	11,3 %	2,4
Services professionnels, scientifiques et techniques	11,8 %	2,2
Construction	6,9 %	2,1
Agriculture et foresterie	6,2 %	0,8
Hébergement et restauration	-26,0 %	6,1
Arts, spectacles et loisirs	-25,2 %	3,0
Services immobiliers et services de location	-15,6 %	1,2
Autres services	-7,7 %	1,8

Sources : Enquête sur les postes vacants et les salaires, Statistique Canada, compilation spéciale de Services Québec

Malgré ces difficultés croissantes de recrutement, il semble y avoir un bassin de main-d'œuvre disponible, comme le démontre le volume de prestataires de l'assurance-emploi – qui demeure élevé (graphique 1).

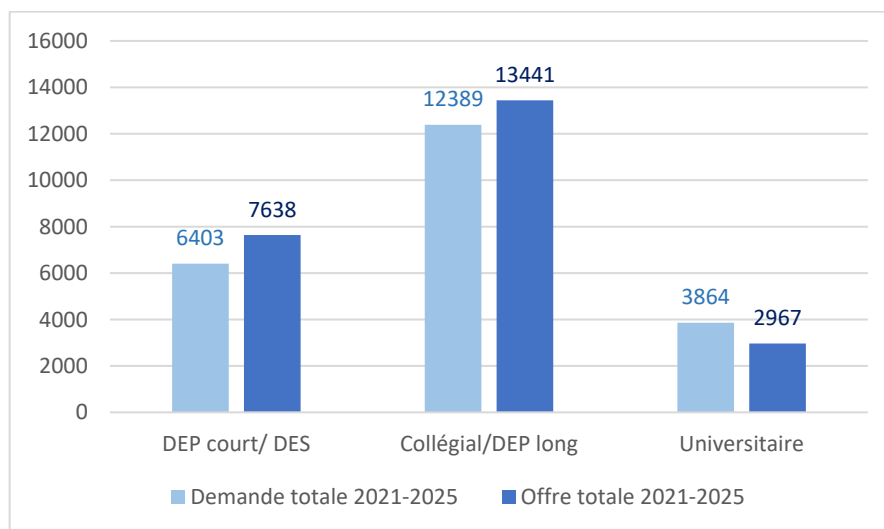
² Points de pourcentage



Graphique 1 : Évolution du nombre de prestataires de l'assurance-emploi au Saguenay-Lac-Saint-Jean entre janvier 2019 et décembre 2021

Sources : Données administratives sur les prestataires d'assurance-emploi, Statistique Canada, compilation spéciale de Services Québec Saguenay-Lac-Saint-Jean

Dans tous les cas, les services publics d'emploi peuvent contribuer à améliorer la situation du marché du travail régional en œuvrant à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre à court, moyen et long terme. Au Québec, on estime que 30 % des travailleuses et des travailleurs sont en situation de sous-emploi. La notion de sous-emploi fait notamment référence aux personnes qui sont surqualifiées pour l'emploi qu'elles occupent. Chez la population immigrante, on estime le taux de sous-emploi à 43 %. Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, il s'agit d'une situation préoccupante. D'autant plus qu'à moyen terme, plus le niveau de compétence augmente, plus l'équilibre entre l'offre et la demande est fragile, comme en témoigne le graphique 2. Ainsi, à court et moyen terme, il est nécessaire de diffuser de l'information sur le marché du travail auprès des personnes en processus de choix de carrière et de valoriser la formation acquise à l'étranger. À long terme, la crise sanitaire et l'utilisation croissante de nouvelles technologies dans le secteur manufacturier comme l'automatisation, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets devraient entraîner des changements structurels dans le marché du travail. Il est donc essentiel d'être à l'affût des changements en matière de compétences afin d'adapter la formation offerte pour que la main-d'œuvre réponde aux besoins actuels et futurs du marché du travail.



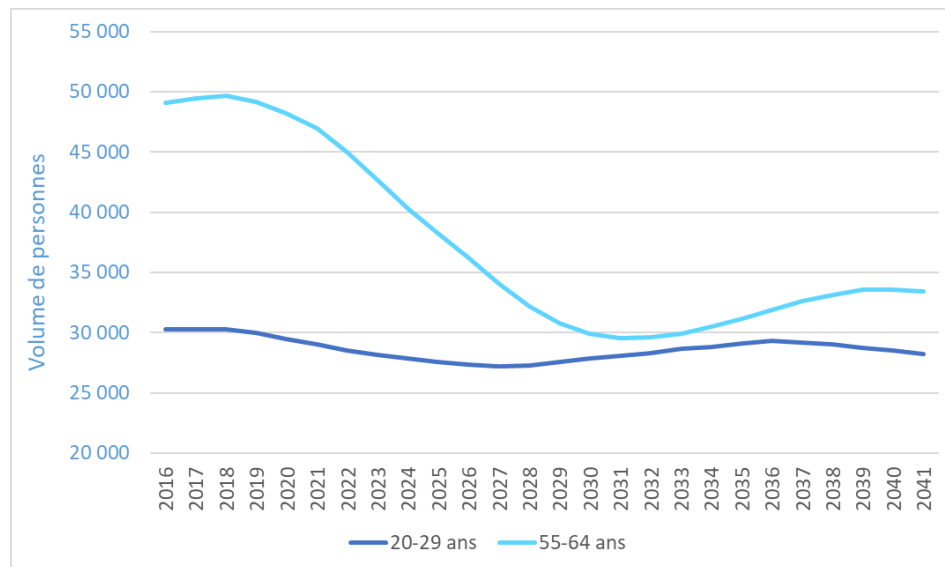
Graphique 2 : Offre et demande de main-d'œuvre anticipée par niveau de scolarité au Saguenay-Lac-Saint-Jean

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

L'accroissement du bassin de main-d'œuvre

Au regard de la structure démographique, la situation de rareté de main-d'œuvre de la région devrait durer quelques années encore, car il y aura une demande de main-d'œuvre importante pour remplacer les départs à la retraite.

En effet, comme le démontrent les projections démographiques régionales de l'Institut de la statistique du Québec (graphique 3), alors que le nombre de jeunes qui feront leur entrée sur le marché du travail demeure relativement stable, on constate que le nombre de personnes âgées de 55 à 64 ans sera en nette diminution, tout en demeurant supérieur. Ainsi, ces personnes quitteront progressivement le marché du travail en grand nombre, alors que les jeunes disponibles pour occuper les postes laissés vacants ne seront pas plus nombreux.



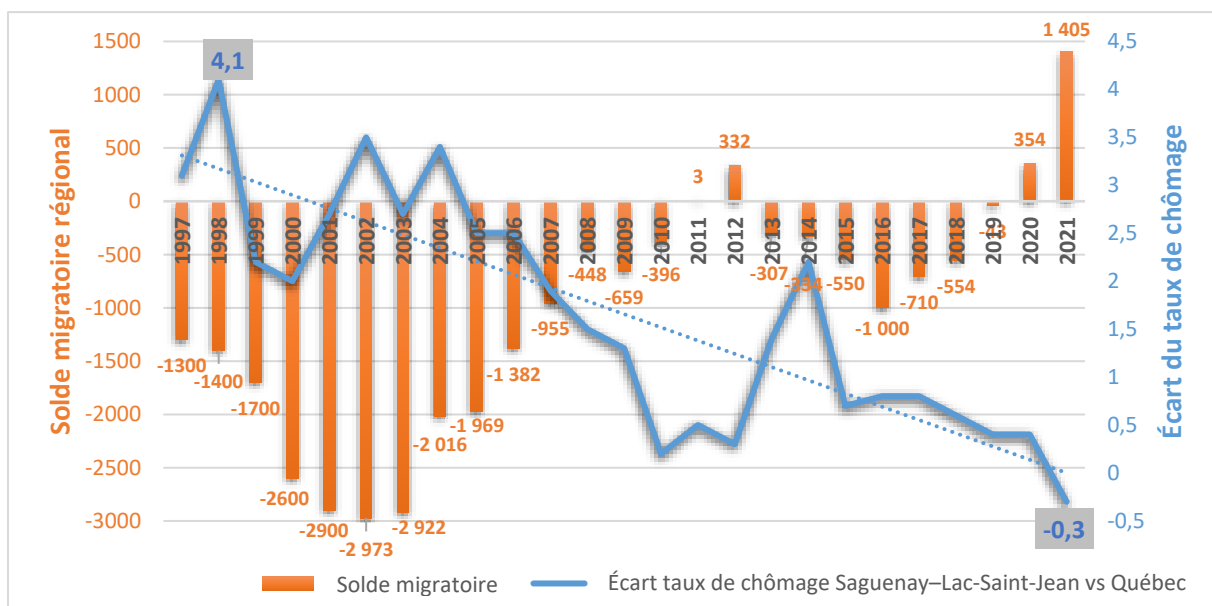
**Graphique 3 : Évolution du nombre de 20-29 ans
et de 55-64 ans au Saguenay-Lac-Saint-Jean – 2016 à 2041**

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

Dans ce contexte, il est impératif d'accroître le bassin de main-d'œuvre. Ceci peut se réaliser par une plus grande participation de la population régionale au marché du travail et par l'attraction d'une nouvelle main-d'œuvre provenant d'autres régions du Québec, notamment celle ayant encore des ancrages régionaux, mais ayant quitté la région faute d'emplois, ou d'une main-d'œuvre provenant de l'extérieur du Québec.

Déjà avant la crise sanitaire, des personnes issues de certains groupes éprouvaient des difficultés à intégrer durablement le marché du travail. C'était notamment le cas pour les jeunes, les femmes, les personnes âgées de 55 à 64 ans, les personnes immigrantes, les personnes autochtones, les personnes handicapées et les personnes judiciairisées. Ces groupes enregistraient des taux d'emploi et d'activité inférieurs à ceux de l'ensemble de la population et plusieurs rencontraient des obstacles particuliers face à leur intégration en emploi. Malheureusement, ces groupes ont été généralement plus touchés par la crise sanitaire. Compte tenu des difficultés qu'elles pouvaient éprouver afin d'intégrer le marché du travail et de se maintenir en emploi, les personnes issues de ces groupes étaient déjà des clientèles prioritaires par les services publics d'emploi. Or, l'effet qu'a eu la crise sanitaire sur ces groupes du point de vue de l'emploi exige de faire davantage afin de limiter les répercussions négatives et d'intensifier les efforts en vue de favoriser leur plus grande participation au marché du travail.

Le graphique 4 montre comment la situation défavorable du marché du travail régional a provoqué le départ d'environ 25 000 personnes au profit d'autres régions du Québec depuis le milieu des années 90. Or, pour une deuxième année consécutive, le bilan migratoire de la région est positif. Cette situation coïncide avec une amélioration constante du taux de chômage régional par rapport à celui de l'ensemble du Québec. Dans ce contexte, une partie de ces 25 000 personnes pourrait souhaiter effectuer un retour dans leur région d'origine. La région pourrait également attirer des personnes provenant d'autres régions, provinces et pays. Il faut toutefois leur faire connaître des perspectives d'emploi qui correspondent à leur profil, leurs champs d'intérêt et leurs compétences, et il importe en plus de favoriser l'intégration et la rétention de ces nouveaux arrivants.



Graphique 4 : Évolution du solde migratoire régional et de l'écart entre les taux de chômage régional et provincial – 1997 à 2021

Sources : Statistique Canada, Enquête sur la population active et Solde net de migration interrégionale, Institut de la statistique du Québec, compilations spéciales de Services Québec.

L'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines pour diminuer les effets de la rareté de main-d'œuvre et hausser la productivité

Avant la crise sanitaire, la rareté de main-d'œuvre était déjà un enjeu central pour les entreprises. Le contexte actuel n'a fait qu'accentuer cette réalité, comme nous l'avons vu précédemment avec la hausse des taux de postes vacants généralisée dans l'ensemble des secteurs d'activité. La rareté de main-d'œuvre fait en sorte que les entreprises gagneraient à bénéficier des avantages qu'offre l'intégration de personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail (jeunes, femmes, personnes âgées de 55 à 64 ans, personnes immigrantes, personnes autochtones, personnes handicapées, personnes judiciarisées). Or, le recrutement et l'intégration en emploi de ces groupes nécessitent parfois une préparation et des adaptations du milieu de travail. Une meilleure diffusion auprès des employeurs de la réalité de ces groupes et de leur contribution potentielle permettrait de diminuer les préjugés et de favoriser l'apport de cette main-d'œuvre aux besoins du marché du travail, tout en améliorant leur situation.

Dans le contexte où la rareté de main-d'œuvre devrait persister, un autre moyen de pallier ce problème est l'amélioration de la productivité. Ceci peut se réaliser grâce à l'intégration de nouvelles technologies et à la révision des processus et de l'organisation du travail, mais également par l'amélioration des pratiques de gestion de ressources humaines (GRH). Les services publics d'emploi ont donc un rôle à jouer auprès des entreprises, notamment afin de les soutenir dans l'amélioration de leurs pratiques en GRH.

Les pertes de temps et de performance réduisent la productivité des entreprises, et le développement et le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre peuvent l'augmenter. En effet, la mise en place de bonnes pratiques de GRH peut réduire les délais de recrutement et d'intégration des nouveaux employés pour ainsi bénéficier plus rapidement de la présence de personnel pleinement opérationnel, en plus de réduire de façon significative le taux de roulement du personnel. D'ailleurs, il est démontré que le développement des compétences de la main-d'œuvre contribue à diminuer le taux de roulement au sein des entreprises. Celles-ci doivent donc pouvoir compter sur une expertise en GRH. Or, selon la base de données sur les entreprises de la région, seulement 30 % de celles comptant de 40 à 99 employés ont une ressource dédiée à temps plein à la GRH.

Dans le cadre du Plan d'action régional 2022-2023, en tenant compte des enjeux du marché du travail, la Direction régionale de Services Québec poursuivra ses actions sur les plans suivants.

LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Toujours dans le but d'offrir une porte d'entrée pour de nombreux services tant pour les personnes que pour les entreprises qui font affaire avec l'État, Services Québec poursuivra ses partenariats actuels avec plusieurs ministères et organismes ainsi que le développement de nouveaux services gouvernementaux pour mieux répondre aux besoins des clientèles.

L'ADAPTATION ET L'AGILITÉ DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Pour répondre aux défis de la rareté de main-d'œuvre et atténuer les répercussions de la pandémie, le Ministère apportera des ajustements à certains programmes. De plus, il soutiendra la concertation des partenaires afin de faire converger les efforts de chacun en ce sens.

LA MOBILISATION DU PERSONNEL

Afin de maintenir un personnel engagé et mobilisé qui vise offrir des services de qualité répondant bien aux besoins des personnes et des entreprises qui font affaire avec l'État, la Direction régionale promouvra ses actions visant à se démarquer comme un employeur de choix.

Les principales orientations qui découlent de la Planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et 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;
- Se démarquer comme un employeur de choix.

4. Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principaux objectifs

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux précédemment mentionnés. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur la Planification stratégique 2019-2023 du MTESS et celle de la Commission des partenaires du marché du travail, de même 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, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités ainsi que de certains facteurs de contingence.

Pour 2022-2023, selon le contexte sanitaire et les enjeux régionaux, l'organisation devra faire preuve de souplesse et d'agilité pour répondre aux besoins en évolution des clientèles et adapter sa prestation de services. « Des services gouvernementaux axés sur une expérience client de qualité » constitue l'un des enjeux de la Planification stratégique 2019-2023. Cet enjeu interpelle la Direction régionale, tant en matière de services gouvernementaux, d'assistance sociale que de services publics d'emploi.

Voici les orientations qui en découlent :

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

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

- Faire connaître davantage les services auprès des citoyens et des entreprises afin qu'un plus grand nombre puisse en bénéficier;
- Faire progresser la prestation de nos services pour qu'ils s'adaptent aux besoins évolutifs de la clientèle;
- Travailler davantage en concertation et en partenariat avec les acteurs du milieu en vue de faire converger les efforts pour relever ensemble les défis qui nous interpellent;
- Faire évoluer les pratiques de gestion et offrir un milieu de travail inspirant pour favoriser la mobilisation et l'engagement du personnel envers l'accomplissement de notre mission.

Les sections qui suivent présentent ce que la Direction régionale prévoit mettre en œuvre cette année en réponse à l'ensemble de ces éléments.

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

En lien avec cette orientation de la Planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, voici les interventions régionales prévues pour 2022-2023.

OBJECTIF 1 : FAIRE CONNAÎTRE D'AVANTAGE L'OFFRE DE SERVICES DE SERVICES QUÉBEC

Dans le but de mieux faire connaître Services Québec comme porte d'entrée des services gouvernementaux, la Direction régionale entend présenter son offre de services à des ministères et organismes gouvernementaux qui sont en contact avec les citoyens. Pour ce faire, Services Québec élaborera et mettra en œuvre une stratégie de promotion de l'offre de services. Cette approche, basée sur une stratégie de multiplicateurs, fera mieux connaître l'offre de services en dirigeant la clientèle d'autres ministères et organismes vers Services Québec, simplifiant ainsi l'accès aux services.

Objectif 1 Planification stratégique	Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec
Axe d'intervention : 1.1 Faire connaître l'offre de services auprès des citoyens et des entreprises, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de promotion auprès du personnel des ministères et organismes en contact avec les citoyens	

OBJECTIF 2 : POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT D'UNE OFFRE INTÉGRÉE DE SERVICES MULTIMODES ET DE PROXIMITÉ

La Direction régionale de Services Québec poursuivra ses actions pour accroître les services gouvernementaux offerts dans ses bureaux et en améliorer la qualité.

En effet, même si le déploiement du réseau de Services Québec est maintenant complété au Saguenay–Lac-Saint-Jean, le développement de partenariats avec divers ministères et organismes se poursuivra en vue d'améliorer et de diversifier les services gouvernementaux qui sont offerts dans les six bureaux de la région.

Pour faciliter l'accès à l'ensemble de ces services, les citoyens et les entreprises bénéficient de trois modes de prestation de services et d'accompagnement : en ligne, par téléphone et au comptoir.

La Stratégie gouvernementale de transformation numérique 2019-2023 et le Plan stratégique 2019-2023, révisé en 2021 en raison de la pandémie, ont contribué à accélérer le virage numérique afin d'offrir des sites Web transactionnels pour faciliter les services en ligne et réduire les déplacements. Le besoin de la clientèle d'utiliser de façon accrue les services à distance en raison du contexte sanitaire a aussi accéléré le développement et la bonification des services gouvernementaux en ligne.

Cette crise sanitaire aura certainement fait ressortir l'importance de la mise en place, au cours des dernières années, du Pôle régional d'expertise en téléphonie (PRET), qui assure des services de proximité sur tout le territoire régional, tout en étant complémentaire à la migration de la clientèle vers les services en ligne. En plus de pérenniser des emplois de qualité grâce à l'ajout de la prestation téléphonique à l'offre de services de tous les bureaux de Services Québec de la région, le PRET permet de disposer de personnel sur place pour offrir un service de proximité aux clients qui ont besoin d'un accompagnement en personne, tout en répondant à distance à ceux qui préfèrent les autres modes de prestation. Il permet

aussi de compter sur un nombre minimal de personnes par bureau de façon à assurer une présence en alternance et à rendre plus accessible le télétravail pour le personnel en prestation de services. La Direction régionale de Services Québec souhaite continuer à faire progresser la qualité des services téléphoniques et à affirmer le rôle stratégique du PRET.

Services Québec poursuivra ses démarches afin d'assurer une prestation harmonieuse des services multimodes. En ce sens, une attention particulière sera portée à l'organisation du travail et à la complémentarité entre les lignes d'affaires, soit les services gouvernementaux, les services d'assistance sociale et les services publics d'emploi, afin d'offrir un continuum de services.

Dans le but de *Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité*, la Direction régionale a retenu trois axes d'intervention :

Objectif 2 Planification stratégique	Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité
Axes d'intervention : 2.1 Contribuer au développement et à la consolidation des partenariats de services ou de cohabitation avec les ministères et organismes gouvernementaux pour favoriser le développement de Services Québec comme porte d'entrée des services gouvernementaux 2.2 Consolider le suivi qualitatif des services rendus en prestation téléphonique 2.3 Favoriser la complémentarité entre les lignes d'affaires dans un objectif de continuum de services	

OBJECTIF 3 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

L'allègement graduel des mesures sanitaires face à la pandémie donne à Services Québec plus de leviers pour accompagner de façon personnalisée la clientèle qui fait affaire avec l'État. En effet, la réouverture des salles libre-service permet aux clients d'utiliser des téléphones et des ordinateurs en libre-service, et d'obtenir du personnel de Services Québec un accompagnement adapté à leurs besoins et selon le mode de prestation qu'ils préfèrent, soit au comptoir, sur le Web ou par téléphone. Cette approche multimode et de proximité donne accès aux services gouvernementaux à un plus grand nombre de personnes, selon le mode qui convient le mieux, tout en accompagnant davantage la clientèle qui en a le plus besoin.

Ce retour progressif à la normale nécessitera l'application d'un plan de reprise des activités régulières, notamment parce que plusieurs personnes se sont jointes à Services Québec depuis deux ans, mais aussi parce que les besoins de la clientèle ont changé ces dernières années.

La période de crise sanitaire a fortement favorisé le recours aux services en ligne. Toutefois, plusieurs personnes continuent d'avoir de la difficulté à utiliser le Web lorsqu'elles ont besoin de recourir aux services de l'État. Notre personnel peut offrir un accompagnement adapté aux besoins des personnes qui présentent des difficultés sur le plan de la littératie et des compétences numériques afin de leur offrir, dans le cadre de leur accompagnement, le service le plus approprié.

Poursuivant l'objectif du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère d'améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus, la Direction régionale de Services Québec a retenu les axes d'intervention suivants :

Objectif 3 Planification stratégique	Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus
Axes d'intervention : 3.1 Soutenir le personnel dans la reprise de l'ensemble des activités multimodes en contexte de déconfinement afin d'offrir un accompagnement adapté aux besoins de la clientèle 3.2 Favoriser l'autonomie de la clientèle au moment de recourir aux services en ligne, en l'accompagnant de façon personnalisée lorsqu'elle fait affaire avec l'État dans un contexte de prestation de services multimodes	

4.2 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 2022-2023 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il prend en compte la Planification stratégique 2019-2023 du MTESS; en ce sens, 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 des services publics d'emploi 2022-2023.

- Enjeu 1 :** La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée;
- Enjeu 2 :** La connaissance et le recours aux services publics d'emploi par les chercheurs d'emploi, les travailleurs et les employeurs, compte tenu des bénéfices qu'ils peuvent en retirer;
- Enjeu 3 :** La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins du marché du travail et l'agilité dans la prestation de services;
- Enjeu 4 :** L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.

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

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

Rejoindre les clientèles et leur faire connaître les opportunités du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi

Dans le cadre des consultations menées auprès du CRPMT s'est imposée la nécessité d'optimiser la promotion des services publics d'emploi (SPE), notamment par des stratégies basées sur des relayeurs d'information et l'utilisation des médias sociaux. Ceux-ci font connaître plus largement, plus simplement et à différents moments les mesures et les services des SPE pouvant soutenir les personnes et les entreprises.

Comme ces mesures et services évoluent pour s'adapter aux nouvelles réalités du marché du travail, il est nécessaire de les rappeler et d'en faire connaître les bénéfices, et ce, tant auprès des personnes qui souhaitent intégrer le marché du travail, se requalifier ou rehausser leurs compétences, que des entreprises qui cherchent à attirer et à fidéliser la main-d'œuvre dont elles ont besoin, tout en améliorant leur productivité.

Il importe de faire connaître *Québec emploi* et son complément régional *Emplois02.ca*, des plateformes destinées aux chercheurs d'emploi, aux employeurs et aux partenaires. L'un des moyens privilégiés pour s'informer sur la situation et les perspectives du marché du travail figure à la section [Québec.ca/emploi](https://quebec.ca/emploi). Celle-ci présente l'Information sur le marché du travail (IMT), qui comprend des renseignements sur les professions, les offres d'emploi, les programmes de formation ainsi que sur les enjeux et les grandes tendances du marché du travail. L'IMT fait connaître les besoins actuels et futurs du marché du travail, et sert à adapter les interventions des SPE.

En s'appuyant sur l'IMT, Services Québec offre divers programmes et mesures permettant de répondre aux besoins particuliers des individus et des employeurs. Grâce au soutien des SPE, des jeunes et des personnes sans emploi pourraient, par exemple, être encouragés à s'orienter vers les métiers et professions d'avenir où les besoins de main-d'œuvre sont importants. Les mesures qui donnent accès à de la formation, le rehaussement des compétences ou la requalification entraînent des bénéfices pour les participants et contribuent à augmenter la main-d'œuvre qualifiée disponible pour répondre aux besoins des entreprises.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, il est essentiel de joindre et de mettre en mouvement toute la main-d'œuvre potentielle afin de favoriser un meilleur équilibre du marché du travail. Pour ce faire, la collaboration de l'ensemble du réseau de partenaires, dont les organismes spécialisés en employabilité de Services Québec, mais aussi les organismes communautaires déjà en lien avec cette clientèle, est nécessaire. À titre d'exemple, certains partenaires mettront en œuvre cette année diverses initiatives favorisant l'intégration en emploi de jeunes NEEF, c'est-à-dire, de jeunes ni en emploi, ni aux études, ni en formation.

Reconnaissant l'importance de joindre les clientèles et de leur faire connaître les perspectives du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi, la Direction régionale a retenu les axes d'intervention suivants :

Orientation 1 En matière de main-d'œuvre et d'emploi	Rejoindre les clientèles et leur faire connaître les opportunités du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi
Axes d'intervention : 1.1 Accroître la mobilisation et le soutien du réseau des partenaires pour favoriser la mise en mouvement de la clientèle 1.2 Améliorer la promotion des mesures et services en s'appuyant sur l'IMT et en utilisant des actions novatrices et proactives à l'égard des clientèles	

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

Requalifier et rehausser les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs

Une lecture juste et concertée des besoins du marché du travail est primordiale, notamment pour contribuer à l'Opération main-d'œuvre qui est en cours afin d'attirer, former et requalifier le plus grand nombre de travailleurs dans les secteurs jugés stratégiques d'ici 2026, et pour faire les meilleurs choix afin de bien répondre aux besoins du marché du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les informations sur le marché du travail produites par les économistes du Ministère et de la Direction régionale guident la prise de décision des intervenants des SPE. Elles peuvent également éclairer les employeurs, les personnes en emploi et celles disponibles pour travailler au sujet des perspectives du marché du travail.

En matière de formation, de requalification et de rehaussement des compétences, les SPE peuvent soutenir la clientèle, notamment par :

- La participation à une mesure de formation qualifiante, c'est-à-dire menant à un diplôme.
Ce type de participation peut être admissible à un soutien du revenu. Cette année sera d'ailleurs marquée par une augmentation notable du soutien du revenu offert aux participants, comme le prévoit l'Opération main-d'œuvre. Cette augmentation devrait constituer un incitatif intéressant pour favoriser la participation à la mesure de formation et renforcer la persévérance.
- Les formations de courte durée, qui peuvent être offertes aux chômeurs dans le cadre d'un parcours de requalification adapté visant une intégration rapide au marché du travail.
- Le soutien financier pour les entreprises afin de former leur main-d'œuvre ou de rehausser ses compétences.

Dans le but d'augmenter les bassins de main-d'œuvre dans les secteurs en demande, tout en tenant compte des besoins des personnes, et en réponse à l'orientation qui vise à requalifier les personnes sans emploi et les travailleurs et à rehausser leurs compétences, le plan d'action régional présente les trois axes d'intervention suivants :

Orientation 2 En matière de main-d'œuvre et d'emploi	Requalifier et rehausser les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs
Axes d'intervention :	
2.1 Utiliser davantage l'IMT afin d'inciter la clientèle sans emploi à développer ses compétences selon ses champs d'intérêt et les besoins du marché du travail	
2.2 Optimiser l'utilisation de l'ensemble des outils permettant la qualification, la requalification, et le rehaussement des compétences	
2.3 Intensifier l'arrimage entre les services aux individus et les services aux entreprises pour pallier, notamment, les effets des mouvements de main-d'œuvre engendrés par la requalification et le rehaussement	

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

Réaliser des interventions adaptées aux besoins des chercheurs d'emploi en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, en collaboration notamment avec les employeurs

Les services publics d'emploi (SPE) visent à soutenir les personnes sans emploi qui veulent trouver leur place sur le marché du travail, afin qu'elles occupent des emplois durables selon le parcours qui leur convient le mieux.

Dans cette optique, les intervenants des SPE doivent bien identifier les besoins de ces personnes et faire preuve d'agilité en conjuguant les outils adaptés et en mettant à contribution l'ensemble des ressources pertinentes pour favoriser le placement et le maintien en emploi, et ce, en étroite collaboration avec les employeurs.

Les besoins des personnes qui ont recours aux SPE sont diversifiés. Qu'on pense aux prestataires des programmes d'assistance sociale, aux jeunes, aux femmes, aux travailleurs expérimentés de plus de 50 ans, aux personnes autochtones, à celles issues de l'immigration, à celles vivant avec un handicap ou aux personnes judiciairisées, des mesures, des programmes et des services ciblés peuvent leur être offerts.

Parmi les mesures disponibles, bon nombre visent à produire des effets structurants sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes peu qualifiées ou ayant des besoins accrus, soit les mesures de formation, les subventions salariales, le Programme d'apprentissage en milieu de travail, le soutien au travail autonome, la préparation à l'emploi ou le service d'aide à l'emploi en approche globale.

En matière d'employabilité, les parcours des individus sont variés tout comme les mesures pour répondre à leurs besoins. Toutefois, pour que les mesures préconisées atteignent leur pleine efficacité, elles doivent s'appuyer sur une bonne analyse du profil des participants, tenant compte de la réalité du marché du travail local, et être menées à terme, sans quoi elles pourraient ne pas donner les résultats escomptés. Il importe, après la participation d'une personne à une mesure d'emploi, de s'assurer de son intégration et de son maintien en emploi en offrant, lorsque requis, le soutien complémentaire nécessaire. Cela peut exiger de réévaluer les besoins et de mettre en place des mesures supplémentaires pour y arriver. Une prise en charge rapide des personnes, dès la fin de leur participation à une mesure, aide à maintenir leur motivation et à poursuivre le travail en vue d'atteindre leurs objectifs.

Pour favoriser les retombées positives des SPE, les mesures et services doivent être bien adaptés et la contribution de tous les acteurs est essentielle.

En réponse à l'orientation de réaliser des interventions adaptées aux besoins des chercheurs d'emploi en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, en collaboration notamment avec les employeurs, voici les trois axes d'intervention :

Orientation 3 En matière de main-d'œuvre et d'emploi	Réaliser des interventions adaptées aux besoins des chercheurs d'emploi en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, en collaboration notamment avec les employeurs
Axes d'intervention :	
3.1 Diversifier les approches et faire preuve d'agilité afin d'offrir une réponse adaptée aux besoins des clientèles, et favoriser leur intégration durable en emploi; p. ex. : l'intégration des femmes dans des métiers traditionnellement masculins	
3.2 Accentuer l'accompagnement en emploi dans une perspective de maintien, notamment en collaboration avec les organismes spécialisés en développement de l'employabilité et les employeurs	
3.3 Favoriser la persévérance aux mesures dans le contexte d'un marché du travail plus attractif	

Orientation 4 en matière de main-d'œuvre et d'emploi

Accompagner les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils l'adaptent au contexte de rareté persistante de main-d'œuvre

La rareté de main-d'œuvre qui s'accroît et s'étend à presque tous les secteurs d'activité impose aux entreprises d'adapter certaines pratiques en gestion des ressources humaines (GRH) si elles souhaitent attirer du nouveau personnel et fidéliser leurs employés.

Le CRPMT a d'ailleurs identifié comme priorité régionale le besoin d'accompagner les entreprises dans l'amélioration de leurs pratiques en GRH pour faire face aux enjeux de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre, tout en soutenant l'amélioration de leur productivité.

Il considère que cela passe notamment par une transformation paritaire des milieux de travail afin de s'adapter aux nouvelles réalités comme la conciliation travail-famille, l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des personnes traditionnellement moins présentes sur le marché du travail ou des travailleurs étrangers temporaires, incluant le développement d'une culture de gestion inclusive, sans oublier la formation continue et la révision de l'organisation du travail. S'ajoutent à cela l'automatisation de certaines tâches ou l'utilisation de technologies nouvelles qui nécessitent de se préoccuper de l'adaptation de la main-d'œuvre (gestion du changement, développement des compétences, etc.) et les gains de productivité qui peuvent être réalisés en revisitant les pratiques en GRH.

Services Québec, par l'intervention des conseillers aux entreprises, soutient les employeurs dans l'amélioration de leurs pratiques en GRH, notamment à l'aide d'un outil gratuit qui permet d'abord d'identifier leurs bonnes pratiques et les pistes d'amélioration. À partir de ce portrait, les conseillers aux entreprises élaborent un plan d'intervention structuré visant, selon leurs particularités, à les aider en matière de recrutement, de fidélisation, de gestion d'une main-d'œuvre diversifiée, de développement et de rehaussement des compétences des travailleurs ainsi qu'en regard de l'augmentation de leur productivité.

La Planification stratégique 2019-2023 du Ministère prévoit d'adapter les interventions aux besoins de la clientèle et poursuit l'objectif d'accroître le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (SPE).

Parmi les entreprises qui n'ont jamais fait appel à nos services et qui pourraient y recourir pour une première fois s'en trouvent un bon nombre dont la fonction ressources humaines est peu structurée, d'autres qui revêtent un caractère prioritaire parce qu'elles œuvrent dans les domaines du génie, des technologies de l'information et de la construction, ou d'autres encore qui s'inscrivent dans les priorités gouvernementales : entreprises de l'économie verte, de la production bioalimentaire, du développement de la vente en ligne, qui fournissent des biens et services aux secteurs de l'éducation, de la santé et des services sociaux, entreprises exportatrices et du secteur manufacturier.

Outre les objectifs et priorités du Ministère, les stratégies gouvernementales de développement économique qui prévoient la transformation numérique et le développement des secteurs maritime, de l'aluminium, de l'aéronautique et des sciences de la vie pourraient amener des entreprises à découvrir les SPE.

Pour accroître le nombre d'entreprises aidées et étendre les SPE, le Ministère souhaite valoriser l'ensemble de l'offre de services. La Direction régionale compte déployer des actions supplémentaires afin de joindre des entreprises dont la fonction ressources humaines est peu structurée et de se faire mieux connaître auprès de celles qui se trouvent dans les domaines visés par les priorités ministérielles et gouvernementales.

En réponse à l'orientation qui vise à « accompagner les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils l'adaptent au contexte de rareté persistante de main-d'œuvre », le plan d'action régional comprend les trois axes d'intervention suivants :

Orientation 4 En matière de main-d'œuvre et d'emploi	Accompagner les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils l'adaptent au contexte de rareté persistante de main-d'œuvre
Axes d'intervention : 4.1 Sensibiliser les employeurs, notamment ceux dont la fonction ressources humaines est peu structurée, à l'importance de la GRH et les soutenir dans l'amélioration de leurs pratiques 4.2 Soutenir les employeurs en matière de recrutement, d'intégration et de maintien d'une main-d'œuvre diversifiée et les sensibiliser au développement d'une culture de gestion inclusive 4.3 Soutenir davantage les employeurs dans leurs efforts d'amélioration de leur productivité	

Orientation 5 en matière de main-d'œuvre et d'emploi

S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail afin d'offrir des services publics d'emploi alignés sur les besoins des clientèles

L'amélioration de l'adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail s'est aussi imposée dans les priorités identifiées cette année par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT).

Les membres du CRPMT considèrent que la concertation des acteurs est nécessaire pour valoriser, adapter ou créer des programmes de formation qui pourront répondre aux besoins actuels et futurs du marché du travail. Ils considèrent que Services Québec doit jouer un rôle de premier plan dans l'établissement de cette concertation, qui vise notamment à rapprocher les entreprises et le milieu de l'éducation. À titre d'exemple, la collaboration entre les employeurs et le milieu de l'éducation pourrait favoriser la mise en place de stages ou de programme de formation en alternance travail-études et une meilleure adaptation de la formation aux besoins du marché du travail.

L'information sur le marché du travail, dont l'identification des professions en déficit de main-d'œuvre à moyen et long terme réalisée par les économistes de Services Québec, sert d'intrant aux décideurs pour ajuster ou développer des programmes en vue de mieux répondre aux défis actuels et futurs du marché du travail.

Pour accroître les bassins de main-d'œuvre, le Ministère et les partenaires de la région poursuivront les efforts de concertation pour :

- Identifier des solutions concertées aux difficultés de recrutement des entreprises;
- Favoriser l'amélioration des résultats de placement en emploi des personnes participant aux mesures et aux services publics d'emploi;
- Attirer, intégrer et retenir une main-d'œuvre de l'extérieur de la région.

Le Ministère poursuivra également ses démarches en vue de renforcer la synergie favorisant une réponse gouvernementale concertée auprès des personnes et des entreprises. Par exemple, Services Québec continuera à collaborer avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation, Investissement Québec ainsi qu'avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

Enfin, en réponse aux recommandations de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, la Direction régionale de Services Québec compte poursuivre ses travaux en vue d'établir de nouvelles passerelles avec le réseau des

services sociaux pour intervenir plus tôt auprès des jeunes en difficulté, notamment en vue de mieux préparer en matière d'emploi les jeunes qui se préparent à sortir des centres jeunesse. Il y a également lieu de poursuivre le développement de collaborations avec le réseau de la santé pour mieux accompagner, en fonction de leurs besoins particuliers, les personnes qui rencontrent des obstacles à l'emploi.

En somme, en réponse à l'orientation qui vise à s'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail afin d'offrir des SPE alignés sur les besoins des clientèles, voici les trois axes d'intervention :

Orientation 5 En matière de main-d'œuvre et d'emploi	S'assurer d'une concertation étroite avec les partenaires du marché du travail afin d'offrir des services publics d'emploi alignés sur les besoins des clientèles
Axes d'intervention : 5.1 Accentuer la concertation des partenaires pouvant mettre en œuvre des actions qui favorisent l'adéquation de la formation et des besoins de main-d'œuvre actuels et futurs en tenant compte de l'IMT 5.2 Favoriser le développement et la mise en œuvre de solutions concertées impliquant le réseau des partenaires tels les employeurs, les organismes spécialisés en développement de l'employabilité, les établissements d'enseignement et autres organismes, afin de répondre aux besoins des clientèles 5.3 Renforcer la synergie en vue d'offrir une réponse gouvernementale concertée aux personnes et aux entreprises	

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 2022-2023.

Objectif : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires

Bien que le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale soit en forte diminution, Services Québec continue de prioriser le soutien des personnes et des familles dont les revenus sont insuffisants.

En plus des prestations d'aide financière de dernier recours, Services Québec offre un accompagnement par des programmes et des mesures qui favorisent l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

Outre d'adapter l'accompagnement aux besoins particuliers des individus pour favoriser leur inclusion économique et sociale, notamment en tenant compte du contexte sanitaire, Services Québec devra outiller son personnel et des partenaires ciblés en vue de préparer certaines clientèles qui présentent des contraintes sévères à l'emploi à des changements qui entreront en vigueur au cours de la réalisation de ce plan d'action régional.

En effet, le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 prévoit la mise en place du Programme de revenu de base afin que les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi qui auront, en janvier 2023, bénéficié du Programme de solidarité sociale pendant 66 mois au cours des 72 derniers mois, puissent avoir un plus grand revenu disponible à compter du 1^{er} janvier 2023.

De plus, pour favoriser un continuum de services, la Direction régionale entend favoriser le développement de passerelles réciproques entre ses services de solidarité sociale et les partenaires pouvant répondre aux besoins de base de certaines clientèles plus vulnérables.

Plusieurs organismes communautaires contribueront encore cette année, en tant que partenaires de Services Québec, à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes plus démunies. C'est entre autres le cas des organismes dont certaines initiatives sont soutenues par le Fonds québécois d'initiatives sociales, dans le cadre de l'Alliance pour la solidarité.

En somme, pour répondre à l'objectif d'augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires prévu dans le Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, la Direction régionale de Services Québec a retenu les axes d'intervention suivants :

Objectif 2.2 Planification stratégique	Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires
Axes d'intervention :	
2.2.1 Accompagner la clientèle en regard du nouveau Programme de revenu de base, en collaboration avec les partenaires	
2.2.2 Adapter l'accompagnement aux besoins particuliers des individus pour favoriser leur inclusion économique et sociale, notamment en améliorant les passerelles réciproques avec les partenaires	

4.3 Se démarquer comme un employeur de choix

Comme pour de nombreux employeurs, la fonction publique connaît, en raison des départs à la retraite et de la compétitivité du marché de l'emploi, des défis de recrutement et de fidélisation. Pouvoir compter sur un personnel engagé et mobilisé constitue un enjeu pour le Ministère.

Dans ce contexte, Services Québec poursuit la mise en œuvre du projet Amélioration du milieu de travail (AMT). Celui-ci s'inscrit dans l'orientation du Ministère d'être un employeur de choix et d'offrir un milieu de travail inspirant, ce qui sous-tend :

- L'amélioration de l'expérience employé;
- L'intégration d'outils qui facilitent la vie au travail et qui rendent accessible le télétravail;
- Des espaces de travail variés, flexibles et adaptés aux besoins du personnel, tout en optimisant l'occupation des locaux.

L'un des jalons de l'AMT est la gestion intégrée des documents, et le personnel sera appelé à collaborer à cette étape transitoire.

À terme, le projet AMT aura une incidence directe sur le travail de l'ensemble des employés, qui sont au cœur de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises. Il permettra un mode d'organisation du travail qui réduira les déplacements du personnel, rejoignant ainsi la vision gouvernementale dans le cadre du Plan pour une économie verte 2030.

En réponse à l'enjeu « Un personnel engagé et mobilisé » du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère et à l'orientation « Se démarquer comme un employeur de choix », la Direction régionale de Services Québec a retenu des axes d'intervention qui lui permettront de s'ajuster au marché de travail en matière de recrutement, de fidélisation, de mobilisation, de développement des compétences et de préparation de la relève, en vue d'offrir un milieu de travail inspirant.

Objectif 1 Planification stratégique	Offrir un milieu de travail inspirant
Axes d'intervention : 1.1 Adapter les stratégies d'attraction et de recrutement en fonction du marché du travail et des nouveaux modes de dotation de la fonction publique 1.2 Améliorer les pratiques visant à favoriser le développement des compétences et à soutenir le cheminement de carrière du personnel 1.3 Agir sur l'amélioration du milieu de travail afin d'offrir une expérience-employé mobilisante	

5. ANNEXES

ANNEXE 1 : Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail

Le budget initial d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) pour l'année 2022-2023 est de 37 030 632 \$. La répartition du budget, notamment celle entre les bureaux locaux de la région, est déterminée à partir d'un modèle régional de répartition adapté à partir de celui utilisé par les services publics d'emploi pour répartir les budgets d'intervention entre les régions du Québec.

RÉPARTITION DU BUDGET INITIAL D'INTERVENTION 2022-2023

BUDGET 2022-2023						
	TOTAL		Fonds du Québec	%	Fonds fédéraux	%
BUDGET TOTAL	37 030 632 \$	100 %	4 605 915 \$	12 %	32 424 717 \$	88 %
		% du budget total				
Enveloppes spécifiques						
Fonds Forêt	785 617 \$	2 %	- \$	0 %	785 617 \$	100 %
PRATIC	2 092 412 \$	6 %	- \$	0 %	2 092 412 \$	100 %
NEFF	708 103 \$	2 %	- \$	0 %	708 103 \$	100 %
JME	784 043 \$	2 %	- \$	0 %	784 043 \$	100 %
Projets spécifiques	455 213 \$	1 %	29 510 \$	6 %	425 703 \$	94 %
TOTAL PARTIEL	4 825 388 \$	13 %	29 510 \$	1 %	4 795 878 \$	99 %
BUDGET DES MESURES ACTIVES	32 205 244 \$	87 %	4 576 405 \$	14 %	27 628 83 \$	86 %
		% du budget des mesures actives				
Réserves et activités régionalisée						
Report 2021-2022 pour les activités régionalisées	139 420 \$	0 %	- \$	0 %	139 420 \$	100 %
Activités régionalisées	563 525 \$	2 %	- \$	0 %	563 525 \$	100 %
Somme redistribuée aux bureaux pour des activités régionalisées	6 559 361 \$	20 %	697 070 \$	11 %	5 862 290 \$	89 %
TOTAL PARTIEL	7 262 305 \$	23 %	697 070 \$	10 %	6 565 235 \$	90 %
BUDGET INITIAL À RÉPARTIR DANS LES BUREAUX	24 942 939 \$	77 %	3 879 335 \$	16 %	21 063 604 \$	84 %
		% du budget initial des bureaux				
Budget initial des bureaux selon le modèle de répartition						
Bureau d'Alma	4 824 860 \$	19 %	750 403 \$	16 %	4 074 458 \$	84 %
Bureau de Chicoutimi	6 684 462 \$	27 %	1 039 623 \$	16 %	5 644 838 \$	84 %
Bureau de Jonquière	5 708 290 \$	23 %	887 801 \$	16 %	4 820 489 \$	84 %
Bureau de Dolbeau-Mistassini	2 591 526 \$	10 %	403 056 \$	16 %	2 188 470 \$	84 %
Bureau de Roberval	3 186 610 \$	13 %	495 608 \$	16 %	2 691 002 \$	84 %
Bureau de La Baie	1 947 190 \$	8 %	302 843 \$	16 %	1 644 347 \$	84 %
TOTAL PARTIEL	24 942 939 \$	100 %	3 879 335 \$	16 %	21 063 604 \$	84 %

ANNEXE 2 : Indicateurs de résultats et cibles

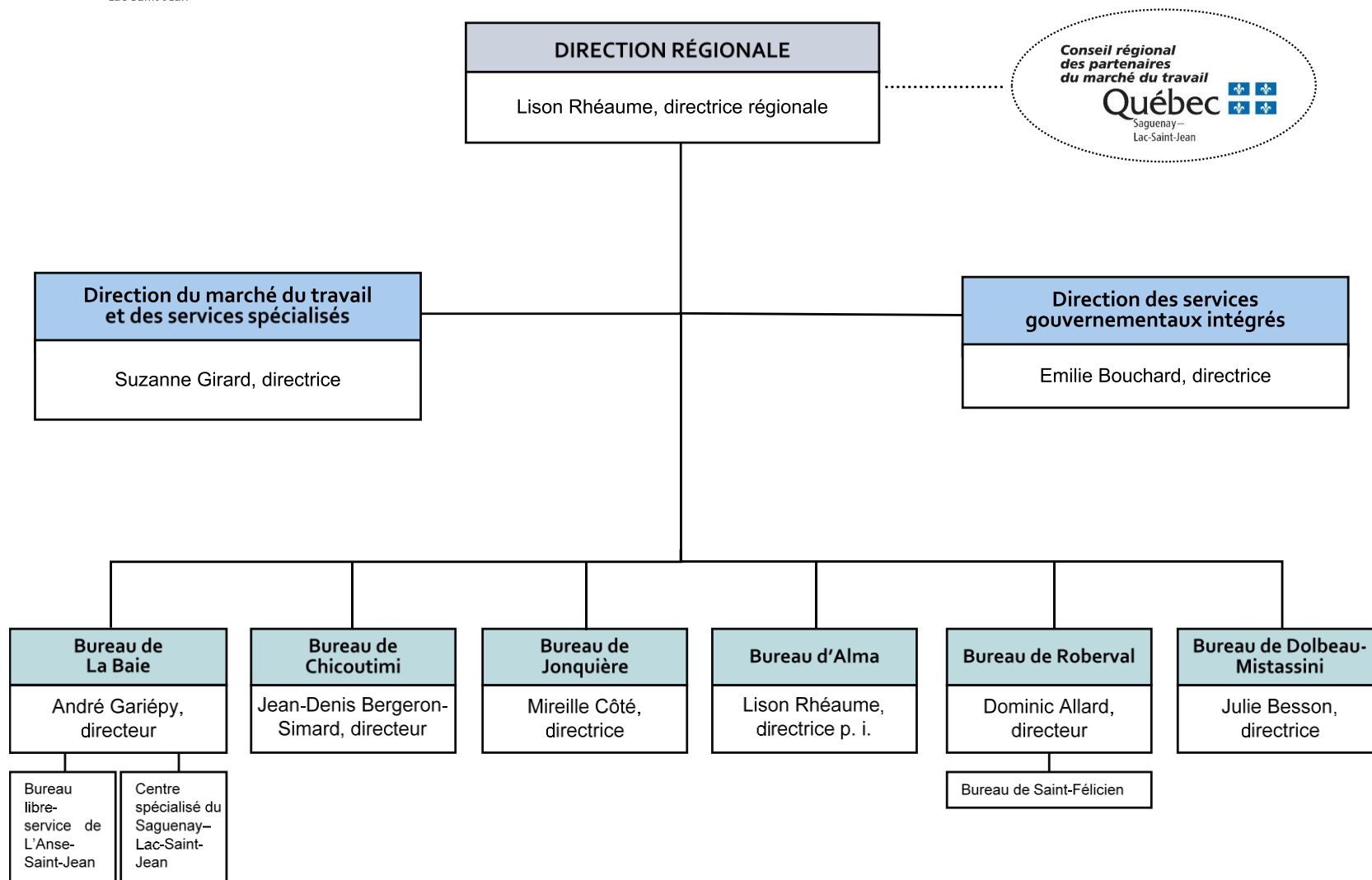
INDICATEURS DE RÉSULTATS		Cibles 2022-2023
Services publics d'emploi		
1.	Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>personnes en emploi</i>)	4 104
2.	Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>taux d'emploi total</i>)	56,5 %
3.	Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>retour en emploi SSS</i>)	579
4.	Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (<i>taux d'emploi SSS</i>)	40,8 %
5.	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (<i>ententes de qualification PAMT</i>)	278
6.	Nombre d'entreprises nouvellement aidées	543
Solidarité sociale		
7.	Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %
8.	Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de 5 jours ouvrables	85 %

RÉPARTITION DES CIBLES DE RÉSULTATS 2022-2023

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

INDICATEURS DE RÉSULTATS	ALMA	CHICOUTIMI	JONQUIÈRE	DOLBEAU-MISTASSINI	ROBERVAL	LA BAIE	SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
	2022-2023	2022-2023	2022-2023	2022-2023	2022-2023	2022-2023	2022-2023
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation <i>(Personnes en emploi)</i>	792	1 075	973	422	520	322	4 104
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation <i>(Taux d'emploi total)</i>	58,7 %	56,3 %	53,9 %	59,1 %	54,8 %	55,6 %	56,5 %
Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation <i>(Retour en emploi SSS)</i>	98	160	151	53	76	41	579
Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation <i>(Taux d'emploi SSS)</i>	42,6 %	40,9 %	40,3 %	39,4 %	40,8 %	40,4 %	40,8 %
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre <i>(Ententes de qualification PAMT)</i>	58	72	63	30	31	24	278
Nombre d'entreprises nouvellement aidées	106	161	103	59	72	42	543
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %	97 %	97 %	97 %	97 %	97 %	97 %
Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de 5 jours ouvrables	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %

ANNEXE 3 : Organigramme de la Direction régionale de Services Québec



En date de : Juillet 2022

ANNEXE 4 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

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

En date de : Juillet 2022

ANNEXE 5 : Services offerts selon les points de services

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

Ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30¹

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

SERVICES DE BASE, OFFERTS DANS **TOUS** LES BUREAUX²

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

SERVICES OFFERTS DANS CERTAINS BUREAUX

▪ Aide sociale ▪ Aide à l'emploi ▪ Aide aux entreprises en matière de main-d'œuvre	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval Saint-Félicien ³
▪ Actes de l'état civil (certificats de naissance, de mariage, de décès)	Chicoutimi Roberval Saint-Félicien
▪ Bâtiment : licences et examens	Jonquière
▪ Immigration, francisation et intégration : Partenariat et services aux entreprises	Roberval Dolbeau-Mistassini Centre administratif (Chicoutimi) ⁴
▪ Immigration, francisation et intégration : Intégration des personnes	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière Roberval
▪ Logement	Roberval
▪ Permis de conduire et immatriculation de véhicules	La Baie
▪ Soutien aux enfants ▪ Régime de rentes, incluant les régimes de retraite du secteur public	Chicoutimi

2022-08

¹ Ouverture à 9 h 30 le mercredi au bureau de Roberval

² À l'exception du bureau de L'Anse-Saint-Jean qui offre les services d'une salle libre-service (poste informatique et aide à la navigation, téléphone, imprimante, télécopieur)

³ Dépôt et réception des nouvelles demandes et des documents

⁴ Le centre administratif est situé au 210, rue des Oblats Ouest, Chicoutimi

