



POUR UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES PUBLICS

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC
DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES
2022-2023

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2022-2023

Direction régionale de Services Québec

Chaudière-Appalaches

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Réalisation

Direction

Guylaine Bilodeau, directrice régionale

Collaboration

Équipe de la Direction du marché du travail et des services spécialisés

Équipe de la Direction des services gouvernementaux intégrés

Contribution

Groupe de travail du plan d'action du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches :

- M. J. Benoit Caron
- M. Philippe Horth
- M. Philippe Mailloux
- M. Roch Poulin
- Mme Marlène Roy

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 du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail | 5 |
| 2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec | 6 |
| 3. L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec | 7 |
| 3.1 Un marché du travail toujours résilient dans la région | 7 |
| 3.2 Défis et enjeux du marché du travail | 11 |
| 4. Priorités régionales et axes d'intervention liées aux principales orientations..... | 14 |
| 4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité..... | 14 |
| 4.2 Adapter les interventions aux besoins des clientèles | 15 |
| Organigramme de la Direction régionale de Services Québec | 23 |
| Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail | 24 |

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

C'est avec fierté que je vous présente le Plan d'action 2022-2023 de la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches.

Je tiens d'abord à remercier les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail pour leur précieuse collaboration dans l'élaboration des axes d'intervention en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui guideront nos actions tout au long de la prochaine année.

La situation sanitaire qui a prévalu en 2021-2022 aura mobilisé une partie du personnel de Services Québec de la région de la Chaudière-Appalaches pour soutenir diverses actions gouvernementales liées à la santé : soutien téléphonique à la ligne d'information COVID, soutien aux prises de rendez-vous pour la vaccination, appui à d'autres régions en raison d'accroissement de la demande pour certains services, etc. Cette situation risque de se poursuivre pour la prochaine année.

Je veux donc souligner le travail colossal de l'ensemble des équipes qui ont eu à composer avec ces changements, tout en maintenant un service de qualité auprès de l'ensemble de nos clients.

Le plan d'action 2022-2023 s'attardera principalement à :

- Mettre en œuvre des stratégies et des moyens permettant au personnel des services publics d'emploi de rejoindre la clientèle;
- Favoriser la requalification et le rehaussement des compétences des clientèles individus;
- Soutenir les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines;
- Favoriser une meilleure complémentarité des interventions entre les services aux entreprises et les services aux individus par le biais du réseau de Services Québec ou des organismes spécialisés en développement de l'employabilité;
- Intégrer l'information sur le marché du travail au cœur de nos interventions en la rendant accessible au personnel et à nos partenaires.

L'année 2022-2023 sera certainement encore tributaire des soubresauts de la crise sanitaire et de ses effets sur le marché du travail. Il sera donc judicieux de suivre de près l'évolution de la situation et d'adapter rapidement nos services pour répondre aux besoins émergents.

L'amélioration et l'évolution des services ne seraient pas possibles sans la collaboration du personnel et des différents partenaires de la région. Je tiens à souligner leur engagement et leur dévouement exceptionnels.



GUYLAINE BILODEAU

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

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Plan d'action régional 2022-2023 de la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches, volet Services publics d'emploi.

En raison des circonstances exceptionnelles entourant la crise sanitaire, le Plan d'action régional 2020-2021 n'a pu être adopté. Par ailleurs, celui de 2021-2022 s'est réalisé dans un contexte changeant, rendant difficile la planification des activités à concrétiser auprès des chercheurs d'emploi et des entreprises requérant le soutien des services publics d'emploi.

Bien que les grands enjeux auxquels la région de la Chaudière-Appalaches aura à faire face en termes de main-d'œuvre et d'emploi soient évidents, l'incertitude liée à l'évolution de la situation complique la lecture prospective des besoins qui seront manifestés auprès des intervenants dans les bureaux de Services Québec. Le Plan d'action actuel est donc adopté dans ces circonstances.

Cependant, les données nous indiquent que l'économie et le marché du travail de la Chaudière-Appalaches demeurent positifs; malgré la crise, les difficultés de recrutement se font toujours sentir.

Encore cette année, la proactivité et une surveillance accrue de la situation seront des défis importants. Durant cette crise et au sortir de celle-ci, les besoins risquent d'être encore plus importants.

Au nom des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches, je tiens à remercier les différents partenaires ainsi que le personnel de Services Québec pour leur engagement à améliorer le fonctionnement du marché du travail de la Chaudière-Appalaches.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Benoit Caron'.

J. BENOIT CARON
Président
Conseil régional des partenaires du marché du travail

2. Présentation de la Direction régionale de Services Québec

La région compte sur quelque 160 personnes afin d'offrir les services sur l'ensemble du territoire régional. Les effectifs alloués à la région sont répartis dans 10 lieux distincts. On retrouve 9 bureaux de Services Québec et une direction régionale. Un bureau libre-service est situé à Saint-Joseph, en partenariat avec la SAAQ.

L'année 2021-2022 a été marquée par la fermeture des bureaux de Saint-Raphaël, de Beauceville et de Sainte-Hénédine qui offraient principalement les services liés au Bureau de la publicité des droits. Cette prestation est maintenant offerte uniquement en ligne.

La région est aussi responsable du Centre spécialisé du travailleur autonome (CSTA) situé dans les locaux du Bureau de Services Québec de Thetford Mines. Le Centre spécialisé compte une quinzaine de personnes à son emploi pour traiter les dossiers de l'ensemble du Québec.

La gestion des activités des bureaux locaux de la région est sous la responsabilité de quatre unités de gestion :

| | |
|---|---|
| REGROUPEMENT DE LA CÔTE-DU-SUD BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE MONTMAGNY BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-JEAN-PORT-JOLI | BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE THETFORD MINES CENTRE SPÉCIALISÉ DU TRAVAILLEUR AUTONOME |
| REGROUPEMENT DE BELLECHASSE, LÉVIS ET LOTBINIÈRE BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE LÉVIS BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-LAZARE BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINTE-CROIX | REGROUPEMENT DE LA BEAUCE ET DES ETCHEMINS BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINT-GEORGES BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE SAINTE-MARIE BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE LAC-ETCHEMIN BUREAU LIBRE-SERVICE DE SAINT-JOSEPH |

Diverses activités ont été régionalisées au cours des années et celles-ci sont sous la responsabilité des gestions locales :

- Le regroupement de la Côte-du-Sud est responsable de la gestion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). Les ressources dédiées à ce programme sont réparties sur l'ensemble du territoire;
- Le Bureau de Services Québec de Thetford Mines est responsable de la mesure Contrat d'intégration au travail pour l'ensemble de la région;
- Le Bureau de Services Québec de Lévis est responsable du traitement des dossiers actifs pour les prestataires d'aide sociale pour ses bureaux ainsi que ceux de Montmagny et de Saint-Jean-Port-Joli et est aussi responsable des enquêtes et de la conformité pour l'ensemble de la région;
- Le regroupement de la Beauce et des Etchemins assure la gestion des dossiers actifs pour ses bureaux et celui de Thetford Mines. La gestion du regroupement est responsable de la gestion des prestations spéciales, des dossiers des prestataires de la solidarité sociale et du traitement de l'attribution initiale pour l'ensemble de la région.

Ces divers regroupements permettent une meilleure allocation des ressources et assurent une plus grande efficacité en spécialisant ces activités, tout en consolidant la présence d'effectifs et de fonctions significatives à différents endroits du territoire de la Chaudière-Appalaches.

La Direction régionale répartit les ressources en fonction des activités assumées par les unités de gestion ainsi que selon un modèle de répartition qui tient compte du nombre :

- de chômeurs et de prestataires de l'assurance-emploi et de leurs caractéristiques;
- de prestataires d'aide financière de dernier recours et de leurs caractéristiques;
- d'entreprises et de leurs caractéristiques.

La région questionne régulièrement son modèle de répartition afin de s'assurer qu'il représente toujours la réalité du marché du travail.

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

Afin de planifier les interventions et travailler de concert avec les divers partenaires, une lecture partagée de la situation qui prévaut sur le marché du travail est essentielle. Cette lecture doit prendre en compte l'offre de travail et la demande de main-d'œuvre en y incluant une analyse, tant quantitative que qualitative.

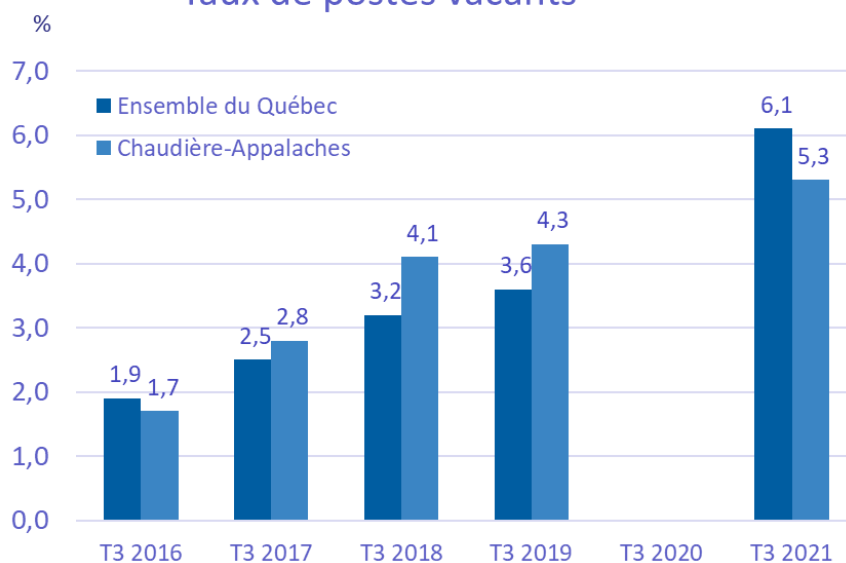
3.1 Un marché du travail toujours résilient dans la région

Au Québec, comme partout dans le monde, l'année 2021 en fut une de récupération à la suite du choc absorbé en 2020 à cause de la crise sanitaire. La région de la Chaudière-Appalaches ne fait pas exception.

Après avoir constaté, en 2020, l'emploi dans plusieurs secteurs d'activité fluctuer selon les mesures sanitaires en vigueur, la demande de main-d'œuvre s'est rétablie en bonne partie depuis. Le retour à la croissance des secteurs malmenés est toutefois ralenti par une offre de main-d'œuvre souvent insuffisante pour pourvoir les postes vacants.

Au troisième trimestre de 2021, la région comptait 9 940 postes vacants. Par rapport à la même période en 2016, c'est une augmentation de 234 % en cinq ans. Durant cette période, le nombre de postes vacants est passé de 2 975 à 9 940. Ainsi, le taux de postes vacants enregistre un sommet à 5,3 %.

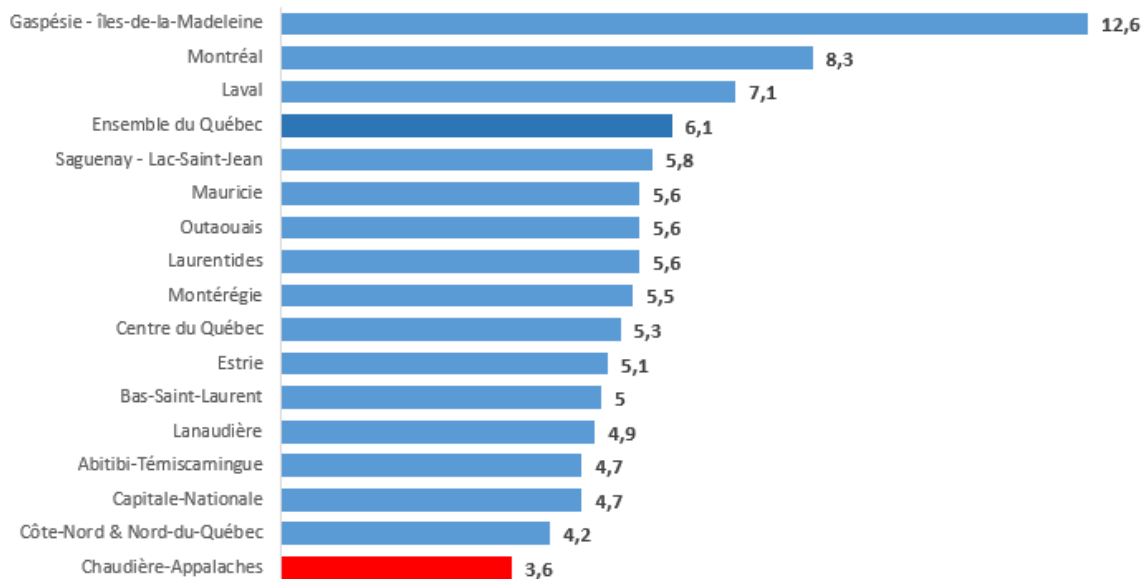
Taux de postes vacants



Source : Statistique Canada, Enquête sur les postes vacants et les salaires.

Avec un taux de chômage de 3,6 % en 2021 (le plus bas au Québec), la région de la Chaudière-Appalaches renoue avec un niveau historiquement bas que l'on pourrait qualifier de plein emploi.

Taux de chômage (%) selon la région, 2021



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyenne annuelle.

Un potentiel de croissance limité

En 2021, on compte 215 800 emplois dans la région de la Chaudière-Appalaches. Outre les aléas de la conjoncture économique, il est probable que la région enregistre une faible croissance ou même une diminution de l'emploi dans les années qui viennent.

Cette situation est directement liée à l'évolution de la population en âge de travailler. Dans la région, le nombre de personnes âgées de 15 et 64 ans a commencé à diminuer à partir de 2011. Les perspectives démographiques nous indiquent que cette diminution se poursuivra jusqu'en 2030. Durant cette période, le potentiel de croissance de l'emploi demeurera donc limité.

Un apport de main-d'œuvre restreint

Les générations issues du « baby-boom » se retirent de la population active en plus grand nombre, alors que les générations plus jeunes entrent sur le marché du travail en moins grand nombre.

Sur une période de cinq ans, entre 2016 et 2021, le nombre de personnes âgées entre 15 et 64 ans a reculé de près de 3 800 personnes.

Selon les perspectives démographiques 2016-2041 de l'Institut de la statistique du Québec, la tendance à la baisse se poursuivra jusqu'en 2030. À plus court terme, entre 2021 et 2026, le nombre de personnes de 15 à 64 ans reculera encore de près de 8 350 personnes.

Les gens sont actifs sur le marché du travail en forte proportion

Chez les 15 à 24 ans, le taux d'activité (82,8 %) s'accroît de 2,5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Dans cette tranche d'âge, le taux d'activité est significativement plus élevé que dans l'ensemble du Québec (68,6 %).

Chez les 25 à 54 ans aussi, le taux d'activité (93,1 %) s'accroît en 2021 (+ 3,8 points de pourcentage). L'écart avec l'ensemble du Québec (89,3 %) est cependant moins important.

C'est chez les 55 à 64 ans que le taux d'activité (62,3 % et - 3,2 points de pourcentage) est plus faible que dans l'ensemble du Québec (65,5 %).

Chez les 65 ans et plus (10,0 %), le taux d'emploi est légèrement plus faible en raison de la proportion de retraités, tout comme dans l'ensemble du Québec (10,9 %).

Le temps partiel plus fréquent chez les femmes et les jeunes

En 2021, 16,87 % des emplois étaient à temps partiel. Chez les femmes, cette proportion est de 22,3 % et de 12,0 % chez les hommes.

D'autre part, le temps partiel est plus fréquent chez les jeunes. Près de la moitié (48,4 %) des emplois qu'occupent les travailleurs de 15 à 24 ans sont à temps partiel. Dans cette

tranche d'âge, l'emploi à temps partiel demeure encore plus fréquent chez les femmes (57,7 %) que chez les hommes (40,7 %).

Une croissance de l'emploi limitée, mais des besoins de main-d'œuvre importants

L'évolution future de la conjoncture et ses effets sur le marché du travail sont difficiles à prévoir avec précision. Toutefois, en raison d'un bassin de main-d'œuvre restreint et des difficultés de recrutement, les possibilités de croissance de l'emploi demeurent limitées dans la région.

Malgré la croissance limitée de l'emploi, de nombreux postes seront à pourvoir dans tous les secteurs d'activité, même ceux où, globalement, le nombre d'emplois est appelé à diminuer. Dans la région de la Chaudière-Appalaches, on estimait, pour la période 2021-2025, que le marché du travail devrait intégrer 46 300 nouveaux travailleurs, soit 32 800 pour remplacer les départs à la retraite et 13 500 en raison d'une croissance prévue de l'emploi.

Une incertitude croissante

Les préoccupations liées au contexte sanitaire à venir ne sont pas encore toutes levées. Même si le marché du travail s'est largement adapté à la situation, la pandémie n'étant pas encore complètement derrière nous, il n'est pas impossible que celle-ci perturbe à nouveau la reprise.

Par ailleurs, le conflit qui sévit actuellement en Ukraine aura forcément un impact sur l'économie mondiale. L'impact visible, à court terme, sur le prix de l'essence n'est probablement que la pointe de l'iceberg puisque les pressions inflationnistes étaient déjà sur le radar.

Même si le conflit demeure limité géographiquement, il faut s'attendre rapidement à un flux de réfugiés vers les pays occidentaux tels que le Canada. À titre d'exemple, des investissements accrus dans la défense pourraient restreindre la marge de manœuvre budgétaire des gouvernements dans d'autres domaines. Aussi, les chaînes d'approvisionnement des entreprises, déjà perturbées par la covid et les pénuries de main-d'œuvre, pourraient subir des pressions supplémentaires.

À cela s'ajoutent bien sûr les menaces climatiques et ses impacts économiques appréhendés. Le rythme des adaptations nécessaires pourrait être difficile à soutenir, tant pour les sociétés, les entreprises que pour les individus.

Dans ce contexte, la conjoncture à court terme est susceptible de changer rapidement; on peut s'attendre à des surplus temporaires de main-d'œuvre dans certaines professions. À l'inverse, une demande accrue pour d'autres professions continuera de générer des difficultés à pourvoir les postes disponibles.

Un contexte favorable pour les chercheurs d'emploi

En 2021, la région affichait toujours le taux de chômage (3,6 %) le plus faible au Québec. On peut affirmer que, dans l'ensemble, la région offre un contexte favorable aux chercheurs d'emploi.

Si les perturbations vécues récemment ont amené un certain nombre de travailleurs à se réorienter et migrer vers un autre secteur d'activité, le marché du travail offre d'excellentes perspectives dans plusieurs professions.

3.2 Défis et enjeux du marché du travail

L'impératif de l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Même si la qualification de la main-d'œuvre du Québec s'est améliorée au cours des dernières décennies, beaucoup de travailleuses et travailleurs n'ont toujours pas les compétences, de base ou spécialisées, nécessaires à une intégration durable en emploi. Cette situation peut les freiner dans l'acquisition ou la mise à jour de leurs compétences ou encore dans leur développement professionnel.

Rappelons que les personnes plus instruites sont moins susceptibles d'avoir recours aux prestations de chômage. Compte tenu des besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, il est primordial d'améliorer l'adéquation entre les compétences des personnes disponibles et la qualification professionnelle demandée par les employeurs.

La rareté de la main-d'œuvre et les défis de l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi

La rareté de la main-d'œuvre devrait se poursuivre dans les années à venir. Cette situation fera en sorte que l'amélioration de l'adéquation entre la formation, les compétences et les besoins du marché du travail demeurera un des principaux défis auxquels la région de la Chaudière-Appalaches devra faire face au cours des prochaines années, tout comme l'ensemble du Québec.

Une mauvaise adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre entraîne des déséquilibres limitant l'accroissement de la richesse collective. Toutefois, ces déséquilibres ne sont pas uniquement causés par la rareté de la main-d'œuvre. Ils peuvent provenir d'une évolution du marché du travail qui entraîne une inadéquation entre les compétences détenues par les travailleurs et celles demandées par les employeurs. Ces déséquilibres peuvent aussi être attribuables, par exemple, à des écarts entre les conditions de travail, au sens large, offertes par les employeurs et celles attendues par les travailleurs.

La connaissance des facteurs en cause dans les déséquilibres améliore la compréhension de la dynamique entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et est nécessaire pour obtenir une vision globale des solutions envisageables et des acteurs concernés.

Les conséquences sur le recrutement des entreprises

Les employeurs devront revoir leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines (revoir leurs critères d'embauche, former davantage leur personnel, s'ouvrir à la diversité, améliorer la rétention de leur main-d'œuvre et accélérer l'investissement dans les nouvelles technologies) et utiliser le plein potentiel de leur main-d'œuvre afin de satisfaire leurs besoins. Les entreprises subiront des pressions pour améliorer les conditions de travail, notamment en revoyant à la hausse les salaires.

Les pressions sur les conditions de travail risquent d'influer sur la compétitivité des entreprises ainsi que sur leur capacité à maintenir et à créer des emplois. Afin de demeurer compétitives et d'améliorer leur productivité, les entreprises devront investir davantage dans la machinerie et dans l'équipement et revoir l'organisation du travail à la suite de l'introduction des nouvelles technologies et des nouveaux procédés. Pour que ces investissements donnent des résultats, la main-d'œuvre devra être suffisamment qualifiée.

La participation de tous les groupes au marché du travail

Malgré un marché du travail favorable et la hausse du niveau de scolarité, le chômage et le sous-emploi demeurent une réalité pour plusieurs personnes.

Le risque de chômage et de sous-emploi¹ est déterminé avant tout par la scolarité et la qualification professionnelle; il peut toutefois être accentué en raison de certaines caractéristiques sociodémographiques.

Ainsi, l'intégration et le maintien en emploi demeureront difficiles pour les personnes faisant face à des obstacles à l'emploi et pour certains groupes, notamment :

- Les personnes peu scolarisées;
- Les personnes handicapées;
- Les personnes de 55 ans ou plus;
- Les femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants;
- Les personnes immigrantes récemment arrivées au pays;
- Les personnes faisant partie des minorités visibles;
- Les Autochtones;
- Les personnes judiciairisées.

Certaines de ces personnes auront besoin d'une aide particulière pour intégrer un emploi de façon durable et il sera important de les accompagner dans le développement de leur employabilité.

Du côté des adultes prestataires des programmes d'assistance sociale, leur nombre a diminué de façon importante à l'échelle du Québec pour s'établir à 244 874 personnes en décembre 2021.

1. Le sous-emploi correspond à une utilisation insuffisante des compétences d'une travailleuse ou d'un travailleur.

Dans la région, les baisses successives du nombre de prestataires observées au cours des dernières années ont favorisé les personnes présentant les caractéristiques les plus favorables à l'emploi, donc celles étant les plus près du marché du travail. On constate donc, en proportion, une augmentation de la clientèle présentant des caractéristiques moins favorables à une intégration en emploi. Ainsi, en décembre 2021, 59,5 % des adultes prestataires présentaient des contraintes sévères à l'emploi comparativement à 47,6 % en décembre 2008.

Plus précisément, en décembre 2021, la région de la Chaudière-Appalaches comptait 8 481 adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours, dont 3 171 prestataires de l'aide sociale, 5 197 prestataires de la solidarité sociale et 113 prestataires au programme Objectif emploi. Parmi les prestataires de l'aide sociale, 1 990 étaient considérés comme sans contraintes à l'emploi.

Or, en Chaudière-Appalaches, la clientèle de prestataires sans contraintes à l'emploi est plus éloignée du marché du travail que celle de l'ensemble de la province puisque 92,4 % des adultes sans contraintes cumulent une présence à l'aide financière de dernier recours de deux ans et plus, dont 49,4 % cumulent 10 ans et plus. Pour l'ensemble du Québec, ces données sont respectivement de 89,4 % et 49,3 %. Par conséquent, en Chaudière-Appalaches, la proportion des prestataires sans contraintes ayant une durée cumulative à l'aide de moins de deux ans, donc plus près du marché du travail, est plus faible (7,6 % contre 10,6 % pour l'ensemble du Québec).

La portée des efforts de lutte contre la pauvreté se mesure notamment par l'évolution du taux d'assistance sociale, c'est-à-dire la proportion de personnes recevant une aide financière provenant des programmes d'aide financière de dernier recours par rapport à l'ensemble de la population du Québec âgée de moins de 65 ans. Dans la région, ce taux a connu une baisse de 2,2 points de pourcentage entre décembre 2000 et décembre 2021, passant de 5,3 % à 2,8 %. La région de la Chaudière-Appalaches se maintient parmi les régions ayant le plus faible taux d'assistance sociale au Québec.

Dans un contexte caractérisé par une rareté de main-d'œuvre, il est impératif d'accompagner, avec des mesures d'emploi, les prestataires des programmes d'assistance sociale de façon à leur permettre d'intégrer le marché du travail.

Les emplois du futur

Au cours des prochaines années, d'importantes possibilités d'emploi sont à prévoir au Québec. Plus de la moitié des emplois disponibles exigeront un haut niveau de qualification (niveau professionnel ou technique). Cette évolution du marché du travail s'inscrit dans un contexte où l'on assiste à une intégration accélérée des moyens de production au sein des organisations. Les emplois du futur reposeront notamment sur l'acquisition de compétences associées à la maîtrise de nouvelles technologies et leur utilisation optimale en milieu de travail. Des spécialités sont appelées à se développer, notamment dans les domaines de l'intelligence artificielle, des nanotechnologies, de l'impression 3D, des biotechnologies et de la robotique.

Les enjeux à cet égard sont multiples. D'une part, les jeunes actuellement en formation, comme les travailleurs en emploi, doivent avoir accès à une information sur le marché du travail prospective, particulièrement en ce qui concerne les compétences qui seront en demande dans le futur, permettant d'éclairer les choix de carrière ou les changements de trajectoire professionnelle, en harmonie avec l'évolution des besoins de l'économie et du marché du travail. D'autre part, il faudra s'assurer auprès des ordres d'enseignement que la formation offerte demeure diversifiée. En somme, pour faire face à cette évolution, le Québec a besoin de citoyens bien formés et qui sauront maintenir à jour leurs compétences.

En conclusion, 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 liées aux principales orientations

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux ci-dessous mentionnés. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et de celle de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et de 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 signifiées par ses autorités ainsi que de différents facteurs de contingence.

Les priorités régionales de la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches sont :

1. Mettre en œuvre des stratégies et des moyens permettant au personnel des services publics d'emploi de rejoindre la clientèle;
2. Favoriser la requalification et le rehaussement des compétences des clientèles individus;
3. Soutenir les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines;
4. Favoriser une meilleure complémentarité des interventions entre les services aux entreprises et les services aux individus par le biais du réseau de Services Québec ou des organismes spécialisés en développement de l'employabilité, notamment par une meilleure connaissance des services offerts et des approches d'intervention respectives;
5. Intégrer l'information sur le marché du travail au cœur de nos interventions en la rendant accessible au personnel et à nos partenaires.

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

| |
|--|
| Axe d'intervention : Collaborer au développement de nouveaux partenariats et à la mise en œuvre des ententes en cours |
|--|

Services Québec se veut la porte d'entrée des services gouvernementaux et souhaite regrouper, selon les opportunités, les services au profit des citoyens.

En 2022-2023, le bureau de Services Québec de Saint-Georges intégrera les services au comptoir de la Société d'assurance automobile du Québec.

Ainsi, les citoyens pourront bénéficier, sous un même toit, des services d'information gouvernementaux, des services de solidarité sociale, des services publics d'emploi ainsi que des services d'immatriculation et de délivrance et de renouvellement de permis de conduire.

4.2 Adapter les interventions aux besoins des clientèles

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 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 compte de 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 2022-2023 des services publics d'emploi :

- Enjeu 1 : La lecture juste 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.

Voici les axes d'intervention et stratégies retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi, présentés selon les orientations du Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi :

| |
|---|
| 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; |
| Axe d'intervention : L'arrimage des interventions aux campagnes de promotion nationales |
| Axe d'intervention : L'optimisation de nos façons de rejoindre les entreprises et les individus |
| Axe d'intervention : L'utilisation de l'information sur le marché du travail pour faire connaître les opportunités du marché du travail lors des interventions auprès 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; |
| Axe d'intervention : L'optimisation de l'offre en formation continue régionale |
| Axe d'intervention : L'information et l'accompagnement concernant la qualification et la formation des travailleurs |
| 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; |
| Axe d'intervention : L'arrimage entre l'intervention des services aux entreprises et des services aux individus |
| Axe d'intervention : Le développement des compétences de la main-d'œuvre présentant des obstacles liés à l'intégration et au maintien en emploi |
| 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; |
| Axe d'intervention : Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises, dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail |

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.

Axe d'intervention : Le développement et le maintien des partenariats afin de soutenir les interventions auprès des individus et des entreprises

Axe d'intervention : Le développement d'actions concertées favorisant l'optimisation des offres de services adaptées aux besoins des travailleurs et des personnes sans emploi

Orientation 1 - Rejoindre les clientèles : leur faire connaître les opportunités du marché du travail et les bénéfices des services publics d'emploi

L'information sur le marché du travail est une composante fondamentale du service public d'emploi. Une information fiable, à jour et adaptée aux besoins des différents utilisateurs éclaire la prise de décision en matière de main-d'œuvre et d'emploi, tout en contribuant à améliorer l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail.

Cette information est précieuse pour la clientèle, mais également pour le personnel des services publics d'emploi, les partenaires publics et les organismes spécialisés en développement de l'employabilité avec qui la Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches convient d'ententes de service.

De plus, considérant le contexte incertain, la transformation rapide du marché du travail et les changements technologiques en cours, une connaissance juste des besoins des personnes et des entreprises est indispensable. La diffusion de l'information sur le marché du travail doit prendre en considération les emplois et les compétences d'avenir.

Au-delà de l'information liée directement au marché du travail, une autre information doit être largement diffusée, soit celle concernant les avantages de profiter des mesures offertes par les services publics d'emploi.

Pour faire connaître les services d'emploi auprès des clientèles, un des moyens à privilégier est de valoriser et de diffuser les effets bénéfiques, tant pour les employeurs, les travailleurs que les personnes sans emploi disponibles pour travailler.

La valorisation de l'efficacité des mesures doit être accompagnée, pour les individus et les entreprises, des informations sur le soutien financier offert qui facilite l'engagement dans une démarche d'amélioration.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa première orientation en s'appuyant sur les stratégies suivantes :

- Promouvoir les outils, les mesures et les services visant à améliorer la gestion des ressources humaines dans les activités d'information régionales et locales auprès des entreprises;

- Poursuivre les activités de promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) en s'appuyant sur la campagne de promotion nationale;
- Poursuivre les ententes de soutien financier visant la clientèle femme qui présente des difficultés pour la recherche d'emploi, l'intégration et le maintien en emploi;
- Outiller le service aux entreprises pour animer des rencontres partenariales efficaces;
- Intégrer l'utilisation des plateformes Québec emploi, IMT en ligne et l'outil d'estimation des besoins dans la formation et l'intervention du personnel des bureaux locaux (BSQ) afin qu'ils les utilisent à leur plein potentiel et les fassent connaître à leurs clientèles;
- Actualiser et mettre en œuvre la nouvelle session d'information destinée aux individus dans laquelle est faite la promotion de l'IMT, des opportunités du marché du travail et de nos mesures et services.

Orientation 2 - Requalifier et rehausser les compétences des personnes sans emploi et des travailleurs

Certains groupes demeurent sous-représentés sur le marché du travail, notamment ceux composés des travailleuses et travailleurs expérimentés, des personnes immigrantes et des personnes handicapées ainsi que la clientèle des programmes d'assistance sociale. Ce contexte motive la poursuite d'efforts soutenus des services publics d'emploi pour favoriser l'intégration en emploi des personnes qui vivent des transitions professionnelles difficiles, en raison d'obstacles importants à l'emploi, principalement à l'égard d'un manque de compétences professionnelles et sociales.

La Direction régionale de Services Québec poursuivra ses efforts afin de rejoindre et d'encourager les chômeurs post pandémiques à se requalifier vers des secteurs offrant de bonnes perspectives d'emploi, dont ceux ciblés par l'Opération main-d'œuvre.

Par ailleurs, l'amélioration de la productivité des entreprises passe, entre autres, par une main-d'œuvre plus qualifiée, capable de s'adapter aux changements et de suivre l'évolution technologique.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa seconde orientation en s'appuyant sur les stratégies suivantes :

- Optimiser l'utilisation des outils de sensibilisation à la littératie, la numératie et aux compétences numériques auprès de la clientèle entreprise et des partenaires;
- Accroître la complémentarité des stratégies de promotion des différents organismes afin d'optimiser la visibilité de l'offre de formation continue auprès des clientèles;
- Faire connaître l'offre de formation continue à de nouveaux travailleurs et de nouvelles entreprises;
- Réaliser une activité d'information sur les mécanismes de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RAC, RCMO, etc.) et les outils d'acquisition de

compétences manquantes auprès des équipes du service aux entreprises et du service aux individus;

- Accompagner les partenaires régionaux dans le déploiement d'une offre de formation destinée aux entreprises et adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail, notamment en intégrant dans l'offre de formation continue de nouvelles formations actuellement soutenues dans le cadre de subventions individuelles aux entreprises;
- Accroître l'accompagnement et l'optimisation des interventions pour favoriser la réussite de la clientèle individu qui participe aux mesures et services, dont la mesure de formation de la main-d'œuvre, afin de favoriser la persévérance;
- Faire connaître aux clientèles et aux partenaires les stratégies gouvernementales qui favorisent la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et des travailleurs, dont la bonification du soutien du revenu;
- Analyser la possibilité de rehausser les compétences des travailleurs déjà qualifiés, mais sans emploi, en fonction de professions ciblées, par le biais de la mesure de formation;
- Améliorer la connaissance des programmes de formation professionnelle, notamment en organisant des ateliers à l'intention des agents d'aide à l'emploi et du personnel des organismes œuvrant en employabilité, en collaboration avec le réseau de l'éducation.

Orientation 3 - 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

Depuis plusieurs années, la clientèle nécessitant du soutien dans son cheminement de carrière est en diminution. La bonne tenue du marché du travail facilite l'intégration professionnelle des personnes à la recherche d'emploi diminuant ainsi les besoins de soutien afin de s'y intégrer. Cette diminution devrait se poursuivre encore dans les prochaines années.

Il devient donc plus important de s'attarder à la persévérance de la clientèle entreprenant des démarches d'intégration ainsi que de travailler à ce que leur intégration au marché du travail soit pérenne.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa troisième orientation en s'appuyant sur les stratégies suivantes :

- Poursuivre le projet *Recherche et innovation* régional sur l'aide à l'intégration et au maintien en emploi;
- Favoriser l'arrimage du service aux individus et du service aux entreprises dans le cadre de la mesure subvention salariale;
- Maximiser l'utilisation des volets accompagnement et formation dans le cadre de la mesure subvention salariale afin de favoriser la persévérance et le maintien en emploi.

Orientation 4 – 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 contexte actuel de la rareté de la main-d'œuvre pose des défis d'attraction, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre. À cet égard, la gestion des ressources humaines devient, plus que jamais, une priorité pour les entreprises.

Les services publics d'emploi doivent constamment adapter leurs interventions afin de répondre aux besoins évolutifs des entreprises. Celles-ci doivent faire preuve d'innovation dans leurs pratiques et s'ouvrir à la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée.

Certaines entreprises, notamment les petites et les moyennes, peuvent plus difficilement faire face à l'ensemble des changements du marché du travail en raison, en partie, d'une capacité plus limitée à dédier des ressources dans des activités en gestion des ressources humaines.

Dans ce contexte, Services Québec intervient de façon proactive auprès des entreprises afin qu'elles adaptent leurs pratiques en gestion des ressources humaines, contribuant ainsi à faire face aux nombreux défis qui se présentent.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa quatrième orientation en s'appuyant sur les stratégies suivantes :

- Intégrer davantage l'information sur le marché du travail (IMT) dans l'approche d'intervention aux entreprises, particulièrement les éléments soutenant le recrutement;
- Assurer une offre de formation continue en matière de recrutement et de rétention du personnel;
- Optimiser le service aux entreprises.

Orientation 5 – 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

La réussite de la mission est en grande partie attribuable à la contribution active des partenaires du marché du travail. La concertation avec les partenaires, particulièrement sur les politiques, stratégies et orientations des services publics d'emploi ainsi que sur l'adaptation de la prestation de services, constitue un facteur déterminant du fonctionnement optimal du marché du travail. Les partenaires du marché du travail jouent également un rôle important dans la diffusion et la promotion des mesures et des services.

Les services offerts reposent, en grande partie, sur la contribution des organismes spécialisés en employabilité et sur celle des établissements scolaires. La participation de ces partenaires est essentielle pour favoriser une meilleure adéquation entre les besoins du marché du travail et les compétences et, par le fait même, une intégration durable en emploi des groupes de personnes fragilisées sur le plan de l'emploi.

Les services offerts reposent aussi sur des collaborations avec des partenaires locaux, régionaux et ministériels préoccupés par le bon fonctionnement du marché du travail. Des contacts étroits doivent donc être maintenus afin de s'assurer du partage d'information et de l'identification d'initiatives porteuses soutenant le milieu socioéconomique régional.

Services Québec continuera à déployer des efforts pour stimuler les initiatives partenariales et poursuivra la mise en œuvre des orientations concertées permettant d'accroître le soutien aux clientèles.

Les exigences du marché du travail et les besoins de la clientèle impliquent que les ressources ainsi que les expertises disponibles soient mobilisées autour d'objectifs communs, tout en s'articulant dans le respect des mandats de chacun.

La Direction régionale de Services Québec, en collaboration avec ses partenaires, concrétisera sa cinquième orientation en s'appuyant sur les stratégies suivantes :

- Poursuivre les travaux de concertation régionale portant sur le développement des compétences numériques des personnes en emploi;
- Consolider le cheminement de la clientèle entreprise avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et optimiser le cheminement de la clientèle individu;
- Développer la connaissance mutuelle des programmes pour faciliter la collaboration régionale et locale entre le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI), Investissement Québec (IQ), le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et Services Québec;
- Poursuivre la diffusion de l'IMT et de l'offre en matière de services publics d'emploi;
- Innover dans les moyens à mettre en place pour rejoindre la clientèle, en accroissant les efforts de démarchage et en variant les moyens de communication;
- Structurer les activités à l'intention de nos partenaires privilégiés, dont les organismes spécialisés en employabilité et le réseau de l'éducation, pour leur fournir une IMT fiable et de l'information sur nos mesures et services;
- Accompagner les bureaux locaux et les organismes de formation dans le développement d'une offre de formation à temps plein de courte durée visant à répondre aux besoins de certaines catégories de clientèles.

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

Axe d'intervention : Appropriation, planification et implantation du Programme de revenu de base

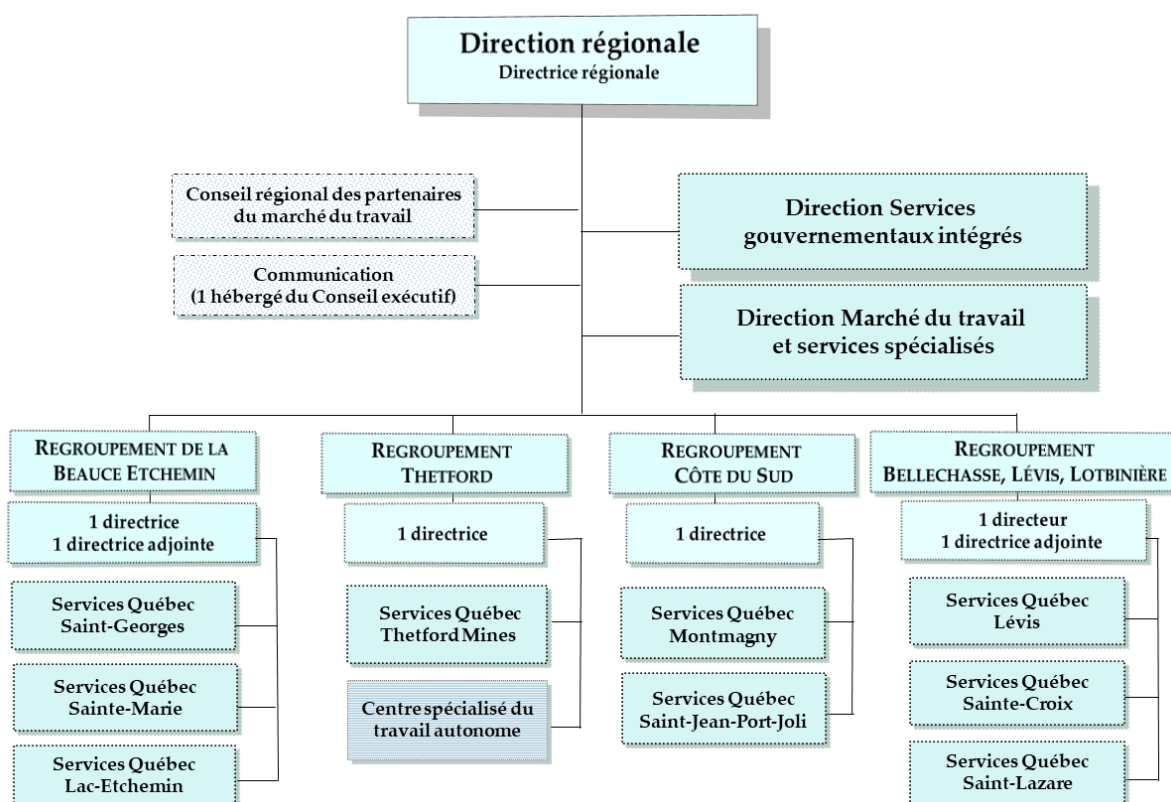
Des modifications importantes sont en développement pour une catégorie de la clientèle actuellement prestataire de la solidarité sociale. Ce programme accorde une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.

En effet, selon certaines caractéristiques, une partie de ces prestataires recevront une prestation bonifiée et des critères administratifs allégés seront appliqués dans le traitement de leur dossier.

Il s'agit d'un changement majeur au profit de la clientèle et qui nécessitera un investissement important de la part du personnel affecté à cette ligne d'affaire.

Organigramme de la Direction régionale de Services Québec

SERVICES QUÉBEC DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES



Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES DE L'EXÉCUTIF

Président

CARON, J. Benoit, directeur général
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile

Vice-président

POULIN, Roch, secrétaire et directeur régional
Fédération de l'UPA de la Chaudière-Appalaches

Vice-président

HORTH, Philippe, Adjoint au vice-rectorat formation et recherche
UQAR-Campus de Lévis

Secrétaire

BILODEAU, Guylaine, directrice régionale
Services Québec de la Chaudière-Appalaches

MEMBRES REPRÉSENTANT LA MAIN-D'ŒUVRE

CÔTÉ, Pascal, président

Syndicat de l'enseignement de la Côte-du-Sud (CSQ)

HAMEL, Louis, trésorier et représentant des centrales syndicales

Conseil central des syndicats nationaux de Québec-Chaudière-Appalaches (CSN)

POULIN, Roch, secrétaire et directeur régional
Fédération de l'UPA de la Chaudière-Appalaches

POIRIER, Barbara, deuxième vice-présidente et représentante des centrales syndicales
Conseil central des syndicats nationaux de Québec-Chaudière-Appalaches (CSN)

VOYER, Christian, coordonnateur Québec CA,
Centrale des syndicats démographiques

VACANT (1)

MEMBRES REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES

BEAUDET, Caroline, directrice associée au développement humain et organisationnel
UMANO Médical

JEAN, Nicolas, directeur des ressources humaines
Boa-Franc

CARON, J. Benoit, directeur général
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile

MORENCY, Marie-Josée, vice-présidente exécutive et directrice générale
Chambre de commerce de Lévis

CÉRÉ, Lise, directrice générale
Boca

NADEAU, Alexandra, directrice des ressources humaines
Boulangerie St-Méthode

MEMBRES REPRÉSENTANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (2) ET MEMBRES ISSUS DES MILIEUX DE LA FORMATION (4)

BOUTIN, Sonia, directrice générale
Carrefour jeunesse-emploi Les Etchemins

LUCAS, Suzie, directrice générale adjointe
Centre de services scolaire de la Beauce-Etchemin

FRIGON, Suzanne, directrice
Centre d'aide et de recherche d'emploi Montmagny-L'Islet

PATTERSON, Guy, Directeur général
CÉGEP de Lévis

HORTH, Philippe, adjoint au vice-recteur à la formation et à la recherche
UQAR - Campus de Lévis

VACANT (1)

MEMBRES DÉSIGNÉS SANS DROIT DE VOTE ET MEMBRES OBSERVATEURS

CÔTÉ, Tamara, directrice régionale
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de
l'Intégration

ROBICHAUD, Nancy, directrice régionale
Ministère de l'Économie et de l'Innovation

DROUIN, Pierre, directeur régional
Ministère Affaires Municipales et de l'Habitation

MARCIL, Dominic, chef de section
Commission de la construction du Québec

COULOMBE, Jean-François, directeur du soutien au
réseau et de l'intervention régionale
Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur

MEMBRE REPRÉSENTANT LE MILIEU SOCIO-ÉCONOMIQUE RÉGIONAL

MAILLOUX, Philippe, directeur général
Chaudière-Appalaches Économique

MEMBRE INVITÉE SANS DROIT DE VOTE

SOUCY, Josée, directrice des ressources humaines,
des communications et des affaires juridiques
Centre intégré de santé et de services sociaux

