



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DU BAS-SAINT-LAURENT

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2021-2022

Publication réalisée par :

Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent
287, rue Pierre-Saindon, bureau 103
Rimouski (Québec) G5L 9A7

Coordination et rédaction

Direction du marché du travail et des services spécialisés

Collaborations

Équipe de la direction régionale
Directrices et directeurs des bureaux de Services Québec
Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent

Adopté le 28 avril 2021 par le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent

Ce document est disponible sur le site Internet d'Emploi-Québec à l'adresse suivante :

<http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications-et-formulaires>.

***Note :** Selon que le contexte l'exige, tout mot écrit au genre masculin entend également le genre féminin, et cela, sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2021

ISBN : 978-2-550-90111-2 (version électronique)

Table des matières

1. Mot de la directrice régionale de Services Québec et du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail	1
2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent	3
Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail	6
3. Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec.....	6
Le marché du travail	6
Les défis	11
4. Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations	14
4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	15
4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle.....	16
Interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi.....	16
Interventions en matière de participation sociale et de mobilisation.....	20
4.3 Contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022	21
5. Annexes	22
Budget	22
Facteurs de contingence	22
Indicateurs de résultats et cibles	23
Organigramme de la Direction régionale de Services Québec.....	24
Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail.....	25

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

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Plan d'action régional 2021-2022 de la Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent. Ce plan s'inscrit dans le contexte particulier de la pandémie, qui comporte son lot d'incertitudes quant à la relance économique à venir, alors que la rareté de main-d'œuvre demeure un enjeu important dans plusieurs secteurs d'activité économique de la région. Plus que jamais, des actions concertées seront nécessaires afin que la région participe pleinement à la prospérité économique et au développement social du Québec et que le plus grand nombre de personnes puissent en bénéficier.

La mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), duquel relève Services Québec, est plus que jamais d'actualité. Qu'il s'agisse du soutien au développement et à l'intégration au travail de tous les bassins de main-d'œuvre, des activités favorisant l'adéquation formation-compétences-emploi, de solidarité et d'inclusion sociale ainsi que de concertation en matière d'action communautaire et bénévole, les interventions de Services Québec contribuent directement à la vitalité régionale et à la qualité de vie de la population. La Direction régionale cherche constamment à mieux faire connaître les services gouvernementaux et à simplifier les démarches au bénéfice des citoyens et des entreprises.

Le Plan d'action régional 2021-2022 de Services Québec du Bas-Saint-Laurent s'inscrit dans les orientations de la planification stratégique ministérielle et dans celles de la Commission des partenaires du marché du travail. Il prend en compte les priorités régionales, particulièrement les enjeux de main-d'œuvre.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), instance régionale de concertation regroupant des représentants des entreprises, de la main-d'œuvre, du milieu communautaire en employabilité, de la formation, du milieu économique ainsi que des représentants de ministères et d'autres organisations, a participé activement à l'élaboration de ce plan et l'a approuvé.

Conjointement, les membres du CRPMT et l'équipe de gestion de la Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent remercient les membres du personnel et les partenaires, qui s'impliquent quotidiennement afin de relever les défis de l'emploi, au bénéfice de la région du Bas-Saint-Laurent et de sa population. Ils saluent tout particulièrement la résilience dont ils ont fait preuve au cours de la dernière année et leur très grande capacité d'adaptation.



Gérald Beaudry
Président du Conseil régional des partenaires du
marché du travail du Bas-Saint-Laurent



Mireille Parent
Directrice régionale de Services Québec
du Bas-Saint-Laurent

2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent

Mission

La Direction régionale de Services Québec participe à la réalisation de la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Celle-ci consiste à 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;
- ❖ favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations de travail harmonieuses;
- ❖ privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- ❖ soutenant l'action communautaire et l'action bénévole;
- ❖ simplifiant l'accès aux services gouvernementaux.

Vision

La Direction régionale de Services Québec partage la vision du Ministère, à savoir « une organisation moderne, misant sur la qualité de ses services, dont la flexibilité des différents modes de prestation permet une adaptation à l'évolution des besoins des diverses clientèles ».

Offre de services

Services Québec du Bas-Saint-Laurent contribue à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à une meilleure adéquation entre la formation de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises de même qu'à la réduction du chômage et des obstacles à la création d'emplois.

La Direction régionale participe à l'atteinte des objectifs stratégiques du Ministère en assurant une expérience client de qualité à la population bas-laurentienne qui entreprend des démarches administratives. À travers son réseau de bureaux implantés sur tout le territoire, qui constituent la porte d'entrée des services gouvernementaux, Services Québec procure à la population et aux entreprises un accès simplifié et de qualité aux différents services offerts par les ministères et organismes selon divers modes : en ligne, en personne et par téléphone.

Les services universels d'emploi sont disponibles pour l'ensemble de la population et des entreprises. Selon une approche d'accueil dynamique, des services de placement et d'information sur le marché du travail (IMT) sont offerts en mode libre-service ou en service assisté. L'IMT renseigne la population sur les emplois disponibles, les compétences recherchées, les formations exigées, les caractéristiques des professions et les tendances du marché du travail. Le placement vise à favoriser l'appariement entre l'offre et la demande d'emplois pour un meilleur équilibre du marché du travail.

De plus, des services spécialisés d'emploi sont offerts aux personnes qui, sans une intervention adaptée, risquent de voir leur période de chômage se prolonger ou de ne pas se trouver d'emploi. Ces services s'adressent aux personnes aptes à entreprendre une démarche permettant d'améliorer leurs compétences professionnelles, d'intégrer le marché du travail ou de se maintenir durablement en emploi, le tout dans un cheminement et un accompagnement qui tiennent compte à la fois de leurs besoins et de ceux du marché du travail.

Les entreprises peuvent quant à elles bénéficier de services adaptés en vue d'accroître leur productivité et, ainsi, demeurer concurrentielles. L'offre de services vise, entre autres, à les soutenir dans la mise en place de solutions novatrices pour contrer la rareté de la main-d'œuvre, comme la réorganisation du travail, la formation du personnel à la suite de l'acquisition de nouveaux équipements et à l'automatisation des processus. Une aide est également disponible pour leur permettre de faire face aux défis d'attractivité, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre.

Par son offre de services de solidarité sociale, la Direction régionale de Services Québec contribue à l'inclusion socioéconomique des personnes et des familles démunies. Elle assure l'attribution d'une aide financière et offre des activités d'accompagnement afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle et d'améliorer leur participation à la vie active de la société.

Le partenariat

La Direction régionale compte également sur l'engagement et l'implication de partenaires diversifiés, établis localement et régionalement, qui contribuent au succès des interventions. Ainsi, la réalisation des actions se fait en étroite collaboration avec :

- ❖ le CRPMT, notamment pour définir les priorités et les actions à mettre en œuvre en vue d'atténuer les déséquilibres du marché du travail;

- ❖ les instances régionales et locales de développement économique telles que la Conférence administrative régionale, le Collectif régional de développement (CRD), les municipalités régionales de comté (MRC), etc.;
- ❖ les établissements du réseau de l'éducation (centres de services scolaires, cégeps et université) avec lesquels elle met en œuvre, entre autres, des projets régionaux de formation adaptés aux besoins des entreprises, et ce, en cohérence avec les besoins du marché du travail;
- ❖ les organismes externes spécialisés dans le développement de l'employabilité;
- ❖ les organismes gouvernementaux, dont le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI), Investissement Québec, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le ministère de la Sécurité publique (MSP) et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Inclusion (MIFI);
- ❖ les comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO).

La Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent participe activement aux travaux de différentes instances de concertation pour l'emploi, comme le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) en aménagement forestier et celui en fabrication métallique industrielle ainsi que la Table régionale de concertation sur l'emploi saisonnier.

Structure de gouvernance

La Direction régionale de Services Québec compte sur une équipe d'environ 125 employés répartis sur tout le territoire pour offrir aux personnes et aux entreprises des services publics d'emploi et de solidarité sociale de proximité. Elle se compose des entités suivantes :

- ❖ une direction régionale;
- ❖ une direction du marché du travail et des services spécialisés (DMTSS);
- ❖ une direction des services gouvernementaux intégrés (DSGI);
- ❖ huit bureaux et un point de services;
- ❖ un centre de traitement de l'aide financière de dernier recours (CTAFDR).

Pour l'exercice annuel 2021-2022, la Direction régionale du Bas-Saint-Laurent dispose d'un budget d'intervention préliminaire estimé à 25,7 M\$ pour offrir des services publics d'emploi de qualité aux personnes et aux entreprises. Cette enveloppe est composée de fonds provenant du gouvernement du Québec ainsi que des transferts fédéraux issus du Compte d'assurance-emploi en vertu de l'Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail.

Services Québec compte également sur un budget de transfert pour assurer une aide financière de dernier recours aux personnes démunies et pour offrir d'autres programmes spécifiques aux services de solidarité sociale. En cours d'année, la Direction régionale pourrait compter sur des fonds supplémentaires destinés à la réalisation de projets économiques d'envergure (PEE) ou autres.

Le budget du fonds d'intervention du marché du travail (FDMT) est réparti dans les huit bureaux de Services Québec et la Direction régionale pour l'administration des services régionalisés qui profitent à l'ensemble de la région. La répartition locale tient compte de la situation des marchés du travail locaux, de la situation de l'emploi, de la population à risque de chômage et de sous-emploi ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles d'être confrontées à des difficultés de recrutement de la main-d'œuvre.

L'importance des ressources mises à la disposition de la Direction régionale conditionne l'ampleur des interventions. Le présent plan d'action en tient compte, notamment dans l'établissement des cibles de résultats à atteindre quant aux services publics d'emploi. La Direction régionale se dote également de stratégies opérationnelles afin d'optimiser les ressources disponibles.

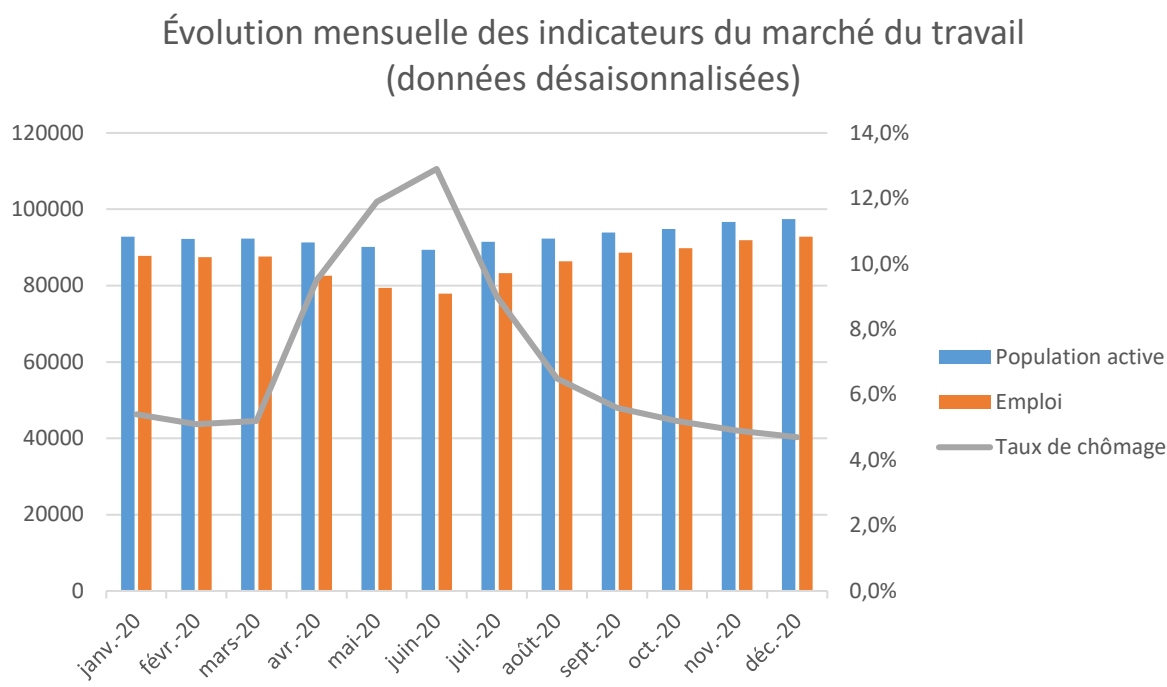
3. Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec

Le marché du travail

Tout comme l'ensemble du Québec et du Canada, le marché du travail bas-laurentien a considérablement été touché par l'arrêt temporaire de l'économie et les restrictions sanitaires liées à la pandémie de la COVID-19. Il n'est donc pas surprenant de constater, entre 2019 et 2020, un recul de 4 500 individus (-4,6 %) de la population active et de 5 600 personnes occupées (-6,1 %).

Durant cette période, le taux de chômage a ainsi connu une augmentation de 1,4 point de pourcentage pour s'établir à 7,0 %.

Contrairement aux années précédentes, l'analyse des données annuelles ne permet pas d'expliquer de manière précise l'évolution du marché du travail en 2020. En effet, les données annuelles correspondent à la moyenne de janvier à décembre et l'arrêt de l'économie en raison de la situation sanitaire, de mars à juin, fausse la comparaison. Afin de mieux comprendre la dynamique des indicateurs du marché du travail, il convient d'observer leur trajectoire mensuelle avec des données désaisonnalisées.



Il est possible d'observer trois périodes distinctes en ce qui concerne l'évolution des indicateurs du marché du travail bas-laurentien.

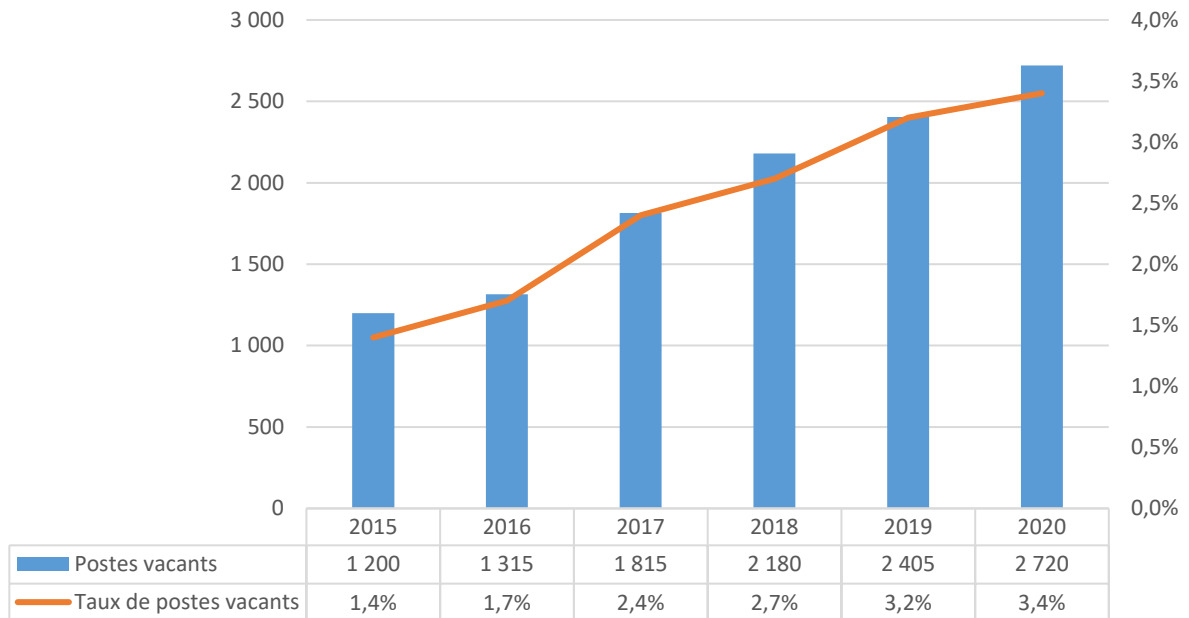
Tout d'abord, pour les mois de janvier à mars, soit en période pré-pandémique (les données du marché du travail de mars n'ont par conséquent pas été influencées, même si l'arrêt de l'économie a commencé pendant ce mois), les indicateurs du marché du travail sont demeurés stables.

Par la suite, on constate une détérioration des indicateurs entre mars et juin en raison de l'arrêt temporaire de la majorité des secteurs d'activité. Durant cette période, la région a enregistré un recul de 2 900 personnes (-3,1 %) de la population active ainsi qu'une décroissance de 9 700 du niveau d'emploi (-11,1 %), alors que le taux de chômage est passé de 5,2 à 12,9 % (augmentation de 7,7 points de pourcentage).

Enfin, entre juin et décembre, à la suite de la réouverture de l'économie et de l'assouplissement de certaines mesures sanitaires, le marché du travail a connu une croissance marquée de la population active (+8 000 ou +8,9 %) ainsi que du nombre de personnes occupées (+14 900 ou +19,2 %), dépassant même le niveau enregistré avant la pandémie. De manière similaire, le taux de chômage a connu une diminution de 8,2 points de pourcentage lors de la même période pour s'établir à 4,7 % en décembre 2020.

Cette analyse démontre que le marché du travail bas-laurentien a connu une croissance et un rattrapage rapides des différents indicateurs à partir de juin 2020. Cela transparaît également dans l'évolution des indicateurs du marché du travail pour la tranche d'âge des 15-64 ans entre 2019 et 2020. Malgré la période d'arrêt, entre mars et juin, la durée moyenne du chômage, qui démontre la facilité pour les chercheurs d'emploi d'intégrer le marché du travail, a continué à décroître en 2020 pour atteindre un creux historique de 10,5 semaines. Les difficultés de recrutement des entreprises, très présentes avant la pandémie, sont de retour à un niveau similaire, voire supérieur, à celles observées lors de la situation pré-pandémique. Lorsque l'on compare les données du quatrième trimestre de 2019 à celui de 2020, on observe une croissance de 13,1 % (+315) des postes vacants dans la région ainsi qu'une augmentation de 0,2 point de pourcentage du taux de postes vacants, qui s'établissait à 3,4 %.

Évolution du nombre et du taux de postes vacants au quatrième trimestre 2020



Même si, de manière globale, la situation actuelle sur le marché du travail ressemble à celle qui prévalait avant la pandémie, les effets économiques de cette dernière sont inégaux, tant pour les personnes que pour les entreprises. Autrement dit, certains groupes de travailleuses, travailleurs et d'entreprises ont été très durement touchés par les effets collatéraux de la pandémie, alors que d'autres ont mieux réussi à s'en sortir.

Lorsque l'on observe les travailleuses et travailleurs par tranche d'âge, on remarque une augmentation de 4 000 emplois (+ 11,2 %) chez les personnes de 25 à 44 ans, alors qu'on note une décroissance de 7 900 personnes en emploi (-31 %) chez les 55 ans et plus entre 2019 et 2020. Une hypothèse pouvant soutenir cette baisse de l'emploi dans cette strate d'âge réside dans le fait que certaines personnes ont quitté volontairement le marché du travail sachant que leur âge pouvait être un facteur de risque pour la COVID-19.

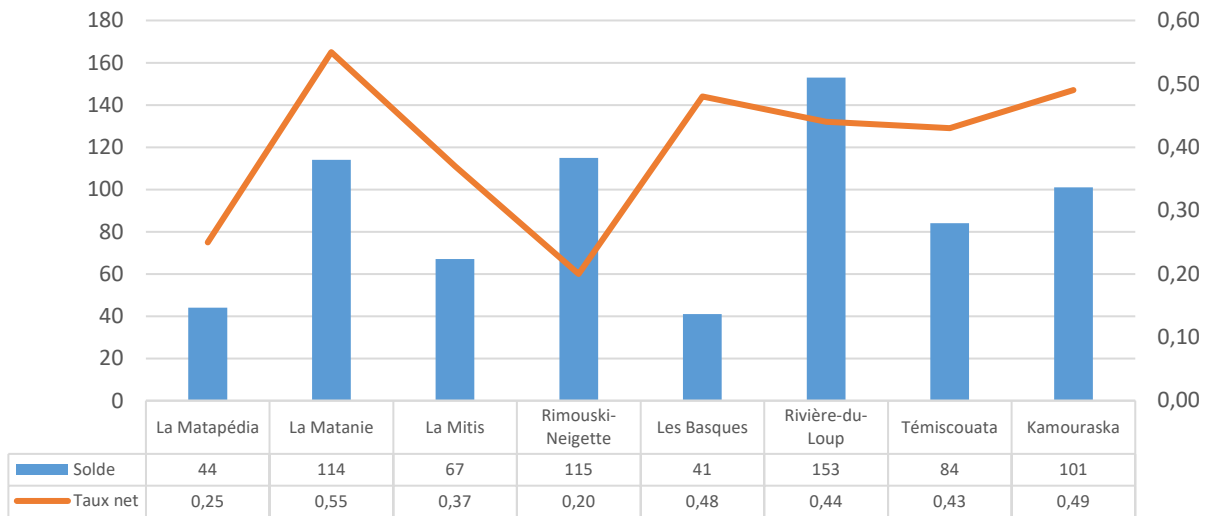
On observe aussi un recul plus important de l'emploi à temps partiel (-2 900 ou -17,2 %) que de celui à temps plein (-2 600 ou -3,4 %) lors de cette période, ce qui se reflète dans la diminution plus importante de l'emploi chez les femmes (-4 000 ou -8,9 %) que chez les hommes (-1 600 ou -3,4 %) puisque celles-ci sont surreprésentées parmi la main-d'œuvre à temps partiel.

En ce qui concerne la scolarité, entre 2019 et 2020, on note un recul d'environ 20 % (-6 300) des personnes en emploi qui ne possédaient pas de formation qualifiante, soit une formation reliée à une spécialisation sur le marché du travail. Au contraire, le nombre de personnes occupées possédant une formation qualifiante a augmenté de 900 (+1,5 %) durant la même période. Les emplois de niveaux de compétence intermédiaire et élémentaire, qui demandent peu ou pas de spécialisation, enregistrent des baisses (respectivement -3 100 ou -12,3 % et -3 200 ou - 23,7 %). À l'opposé, on observe une augmentation du côté des emplois de niveaux de compétence professionnelle et technique, qui exigent une formation qualifiante (respectivement +1 000 ou +7,6 % et + 1 200 ou +3,7 %).

En ce qui a trait aux secteurs d'activité, les services à la consommation (qui incluent notamment l'hébergement, la restauration, le commerce de détail ainsi que les activités culturelles et de loisir) et la construction ont été les plus touchés, avec une diminution du niveau d'emploi respectif de l'ordre de 4 000 (-14,4 %) et de 2 200 (-37,3 %) personnes dans la région entre 2019 et 2020. Au contraire, les secteurs de la fabrication (+1 300 ou +11,9 %) et des services gouvernementaux (+500 ou +2,0 %), qui incluent notamment les soins de santé, ont connu une augmentation de leur volume d'emploi dans la même période.

En terminant, il faut noter que, selon les données de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), la population de la région du Bas-Saint-Laurent a connu une augmentation de 507 personnes entre 2019 et 2020, une première depuis 2011. Cette tendance est relevée dans sept des huit MRC bas-laurentiennes. Cette hausse s'explique par l'amélioration notable du solde migratoire bas-laurentien interne (avec les autres régions administratives québécoises) en 2019-2020, qui s'établit à 719 (augmentation de 594 par rapport au nombre enregistré en 2018-2019). Il s'agit du bilan le plus positif depuis que les statistiques de migration sont calculées par l'ISQ, soit depuis 2001-2002. Notons également que les huit MRC de la région enregistrent un solde migratoire positif en 2019-2020.

Solde et taux net migratoires des MRC du Bas-Saint-Laurent en 2019-2020



Les défis

La Direction régionale de Services Québec doit adapter son offre de services afin de répondre adéquatement aux besoins des clientèles. À cet effet, elle poursuivra le développement de partenariats gouvernementaux afin d'offrir à la population une panoplie de services regroupés sous un même toit. Elle continuera également à se soucier de la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services gouvernementaux. Par ailleurs, le contexte sanitaire a eu pour conséquence de modifier le mode de dispensation de services, particulièrement en accélérant le développement des services en ligne. La population peut recevoir des services au comptoir, par téléphone et en ligne, selon le mode qui lui convient le mieux. Services Québec poursuivra ses efforts pour promouvoir l'offre des services publics d'emploi, notamment les outils en ligne.

Avant la pandémie, la rareté de main-d'œuvre constituait un enjeu de taille pour les entreprises, et ce phénomène risque de s'accroître. L'effet combiné du vieillissement de la population active, plus accéléré dans la région, et du retrait du marché de travail des personnes de 55 ans et plus en raison du contexte sanitaire va accroître les difficultés de recrutement pour les employeurs. Par ailleurs, des mesures de soutien mises en place pendant la pandémie ont aussi eu une certaine influence sur l'intégration ou la réintégration au marché du travail de certaines travailleuses et travailleurs, ce qui contribue à exacerber la problématique de rareté de main-d'œuvre.

Dans cet environnement en constante évolution, Services Québec doit faire preuve d'agilité pour livrer ses services et mettre en œuvre des solutions adaptées aux différents enjeux du marché du travail régional.

Dans le but de planifier les activités régionales 2021-2022, le CRPMT a consulté ses membres en vue de mieux cerner leurs préoccupations. Ainsi, en plus de définir les priorités régionales, la consultation a permis de mettre en lumière divers enjeux en matière de main-d'œuvre et d'emploi :

- ❖ l'attractivité du territoire en vue d'augmenter le bassin de main-d'œuvre;
- ❖ le rehaussement des compétences des personnes;
- ❖ le développement des compétences numériques des personnes;
- ❖ le recrutement dans certains secteurs d'activités affectés par la crise actuelle;
- ❖ la requalification des travailleuses et des travailleurs pour leur permettre de s'orienter notamment vers des professions ou des métiers d'avenir;
- ❖ l'accompagnement des petites entreprises dans la gestion des ressources humaines;
- ❖ la rétention des travailleuses et des travailleurs dans la région;
- ❖ la transition numérique des entreprises.

Les impacts de la pandémie de la COVID-19 ont engendré un surplus de travailleuses et de travailleurs qui ont perdu leur emploi dans certains secteurs d'activités et qui devront se former pour occuper des postes dans des secteurs où les besoins sont plus importants. Le rehaussement des compétences et la requalification de cette main-d'œuvre, en adéquation avec les besoins actuels et futurs du marché de travail, constituent des impératifs pour Services Québec. De plus, la crise actuelle a fait émerger une nouvelle clientèle qui n'a jamais connu de période de chômage et qui connaît peu ou pas les services publics d'emploi. Des stratégies de communication devront être déployées pour atteindre ces clientèles qui auront besoin d'accompagnement pour réintégrer rapidement le marché du travail.

La rareté de main-d'œuvre exige des entreprises qu'elles trouvent des approches novatrices pour accroître leur productivité et demeurer concurrentielles. Celles qui ont déjà entamé le virage vers l'automatisation de leurs processus de production et la robotisation auront besoin de soutien et d'accompagnement pour actualiser les compétences de leur main-d'œuvre. En parallèle, la

sensibilisation aux effets bénéfiques du virage numérique sur leur productivité et l'accompagnement seront nécessaires auprès des entreprises qui n'ont pas encore emboîté le pas.

Par ailleurs, les difficultés de recrutement exercent de plus en plus de pression chez les employeurs qui, pour attirer et fidéliser la main-d'œuvre, devront offrir des emplois de qualité en misant sur différents facteurs tels une hausse de la rémunération, un environnement de travail stimulant et une réorganisation interne du travail. Pour mettre en place et réussir ces changements, l'accompagnement en matière de gestion des ressources humaines représente un enjeu majeur pour plusieurs entreprises.

Les transformations du marché du travail continueront d'agir sur l'évolution de la clientèle de Services Québec, particulièrement lors de la reprise économique anticipée. La baisse de la clientèle de l'assistance sociale va se poursuivre. En effet, une nouvelle diminution du nombre de ménages soutenus par les différents programmes de l'assistance sociale a été constatée durant la dernière année, malgré la pandémie. Services Québec devra continuer à prioriser des interventions d'accompagnement pour les clientèles sous-représentées sur le marché du travail, notamment celle de l'assistance sociale. Le marché du travail aura besoin de toute la main-d'œuvre pour pourvoir les emplois disponibles une fois la pandémie terminée, et ces interventions contribueront à la reprise économique de la région et à l'amélioration de la qualité de vie de la population.

La clientèle de l'aide financière de dernier recours est en diminution et sa mise en mouvement demeure un défi. Ainsi, une plus grande attention doit être accordée à cette clientèle dans une perspective d'inclusion économique et de participation sociale accrues, notamment par une insertion sociale réussie en partenariat avec les organismes du milieu. La poursuite de la démarche de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale dans la région contribue à répondre à ce besoin et aux objectifs de la mesure 11 du Plan d'action gouvernemental en inclusion économique et participation sociale (PAGIEPS).

Par ailleurs, le Ministère doit contribuer aux objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire 2018-2022 (version actualisée), particulièrement celui visant à répondre aux priorités régionales qui concernent sa mission et qui sont prises en compte par la Direction régionale de Services Québec dans la planification de ses interventions de la prochaine année (voir la section 4, ci-après). Les principales orientations qui interpellent la Direction régionale de Services Québec sont :

- ❖ 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 régional et des enjeux mentionnés ci-dessus. Elle prend également appui sur les priorités régionales, sur les planifications stratégiques du MTESS 2019-2023 et de la Commission des partenaires du marché du travail 2020-2024 ainsi que sur l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction régionale de Services Québec, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités et de certains facteurs de contingence.

À la suite des consultations menées auprès des membres, pour l'année 2021-2022, le CRPMT a retenu les priorités régionales suivantes :

- ❖ la connaissance et le recours appropriés aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires;
- ❖ la collaboration aux efforts régionaux visant l'attractivité et la rétention de la main-d'œuvre dans la région ainsi que le recrutement de main-d'œuvre qualifiée dans les secteurs présentant des besoins (innovation);
- ❖ le rehaussement des compétences, la reconnaissance des acquis ainsi que la requalification des personnes sans emploi et des travailleurs en collaboration avec les établissements d'enseignement;
- ❖ l'accompagnement des entreprises à l'adoption d'une culture d'innovation et de formation continue;
- ❖ le développement des compétences numériques et l'appui à la transition numérique;
- ❖ le partenariat régional, en réponse aux besoins des entreprises et des personnes.

Le plan d'action régional se concentre sur trois enjeux et priorise certaines stratégies, sans que toute autre stratégie découlant de sa mission soit exclue de son champ d'application et de gestion. Il est complété par des programmations d'activités locales qui reflètent la diversité territoriale du Bas-Saint-Laurent ainsi que les besoins des marchés du travail locaux.

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

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

Objectif 1 : Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec.

Axe 1.1 : Une offre de services gouvernementaux mieux connue de la population et des entreprises du Bas-Saint-Laurent

1.1.1 Mettre en œuvre les stratégies communicationnelles à l'égard des services gouvernementaux élaborées par la Direction générale des communications (DGC) du Ministère.

- Contribuer à la promotion des services gouvernementaux en région.

1.1.2 Élaborer et déployer un plan de communication régional.

- Susciter des occasions de faire connaître notre offre de services aux partenaires régionaux.
- Mener de façon proactive des actions régionales visant la promotion de notre offre de services.
- Concevoir des outils de promotion de nos services.

Objectif 2 : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et aux services.

Axe 2.1 : La diffusion d'information adaptée aux besoins des clientèles

2.1.1 En tenant compte des besoins des clientèles, s'assurer de la compréhension des informations diffusées et de la pertinence de celles-ci.

- Soutenir la mise en place d'initiatives d'assurance qualité dans la prestation des services gouvernementaux.
- Mettre en œuvre les livrables issus des travaux du comité expérience client.

Objectif 3 : Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité.

Axe 3.1 : Des services gouvernementaux de proximité répondant aux besoins de la clientèle

3.1.1 Établir des processus intégrés soutenant la prestation des services gouvernementaux afin de répondre aux besoins de la clientèle.

- Favoriser les passerelles avec d'autres organismes et ministères et entre nos différents programmes.
- Utiliser de façon optimale les services multimodes (en ligne, en présence, au téléphone).
- Établir un parcours d'accompagnement intégrant notre offre de services et celle du MIFI.
- Mettre en place les initiatives issues du comité expérience client afin que les services de proximité répondent aux besoins de la clientèle.

3.1.2 Poursuivre le développement de l'offre de services gouvernementaux.

- Poursuivre notre collaboration avec la Direction générale des partenariats du Ministère dans le développement et la mise en œuvre de partenariats dans la région.
- Demeurer à l'affût des possibilités de partenariats sur le plan local et les soumettre aux unités centrales.

Objectif 4 : Améliorer la satisfaction de la clientèle du Ministère à l'égard des services reçus.

Axe 4.1 : La mise en œuvre d'initiatives pour améliorer la satisfaction de la clientèle

4.1.1 Utiliser les résultats des sondages post-intervention pour améliorer l'offre de services aux individus et aux entreprises.

- Inciter les clientèles à répondre aux sondages.
- Analyser les résultats des sondages et dégager les pistes d'amélioration.

4.1.2 Soutenir l'uniformisation de la prestation de services de proximité.

- Maintenir à jour les connaissances et soutenir le développement des compétences du personnel d'accueil dans le cadre de l'offre de services de première ligne.
- Promouvoir l'utilisation des services en ligne et accompagner les clientèles dans cette démarche.

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 d'entre eux sont relatifs à l'emploi et la main-d'œuvre, l'autre porte sur 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 MTESS et s'inscrit dans son orientation 2, soit « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle ». 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.

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

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

- ❖ **Enjeu 2** – La réponse adaptée des services publics d’emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de la COVID-19, afin notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l’adaptation de l’organisation du travail;
- ❖ **Enjeu 3** – La connaissance et le recours appropriés aux services publics d’emploi par les clientèles et les partenaires.

Voici les axes d’intervention et stratégies retenus par le CRPMT afin de répondre aux enjeux de main-d’œuvre et d’emploi, présentés selon les orientations du Plan d’action 2021-2022 des services publics d’emploi.

Orientation 1 : 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 1.1 :** La disponibilité, l’accès et la diffusion de l’information relative à l’offre de services, notamment les programmes et mesures pour les clientèles individus et entreprises
- 1.1.1 **Élaborer et déployer une stratégie de communication et de diffusion d’information sur les programmes, mesures et services disponibles pour les différentes clientèles, en collaboration avec les partenaires.**
- Diffuser de l’information sur les nouveaux sites de Québec Emploi et d’IMT en ligne et, au besoin, former le personnel de Services Québec et des partenaires.
 - Faire connaître les services publics d’emploi, notamment en profitant des tribunes de nos partenaires.

- Axe 1.2 :** La diffusion rapide de l’information sur le marché du travail adaptée aux clientèles visées
- 1.2.1 **Utiliser des contenus et des modes de diffusion ciblés, adaptés et pertinents aux partenaires, aux clientèles visées et au personnel lors de la diffusion de l’information sur le marché du travail.**
- Effectuer la mise à jour des portraits par municipalité régionale de comté (MRC) et les relayer au personnel des bureaux locaux.
 - Concevoir et diffuser un outil synthèse pour présenter les données sur le marché du travail.
 - Rendre disponibles auprès du personnel de Services Québec et des partenaires les données du portrait sur la structure professionnelle des entreprises réalisé en 2020-2021 et concevoir un outil de recherche pour faciliter la consultation des postes disponibles dans chaque entreprise.
 - Offrir au personnel de Services Québec une formation sur l’information sur le marché du travail.

Orientation 2 : Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation de leurs 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 2.1 : Le soutien à la gestion des ressources humaines face aux défis d'attraction, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre dans les entreprises et d'adaptation aux incidences de la pandémie

2.1.1 Soutenir et accompagner les entreprises dans l'optimisation des pratiques en gestion des ressources humaines.

- Intervenir auprès des entreprises pour améliorer notamment leurs pratiques de recrutement, d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.
- Appuyer les entreprises en vue de la relance économique post-pandémie.
- Soutenir des initiatives régionales en lien avec l'attractivité et la rétention de la main-d'œuvre qualifiée dans les secteurs présentant des besoins.

Axe 2.2 : Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en emploi

2.2.1 Poursuivre les activités visant l'adéquation formation-compétences-emploi.

- Mettre en place des formations de rehaussement des compétences à portée régionale en renforçant la convergence des actions avec les partenaires du milieu de l'éducation sur les besoins spécifiques de la main-d'œuvre en emploi.
- Poursuivre les efforts de promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail et accompagner cette main-d'œuvre dans sa démarche de développement des compétences.
- Mettre en place un comité de travail visant à réfléchir sur des pistes de solutions pour maintenir la productivité durant la formation (Entreprises – Éducation – Services Québec).
- Utiliser la flexibilité et les marges de manœuvre de l'offre de services pour offrir une réponse adaptée aux besoins des entreprises.

2.2.2 Soutenir les entreprises dans le développement des compétences numériques pour accroître leur productivité et leur compétitivité.

- Appuyer la transformation numérique des entreprises dans le but de compenser la rareté de main-d'œuvre par une augmentation de leur productivité et de leur compétitivité.

Axe 2.3 : La collaboration aux stratégies gouvernementales et sectorielles de développement économique

2.3.1 Intervenir de façon proactive dans les secteurs en émergence, les projets créateurs d'emploi et les entreprises innovantes, notamment les entreprises des créneaux d'excellence.

- Accroître nos interventions auprès des entreprises qui contribuent aux différents créneaux d'excellence dans la région.
- Établir un mécanisme de collaboration avec les comités sectoriels de main-d'œuvre afin de faire connaître davantage leurs projets pouvant intéresser les entreprises de la région.

Orientation 3 : 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 partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale.

Axe 3.1 : L'intervention proactive, la préparation et l'accompagnement de la clientèle vers l'intégration et le maintien en emploi

3.1.1 Bonifier l'accompagnement personnalisé auprès de la clientèle dans un objectif de préparation, d'intégration et de maintien en emploi.

- Poursuivre les efforts d'accompagnement auprès des prestataires et des personnes qui soumettent une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours concernés par le Programme objectif emploi (OE), les stratégies d'intervention renforcée (IR) ainsi que l'accueil personnalisé et accompagnement soutenu (APAS).
- Mettre en œuvre des moyens adaptés permettant aux services publics d'emploi de rejoindre et de mobiliser la clientèle, notamment en contexte de télétravail.

3.1.2 Soutenir les catégories de clientèles sous-représentées et priorisées en fonction des besoins du marché du travail.

- Personnes immigrantes
Soutenir les personnes immigrantes pour un recours accru au programme d'aide à l'intégration des immigrants et minorités visibles en emploi (PRIIME).
- Main-d'œuvre féminine
Mettre en œuvre la nouvelle approche en matière d'intégration des femmes dans un emploi à prédominance masculine et soutenir le personnel des bureaux locaux et les intervenants des ressources externes.
- Jeunes
Poursuivre la mise en œuvre des projets dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi (JME).
- Travailleurs expérimentés
Maintenir l'accès à la mesure de soutien aux travailleurs expérimentés.

Axe 3.2 : Le rehaussement des compétences, la reconnaissance des acquis et la requalification des personnes sans emploi

3.2.1 Poursuivre les activités visant l'adéquation formation-compétences-emploi.

- Promouvoir les mesures de formation et favoriser leur utilisation par un plus grand nombre de personnes afin d'assurer la requalification et le rehaussement de leurs compétences.
- Mettre en place des formations de rehaussement des compétences en renforçant la convergence des actions avec les partenaires du milieu de l'éducation sur les besoins spécifiques de la main-d'œuvre sans emploi.
- Soutenir la formation des travailleurs saisonniers.

Orientation 4 : 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 4.1 : Des actions concertées et adaptées aux besoins des clientèles et du marché du travail régional

4.1.1 Bonifier le continuum de services collaboratifs orientés sur les besoins des entreprises et des individus.

- Convenir avec les partenaires gouvernementaux des mécanismes de collaboration et définir les rôles et responsabilités respectifs.

4.1.2 En collaboration avec les partenaires et les entreprises, favoriser l'émergence et la mise en œuvre de pratiques porteuses pour l'intégration et le maintien en emploi des clientèles plus éloignées du marché du travail.

- Assurer une veille sur le déploiement des pratiques de collaboration mises en place entre les ressources externes et le personnel des services aux entreprises de Services Québec en matière de maintien en emploi.
- Diffuser le coffre à outils sur l'intégration et le maintien en emploi auprès des différents acteurs concernés.
- Analyser les recommandations du Chantier sur le maintien en emploi et convenir des suites.

4.1.3 Poursuivre notre engagement aux différents comités afin de consolider, de bonifier et d'officialiser les collaborations et les passerelles établies entre les différentes organisations partenaires et Services Québec.

- Mettre en œuvre des activités dans le cadre de l'événement *Le Bas-Saint-Laurent : en action pour l'emploi!*
- Soutenir, accompagner et collaborer à la mise en œuvre du plan d'action de la Table régionale de concertation sur l'emploi saisonnier.
- Contribuer aux travaux des différents comités sur l'attractivité au Bas-Saint-Laurent.

4.1.4 Poursuivre l'arrimage entre les offres de services aux entreprises et aux individus en réponse aux besoins des clientèles

- Poursuivre, dans le cadre de rencontres statutaires, l'arrimage entre les services aux individus et les services 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 MTESS présente aussi l'objectif 2.2, qui vise à augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2021-2022.

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

Axe 1.1 : L'inclusion socioéconomique et la participation sociale des personnes les plus démunies

1.1.1 Favoriser la mobilisation des partenaires aux différents comités de concertation portant sur l'inclusion économique et la participation sociale des personnes en situation de pauvreté.

- Poursuivre la participation de Services Québec aux différents comités favorisant l'inclusion économique et la participation sociale.

1.1.2 En collaboration avec les partenaires, poursuivre le développement de modes d'interventions en accompagnement des clientèles de l'assistance sociale.

- Maintenir l'accompagnement social réalisé de façon ponctuelle par les agentes et les agents d'aide financière.
- Établir et maintenir des partenariats pour accompagner les clientèles de l'assistance sociale.
- Maintenir à jour un bottin régional des organismes communautaires vers lesquels le personnel peut orienter la clientèle ayant des besoins en accompagnement social.

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

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, les interventions du PAR qui contribuent à répondre aux priorités régionales déterminées par les élues et les élus des MRC de la région sont reprises ci-dessous.

Priorité : Agir pour un entrepreneuriat et une main-d'œuvre dynamiques et diversifiés

Actions :

- Réaliser annuellement l'activité *Le Bas-Saint-Laurent : en action pour l'emploi!* afin de faciliter l'arrimage entre les personnes en recherche d'emploi et les employeurs du Bas-Saint-Laurent.
- Faire connaître auprès d'employeurs la recension d'expériences positives d'entreprises qui ont embauché des personnes handicapées.
- Mettre à la disposition des intervenants locaux et régionaux un outil informatique sur la structure professionnelle des entreprises afin qu'ils puissent mieux accompagner les personnes en recherche d'emploi ou de stage.

5. Annexes

Budget

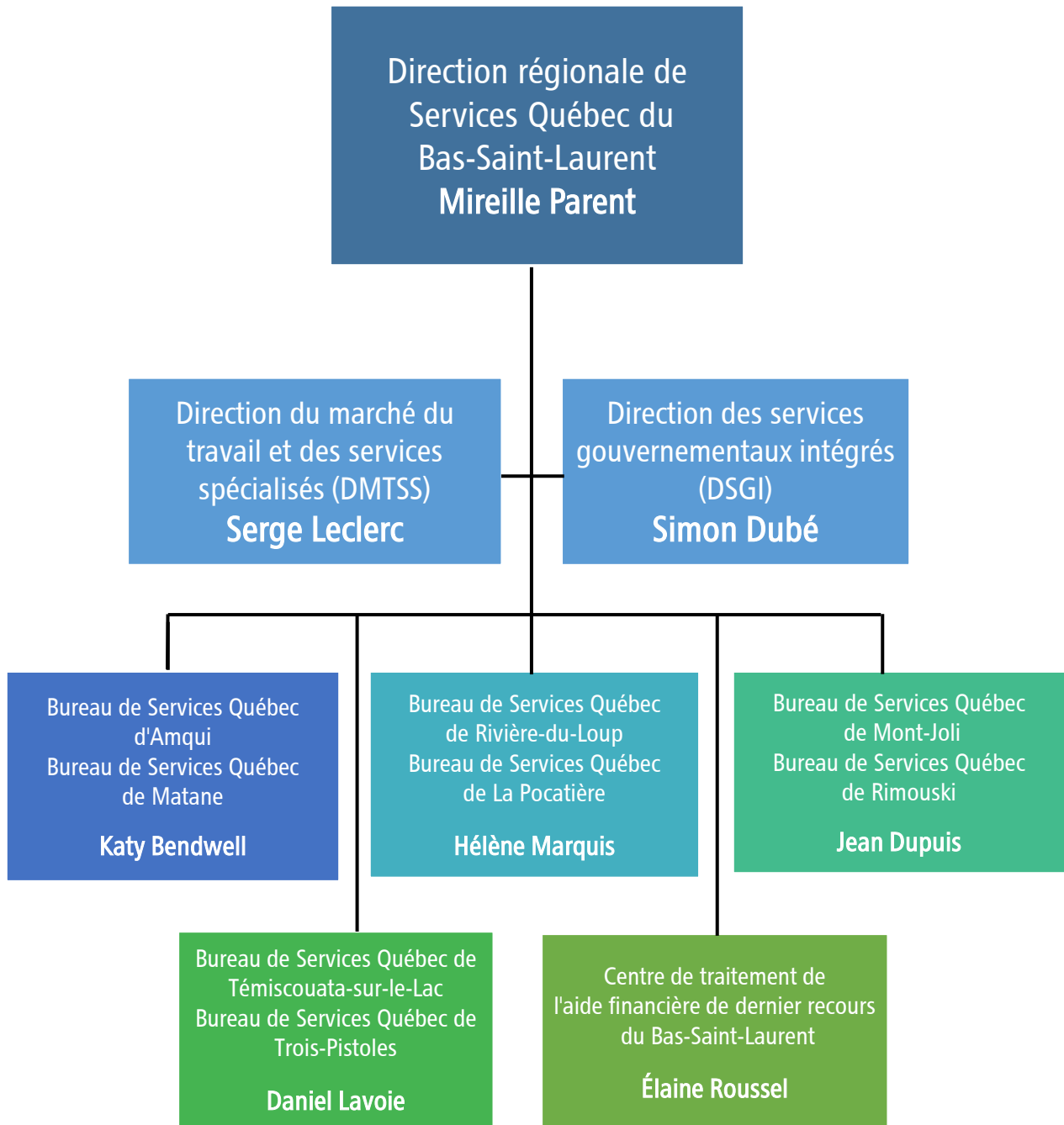
Répartition du budget préliminaire estimé dans les bureaux de Services Québec		
Bureaux	M\$	%
Amqui	2,3	8,9
La Pocatière	1,7	6,6
Matane	2,6	10,0
Mont-Joli	2,5	9,7
Rimouski	5,0	19,5
Rivière-du-Loup	3,7	14,4
Témiscouata-sur-le-Lac	2,2	8,7
Trois-Pistoles	1,0	3,9
Sous-total bureaux Services Québec	21,0	81,7
Services régionalisés	4,7	18,3
Total – Bas-Saint-Laurent	25,7	100,00

Facteurs de contingence

Certains facteurs externes peuvent influencer sur l'atteinte des résultats prévus dans le présent PAR. Il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance de la Direction régionale de Services Québec au moment de la reddition de comptes.

Dans le contexte actuel de pandémie, qui génère beaucoup d'incertitudes, les cibles de ce plan d'action pourraient être ajustées pour, entre autres, qu'elles prennent en compte les résultats effectifs de 2021-2022, les ressources allouées, les prévisions économiques révisées et l'évolution des bassins de clients potentiels.

Indicateurs ciblés de résultats	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Cibles 2021-2022
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	2 811	3 014	3 585
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	49,5 %	54,1 %	56,3 %
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 537	1 665	1 932
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	51 %	56,5 %	59,9 %
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	499	501	620
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	42,3 %	44,3 %	42,8 %
7. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CRDCMO) – volet PAMT	147	158	143
8. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	739	843	517



Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES REPRÉSENTANT LA MAIN-D'ŒUVRE	MEMBRES REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES	MEMBRES REPRÉSENTANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE MILIEU DE LA FORMATION	MEMBRES REPRÉSENTANT LES MINISTÈRES ET AUTRES (SANS DROIT DE VOTE)
Madame Pauline Bélanger Secrétaire-trésorière Confédération des syndicats nationaux (CSN) – Bas-Saint-Laurent	Madame Nancy Bérubé Responsable des ressources humaines Bois d'œuvre Cédrico inc.	Monsieur Gérald Beaudry <u>PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Représentant du développement local et régional	Monsieur Richard Bernier Conseiller-cadre Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Madame Nancy Caron Copropriétaire Ferme Sayabec 2010 inc. Union des producteurs agricoles (UPA)	Madame Marie-Hélène Collin Directrice générale Chambre de commerce de la MRC de Rivière-du-Loup	Monsieur Pierre-Luc Michaud <u>VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Directeur général Entreprise d'entraînement Mitis-Neigette	Madame Tamara Côté Directrice régionale Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
Monsieur Martin Dugas Représentant national Unifor-Québec	Monsieur André Côté Directeur des ressources humaines et qualité Produits métalliques PMI	Monsieur Christian Plouznikoff <u>VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Directeur d'EXTRA Formation et du développement international Cégep de La Pocatière	Madame Pauline Dupuis Conseillère en formation Commission de la construction du Québec
Madame Lisa Fournier Enseignante en éducation aux adultes Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	Monsieur Pierre Lévesque Directeur Tourisme Bas-Saint-Laurent	Monsieur Gino Albert Directeur général Univers Emploi	Madame Maryse Malenfant Directrice régionale Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
Monsieur Alain Harrisson Conseiller régional Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)	Monsieur Gino Ouellet Propriétaire Ma Cabane en Gaspésie	Monsieur Antoine Déry Directeur général Centre de services scolaire de Kamouraska – Rivière-du-Loup	Madame Nancy Robichaud Directrice régionale Ministère de l'Économie et de l'Innovation
Monsieur Dany Héon Vice-président secteur public Confédération des syndicats nationaux (CSN) – Bas-Saint-Laurent	Madame Julie Quimper Directrice générale École de musique du Bas-Saint-Laurent	Monsieur Julien Lambrey de Souza Directeur du service de la formation continue Université du Québec à Rimouski (UQAR)	Madame Mélodie Mondor Directrice générale Collectif régional de développement du Bas-Saint-Laurent
		Madame Geneviève Morin Directrice générale Centre matapédien d'études collégiales	
Madame Mireille Parent <u>SECÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL</u> Directrice régionale Services Québec Bas-Saint-Laurent			

