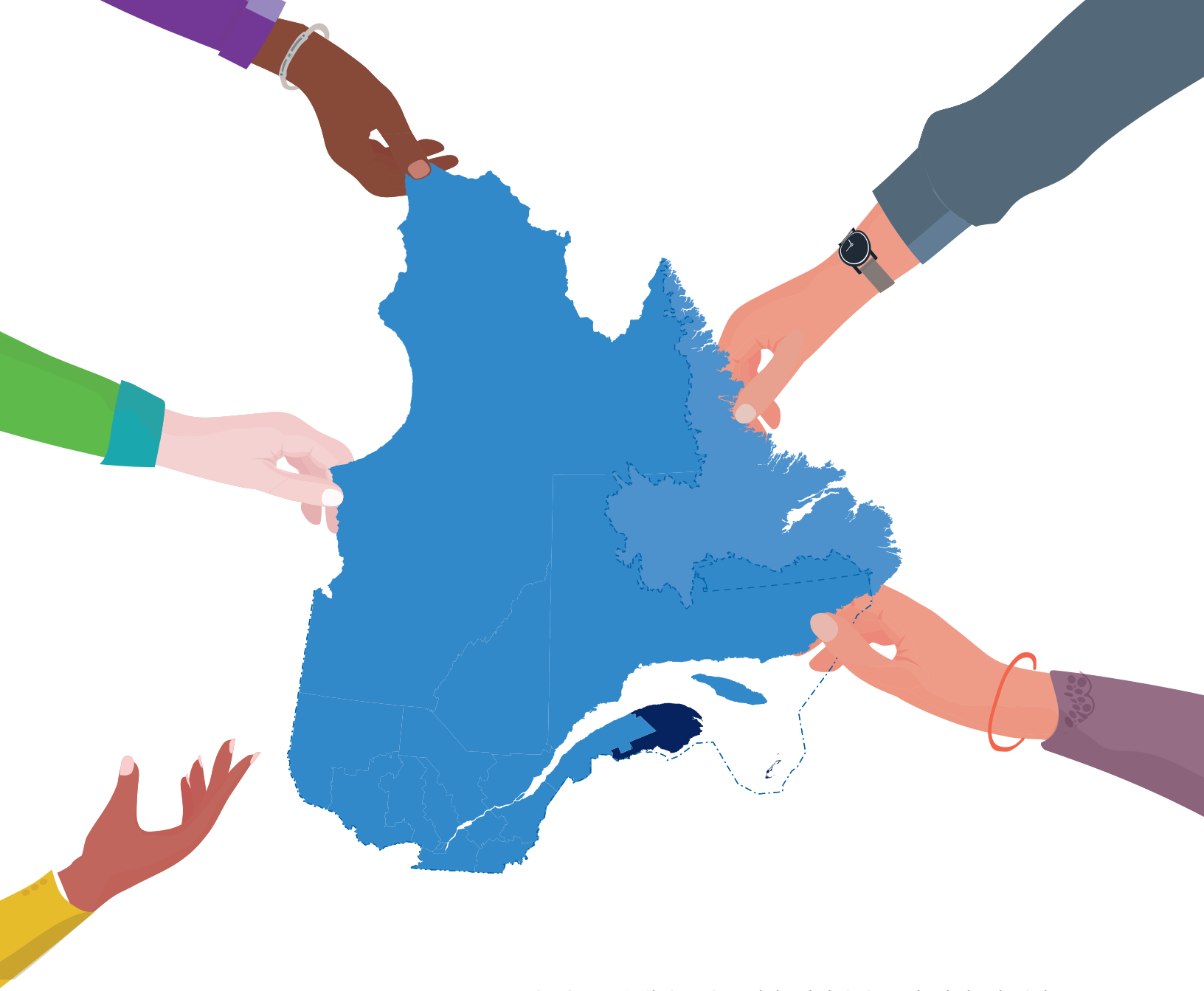




DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI À VOTRE PORTÉE

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC

DE LA GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

2023-2024

Rédaction

Direction du marché du travail et des services spécialisés
Direction générale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Cette publication est en ligne uniquement à l'adresse :

Publications > Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale > Ministères et organismes > Gouvernement > Québec.ca

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale/publications>

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN : 978-2-550-95944-1

© Gouvernement du Québec

Table des matières

1. Mot de la directrice générale de Services Québec et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail	3
2. Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail	4
3. Présentation de la Direction générale de Services Québec	5
4. Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction générale de Services Québec	8
5. Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principaux objectifs	13
5.1. Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique.....	13
5.2. Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel	16
5.3. Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle	17
6. Annexes.....	18
Annexe 1 Budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail	18
Annexe 2 Indicateurs de résultats et cibles	19
Annexe 3 Organigramme de la Direction générale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.....	20
Annexe 4 Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	21

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

J'ai le plaisir de vous présenter le plan d'action régional élaboré par la Direction générale de Services Québec de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine pour l'année 2023-2024. Ce plan expose les enjeux et les défis auxquels seront confrontés les services publics d'emploi et les actions qui seront priorisées dans la région pour y faire face. On y retrouve également les priorités régionales visant à améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, à faire évoluer l'offre de services en cohérence avec les attentes de la clientèle et à assurer un environnement de travail sain et stimulant pour les membres du personnel.

La Direction générale de Services Québec, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail, a le mandat de produire un plan d'action régional afin de répondre aux enjeux ministériels et à ceux de son territoire. Pour ce faire, elle s'appuie sur différentes consultations menées auprès de son personnel, des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail et des acteurs importants du marché du travail régional. Elle tient compte de la nouvelle Planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont les priorités sont de favoriser la participation de toutes et de tous au développement social et économique, d'offrir des services de qualité simples, intégrés et accessibles ainsi que d'offrir une expérience employé inspirante. Elle tient également compte de la Planification stratégique 2020-2024 de la Commission des partenaires du marché du travail ainsi que des priorités et des orientations gouvernementales.

Les actions présentées dans le volet main-d'œuvre et emploi ont pour objectifs de répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs tout en améliorant les conditions de vie des personnes qui ont recours aux services publics d'emploi. Elles visent également à proposer une offre de services évolutive et innovante en réponse aux besoins du marché du travail en transformation. Les indicateurs du marché du travail reflètent à nouveau la situation observée avant la pandémie et l'ampleur de la pénurie de main-d'œuvre s'est même accrue. Les employeurs, les travailleuses et les travailleurs qui doivent s'adapter à cette réalité pourront bénéficier des services publics d'emploi dans leurs démarches. Les services publics d'emploi poursuivront également leurs efforts visant à susciter la participation des personnes sans emploi aux mesures offertes et à les accompagner afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi de chaque individu ayant bénéficié de ses services.

Cette planification s'inscrit dans la mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui consiste à soutenir la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec, à accompagner ses clientèles, à favoriser leur autonomie et à offrir un accès simplifié aux services gouvernementaux.

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



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

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

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

J'ai le plaisir de vous présenter les actions retenues par le Conseil régional des partenaires du marché du travail dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action régional 2023-2024 de la Direction générale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Conformément aux dispositions légales applicables, les contenus liés à la main-d'œuvre et à l'emploi que présente le Plan d'action régional ont été approuvés par la ministre de l'Emploi à la suite de la recommandation de la Commission des partenaires du marché du travail.

Élaboré par la Direction générale de Services Québec et les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail, le Plan d'action régional propose des actions adaptées à la réalité régionale qui contribueront à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et à celle de la situation socioéconomique de la région. Elles contribuent également à la réalisation du Plan stratégique 2020-2024 de la Commission des partenaires du marché du travail.

Les défis à relever sont grands, notamment en raison de la rareté croissante de la main-d'œuvre et d'un marché du travail en constante transformation. Le développement des compétences doit suivre cette évolution afin que la main-d'œuvre puisse s'adapter aux changements, qu'ils soient technologiques, sociaux, économiques ou environnementaux. L'adaptation des pratiques en gestion des ressources humaines des employeurs et la formation continue ainsi que l'acquisition et le développement des compétences des personnes sans emploi représentent des solutions à ces défis.

Une bonne connaissance du marché du travail et le partage des informations stratégiques sont essentiels afin de répondre aux besoins des clientèles et du marché du travail. J'invite tous les partenaires à se mobiliser et à participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail régional.

Bonne consultation!



Yves-Aimé Boulay
Président du Conseil régional des partenaires
du marché du travail de la Gaspésie–Îles-de-
la-Madeleine

3. Présentation de la Direction générale de Services Québec

La mission

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

La structure de gouvernance

Dans la région, on compte sept bureaux de Services Québec et une Direction générale ayant pignon sur rue à Gaspé (voir annexe 3). Les bureaux de Services Québec sont les suivants : Bonaventure, Cap-aux-Meules, Carleton-sur-Mer, Chandler, Gaspé, Pointe-à-la-Croix et Sainte-Anne-des-Monts.

Parmi les services offerts dans les bureaux de Services Québec de la région, vous trouverez les services publics d'emploi, les services de solidarité sociale et les services gouvernementaux.

Les services publics d'emploi

Services Québec fournit les services publics d'emploi à l'ensemble de la population québécoise ainsi qu'aux entreprises. Les services offerts s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi qui permet d'assurer un cheminement fluide et d'accompagner les personnes pour les aider à intégrer le marché du travail tout en tenant compte des attentes des entreprises en matière de compétences.

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

➤ Des services universels de base

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

- ✓ **les services d'accueil/réception ou les interventions de soutien à la démarche** permettant de déterminer les besoins des personnes au regard du marché du travail;
- ✓ **l'information sur le marché du travail** permettant de mieux connaître le marché du travail, en rendant accessibles les informations pertinentes et utiles à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux organismes contribuant au développement des compétences de la main-d'œuvre ainsi qu'au développement économique;
- ✓ **les services de placement** contribuant à améliorer le fonctionnement du marché du travail en facilitant l'accès à des possibilités d'emplois et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour pourvoir aux postes vacants.

➤ Des services spécialisés

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

Les services de solidarité sociale

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de la gestion des programmes d'aide financière de dernier recours. L'organisation soutient financièrement des personnes et des familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale et professionnelle, leur maintien en emploi et leur participation active à la société.

Les services gouvernementaux

Services Québec simplifie les démarches et les recherches des citoyennes et des citoyens. En plus des publications gratuites qui y sont offertes, les services proposés dans les bureaux de Services Québec comprennent notamment :

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

D'autres services gouvernementaux sont également offerts dans certains bureaux de Services Québec de la région :

- ✓ le bureau de Services Québec de Sainte-Anne-des-Monts est accrédité comme mandataire de la Société de l'assurance automobile du Québec et offre, notamment, les services de permis de conduire et d'immatriculation de véhicules à la population du territoire ;
- ✓ le bureau de Services Québec de Bonaventure offre la tenue d'examens de qualification de la Commission de la construction du Québec ;
- ✓ le bureau de Services Québec de Cap-aux-Meules offre la tenue d'examens de qualification de la Régie du bâtiment du Québec.

Les ressources allouées

Le budget d'intervention initial obtenu par la Direction générale de Services Québec par l'intermédiaire du Fonds de développement du marché du travail pour l'année 2023-2024 est de 16 390 506 \$. Il est composé de fonds provenant du gouvernement du Québec (1 063 826 \$) et de fonds fédéraux provenant du Compte de l'assurance-emploi (15 326 680 \$) en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

La répartition du budget d'intervention entre les bureaux de Services Québec s'effectue selon un modèle de répartition régional qui tient compte des réalités locales du marché du travail. L'annexe 1 présente les critères de répartition de base utilisés pour la région.

Le cadre de gestion

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

Chaque bureau de Services Québec se voit attribuer des cibles de résultats pour les indicateurs ciblés au Plan d'action régional, toujours selon un modèle de répartition régional. L'annexe 2 présente les indicateurs ciblés pour l'année 2023-2024.

Le partenariat

➤ Le Conseil régional des partenaires du marché du travail

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail est un groupe de concertation privilégié sur le plan régional. Il analyse les enjeux liés au marché du travail de la région et recommande à la Commission des partenaires du marché du travail un plan d'action destiné aux services publics d'emploi qui prend en compte les besoins régionaux et locaux. Il est aussi responsable de l'adaptation des mesures et des services d'emploi aux besoins de la région. L'annexe 4 présente la composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

➤ Les organismes spécialisés en employabilité

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

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

La Direction générale de Services Québec collabore activement avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration afin de soutenir les employeurs souhaitant accueillir une main-d'œuvre étrangère permanente ou temporaire.

➤ La Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations du Québec

Afin de s'assurer que la prestation des services publics d'emploi réponde aux besoins des membres des communautés autochtones, la Direction générale de Services Québec et la Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations du Québec ont conclu une entente de partenariat pour doter la région d'un(e) agent(e) de liaison au développement de la main-d'œuvre autochtone.

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

Les informations sur le marché du travail

Les informations sur le marché du travail permettent de bien définir les priorités régionales et de déterminer les actions à mettre en œuvre pour en améliorer le fonctionnement. Voici donc un survol des plus récentes informations sur le marché du travail de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

La démographie

Selon les données du Recensement de 2021, la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine compte 89 342 personnes, représentant 1 % de la population du Québec. Depuis 2017, la région affiche un solde migratoire interrégional positif. Cependant, l'accroissement naturel se révèle négatif depuis 2001 en raison du vieillissement important de la population. Ainsi, l'Institut de la Statistique du Québec prévoit tout de même une décroissance démographique de l'ordre de 4 % entre 2020 et 2041.

Les personnes de 65 ans et plus représentent environ 30 % de la population de la région, qui affiche les valeurs liées au vieillissement de la population les plus élevées du Québec. En 2022, la région comptait seulement 42 personnes âgées de 15 à 24 ans pour 100 personnes âgées de 55 à 64 ans (Qc : 75). Le nombre de personnes possiblement disponibles à intégrer le marché du travail est donc largement inférieur au nombre potentiel de personnes susceptibles de partir à la retraite.

La scolarité

Bien que le taux de diplomation de la région ait augmenté au fil des années, celui-ci accuse encore un écart important par rapport à celui de l'ensemble du Québec. Selon les données de l'Enquête sur la population active, 15,8 % de la population active de la région ne possédait aucun diplôme en 2022 (Qc : 9,8 %).

Les indicateurs du marché du travail

En 2022, les différents indicateurs du marché du travail sont restés relativement stables en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine. En moyenne, 34 100 personnes ont occupé un emploi, soit une augmentation de 200 personnes comparativement à 2021. Les données présentées plus bas concernent la population de 15 à 64 ans, soit le groupe le plus actif sur le marché du travail.

En comparaison avec les données de 2021, le taux d'activité chez la population âgée de 15 à 64 ans de la région a connu un léger recul de 1 point de pourcentage pour s'établir à 73,9 % alors que le taux d'emploi présente une hausse de 0,9 point de pourcentage pour atteindre 66,7 %.

Notons que malgré la stabilité du nombre d'emplois entre 2021 et 2022, les besoins de main-d'œuvre des employeurs de la région se sont accrus. Effectivement, selon l'Enquête sur les postes vacants et les salaires, le nombre mensuel de postes vacants a augmenté de 25,4 %, passant de 1 181 à 1 480. La proportion que représentent ces postes vacants à l'intérieur du marché du travail régional s'est également accrue de 0,7 point de pourcentage pour s'établir à 5,0 %.

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

		Variation en volume depuis	Variation en % depuis
	2022	2021	2021
Population active (en millier)	34,2	-1,7	-4,7
Emploi (en millier)	31,6	-0,6	-1,9
Chômage (en millier)	3,4	-1,0	-22,7
Taux de chômage (%)	9,9	-2,4	-
Taux d'activité (%)	73,9	-1,0	-
Taux d'emploi (%)	66,7	0,9	-

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale. Compilation : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Secteur de l'emploi.

Les secteurs d'activité et les entreprises

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

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

- ✓ Soins de santé et assistance sociale
- ✓ Commerce de détail
- ✓ Fabrication
- ✓ Agriculture, foresterie, pêche et chasse
- ✓ Services d'hébergement et de restauration

L'économie de la région tend à se diversifier et offre désormais des emplois dans une plus grande variété de professions. La Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine se démarque d'ailleurs dans trois créneaux d'excellence : l'éolien, le récréotourisme et les ressources, sciences et technologies marines.

Selon le répertoire des entreprises de Statistique Canada, la région compte près de 4 000 établissements ayant au moins un employé. Les entreprises de la région sont généralement de très petites tailles, puisque près de 90 % d'entre elles comptent moins de 20 employés.

Nombre d'établissements (décembre 2021)	
MRC d'Avignon	519
MRC de Bonaventure	662
MRC de La Côte-de-Gaspé	766
MRC de La Haute-Gaspésie	391
MRC du Rocher-Percé	623
CM des Îles-de-la-Madeleine	961

Total 3 922

Les perspectives

Durant les prochaines années, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre continueront de représenter un grand défi pour les employeurs en raison du vieillissement important de la population qui occasionne une rareté de main-d'œuvre accrue. Environ 30 % des emplois de la région sont actuellement occupés par des travailleurs de 55 ans et plus. Ainsi, selon les plus récentes perspectives d'emploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, on estime que plus de 10 000 emplois seront potentiellement à pourvoir dans la région entre 2022 et 2026, notamment en raison des départs à la retraite.

À moyen terme, plusieurs emplois à pourvoir demanderont une formation spécifique (diplôme d'études professionnelles, collégial ou universitaire). Cependant, une part importante de l'emploi pourrait aussi être comblée par une main-d'œuvre moins scolarisée ou plus éloignée du marché du travail. En effet, on compte environ 40 % de postes à combler qui seront de niveau secondaire ou inférieur.

Les prestataires de l'assurance-emploi

En 2022, le nombre mensuel moyen de prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes à travailler était de 11 335 en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine, soit une diminution de 16 % comparativement à 2021. Le nombre de prestataires de l'assurance-emploi est même revenu à un niveau inférieur à celui enregistré en 2019 avant la pandémie (-2,2 %). Environ 65 % des prestataires de l'assurance-emploi de la région étaient des hommes, 48 % étaient âgés de 55 ans et plus et près de 60 % détenaient un diplôme d'études secondaires ou moins.

Prestataires de l'assurance-emploi (moyenne mensuelle 2022)	
MRC d'Avignon	1 632
MRC de Bonaventure	1 906
MRC de La Côte-de-Gaspé	1 801
MRC de La Haute-Gaspésie	1 067
MRC du Rocher-Percé	2 644
CM des Îles-de-la-Madeleine	2 285
<i>Total</i>	11 335

Près de trois quarts des prestataires de l'assurance-emploi de la région sont des utilisateurs saisonniers. La région se classe d'ailleurs au premier rang quant à la proportion d'utilisateurs saisonniers au programme de l'assurance-emploi.

Les prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours

En décembre 2022, la région comptait 3 288 prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours, représentant une baisse de 3,4 % par rapport à décembre 2021. Le taux de personnes recevant des prestations d'assistance sociale était de 6,4 % pour les 18-64 ans dans la région, soit le troisième taux le plus élevé du Québec.

Un peu plus de 700 prestataires étaient considérés sans contraintes à l'emploi. Il est à noter que 70 % de ces prestataires ne détenaient aucun diplôme et que la moitié d'entre eux recevaient une aide financière depuis au moins deux années consécutives. En ce qui concerne les prestataires au programme de solidarité sociale, ceux-ci représentaient 60 % de l'ensemble des prestataires de la région comparativement à 43 % pour la province.

Le contexte interne

Services Québec représente la porte d'entrée des services gouvernementaux et a le devoir de s'assurer que les services rendus répondent aux besoins multiples et évolutifs d'une clientèle diversifiée. Pour assurer une prestation de services efficiente, la Direction générale optimisera l'utilisation des nouvelles technologies et favorisera le développement d'approches innovantes, tout en continuant à offrir les services au comptoir et par téléphone. Parallèlement, elle poursuivra la mise en œuvre d'initiatives visant à partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement de son personnel.

Le contexte externe

À l'instar des autres régions du Québec, la région de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine doit composer avec la crise du logement et le manque de places en garderie, ce qui rend difficile le recrutement de la main-d'œuvre et limite l'accès au marché du travail pour les parents qui ne peuvent obtenir des services de garde. Ces problématiques aggravent le phénomène de pénurie de main-d'œuvre déjà important dans la région.

De façon spécifique, la Direction générale de Services Québec de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine couvre un vaste territoire composé d'une agglomération (Les Îles-de-la-Madeleine) et de cinq municipalités régionales de comté (Avignon, Bonaventure, La Côte-de-Gaspé, La Haute-Gaspésie et Le Rocher-Percé). La péninsule gaspésienne comprend aussi trois communautés micmaques (Listuguj, Gesgapegiag et Gaspé). Ainsi, malgré les caractéristiques communes, certaines particularités doivent être prises en compte dans la prestation des services à la clientèle. Par exemple, le caractère insulaire des Îles-de-la-Madeleine nécessite une adaptation de certaines interventions et du partenariat régional. La région administrative jongle notamment avec deux Fonds d'appui au rayonnement des régions, des priorités distinctes dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer

l'occupation et la vitalité des territoires, deux Alliances pour la solidarité, une Conférence administrative régionale et un Bureau régional de coordination gouvernementale des Îles-de-la-Madeleine.

L'analyse des données socioéconomiques relatives au marché du travail permet toutefois de cibler différents enjeux communs à partir desquels la Direction générale de Services Québec orientera ses actions pour l'année 2023-2024.

Les enjeux et les particularités régionales du marché du travail

Un bassin de main-d'œuvre en diminution

Les besoins de main-d'œuvre des employeurs sont de plus en plus difficiles à combler, notamment en raison de la baisse de la population en âge de travailler et des nombreux départs à la retraite. De plus, il persiste dans la région un déséquilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre en raison du faible degré de mobilisation d'une partie de la population à intégrer le marché du travail. En effet, même si l'on constate une nette amélioration des indicateurs de l'emploi, le taux d'activité de la région demeure le plus faible du Québec, tandis que le taux d'assistance sociale et le taux de chômage demeurent, quant à eux, parmi les plus élevés.

La région atteint désormais de nouveaux sommets concernant le taux de postes vacants. La pluralité des postes disponibles engendre des difficultés de recrutement et de rétention plus importantes qu'auparavant pour les emplois de tous les niveaux, mais particulièrement pour les emplois demandant peu de qualifications, en raison notamment de leur faible attractivité et de la diminution du bassin de main-d'œuvre.

Des bassins de clientèles sous-représentés

Malgré le besoin important de main-d'œuvre, certains bassins de clientèles potentielles demeurent sous-représentés sur le marché du travail. Une meilleure connaissance de leurs besoins et la mise en place de moyens adaptés pour les rejoindre et les accompagner vers leur intégration et leur maintien en emploi devront être au cœur des efforts des différents partenaires du marché du travail de la région. Également, pour intégrer cette main-d'œuvre diversifiée, les employeurs doivent être accompagnés et mieux outillés pour adapter leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

Une forte proportion d'emplois saisonniers

Les emplois dans les secteurs de la pêche, de la foresterie, de la transformation des produits marins, de l'agriculture et du tourisme (surtout en haute saison) représentent une part très importante du marché du travail de la région. Cependant, la forte saisonnalité de l'emploi rend difficile le recrutement de la main-d'œuvre puisque beaucoup d'entreprises sont en recherche de travailleuses et de travailleurs pendant la même période, ce qui accentue le phénomène de rareté de la main-d'œuvre.

Une majorité de petites entreprises

Les entreprises de 20 employés et moins représentent près de 90 % des entreprises de la région. Le défi de recrutement de la main-d'œuvre est alors d'autant plus difficile à relever puisque les petites entreprises disposent souvent de peu de ressources pour contribuer à la gestion des ressources humaines. Il est important d'accompagner ces entreprises, de leur faire connaître les services publics d'emploi, de les outiller en matière de gestion des ressources humaines et de promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies.

La place des nouvelles technologies est d'ailleurs appelée à croître au sein des entreprises et des organismes, non seulement pour leur permettre de s'adapter à l'ère numérique, mais aussi pour pallier la rareté de la main-d'œuvre et assurer une certaine compétitivité. Il faut donc veiller à soutenir le virage numérique, l'adaptation des milieux de travail et l'accès à la formation dans le but d'augmenter la productivité des entreprises et de favoriser la croissance économique. L'utilisation accrue des nouvelles technologies implique souvent l'acquisition ou le rehaussement de

certaines compétences. Cet apprentissage peut représenter un enjeu compte tenu du vieillissement important de la population et du faible niveau de littératie.

Des cohortes de formation difficiles à combler

Plusieurs défis subsistent pour arriver à combler certaines cohortes de formation dans la région. En effet, la baisse démographique, l'éloignement géographique et l'accès à des postes d'entrée sur le marché du travail facilité par la pénurie de main-d'œuvre, entre autres, causent des difficultés concernant l'organisation de cohortes de formation. Ainsi, dans le but de permettre à la main-d'œuvre de développer ou de rehausser ses compétences et d'assurer une présence de travailleuses et de travailleurs qualifiés et compétents, il est nécessaire d'innover en explorant, avec nos partenaires de l'éducation, de nouvelles avenues de formation tout en optimisant les moyens actuellement disponibles.

La concertation

Finalement, afin d'offrir des services publics d'emploi répondant aux besoins des clientèles, il est essentiel de compter sur la concertation régionale de tous les partenaires du marché du travail. En effet, l'efficacité du partenariat demeure un intrant incontournable au bon fonctionnement du marché du travail et des services publics d'emploi.

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

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux ci-haut mentionnés. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur la planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur celle de la Commission des partenaires du marché du travail, ainsi que sur l'exercice annuel de planification du secteur de l'Emploi. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction générale de Services Québec et des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités.

Les priorités de la Direction générale de Services Québec de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine sont :

- l'accompagnement de la clientèle favorisant l'autonomie et une meilleure situation socioéconomique;
- la connaissance du marché du travail et le partage d'informations stratégiques pour mieux répondre aux besoins des clientèles;
- le développement des compétences en réponse aux besoins de personnel qualifié des employeurs;
- l'accompagnement des entreprises pour l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines au contexte de pénurie de main-d'œuvre et pour l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée;
- l'insertion professionnelle et le maintien en emploi des personnes appartenant à tous les bassins de main-d'œuvre, particulièrement celles faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail;
- la concertation des partenaires pour apporter une meilleure réponse aux besoins du marché du travail en transformation, tant à ce qui a trait à la disponibilité de la main-d'œuvre qu'à l'optimisation des opérations afin de favoriser les gains de productivité;
- la satisfaction et la mobilisation du personnel de la Direction générale de Services Québec;
- la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus, de la simplicité des démarches pour les obtenir et de l'accessibilité à ces services.

La prochaine section présente les actions que la Direction générale de Services Québec s'engage à mettre de l'avant en 2023-2024 pour répondre aux enjeux régionaux. Par ailleurs, chaque bureau de Services Québec de la région élaborera un plan d'action local qui présentera les actions prévues pour l'atteinte des cibles locales tout en tenant compte des particularités de chaque territoire. Notamment, le bureau de Services Québec de Cap-aux-Meules tiendra compte, dans son plan d'action local, du caractère particulier des Îles-de-la-Madeleine, comme le prévoit le décret du gouvernement reconnaissant l'insularité et les contraintes structurelles de ce territoire.

5.1. Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique

Cette orientation de la planification stratégique ministérielle 2023-2027 comprend quatre objectifs qui interpellent les directions générales de Services Québec.

En réponse à l'objectif 1.1 de la planification stratégique 2023-2027 visant à améliorer la situation économique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, voici les actions régionales prévues :

Objectif 1.1 : Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Axe d'intervention : Offrir un accompagnement auprès de la clientèle permettant de répondre à ses besoins tant pour le volet socioéconomique que pour le volet de l'inclusion sociale, par

- la transmission d'informations, notamment en matière de prestations spéciales permettant de couvrir certains besoins de santé ainsi que sur les mesures et programmes divers du Ministère;
- une référence vers les services offerts par différents organismes publics et communautaires de la région ainsi que par d'autres ministères;
- la promotion des paramètres du Programme de revenu de base visant l'amélioration de leur situation socioéconomique;
- d'autres initiatives de la région ayant pour but de favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies ou d'encourager la solidarité.

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

Le Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il tient compte de la Planification stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale; en ce sens, il s'inscrit dans l'orientation 1 de la planification stratégique, soit « Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique », et il contribue à la réalisation de trois objectifs de cette orientation, soit :

- ✓ Objectif 1.2 Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi;
- ✓ Objectif 1.3 Accroître la proportion des prestataires des programmes d'assistance sociale qui se maintiennent en emploi après avoir participé aux interventions des services publics d'emploi;
- ✓ Objectif 1.5 Aider les entreprises à adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail.

Voici les enjeux du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi :

Enjeu 1 : La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée

Enjeu 2 : Des services publics d'emploi évolutifs et innovants pour une réponse adaptée à un marché du travail en transformation

Enjeu 3 : La connaissance et le recours aux services publics d'emploi pour améliorer les conditions de vie des personnes qui y participent et répondre aux besoins de main-d'œuvre des employeurs

Enjeu 4 : L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi

Voici les actions retenues par le Conseil régional des partenaires du marché du travail afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi et présentées selon les orientations du Plan d'action 2023-2024 des services publics d'emploi :

Orientation 1 : Colliger, analyser et diffuser l'information pertinente sur le marché du travail qui tient compte du phénomène de pénurie de main-d'œuvre ainsi que des transformations numériques et de la transition vers une économie plus verte

- Documenter les réalités vécues par les entreprises qui ont implanté de nouvelles technologies, tant sur le plan numérique que sur celui des ressources humaines, pour mieux soutenir les initiatives numériques dans une réalité de PME.
- Analyser l'état d'équilibre de main-d'œuvre par profession et les causes de difficultés de recrutement et diffuser l'information auprès des partenaires.
- Recenser les besoins diffus des employeurs en matière de qualifications recherchées afin d'avoir une meilleure connaissance des compétences à développer et des formations à planifier en réponse aux besoins du marché du travail.

Orientation 2 : Qualifier les personnes sans emploi et rehausser les compétences des travailleuses et des travailleurs en emploi

- Favoriser le développement des compétences des personnes sans emploi, des travailleuses et des travailleurs, en priorisant les secteurs identifiés dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre (santé, éducation, services de garde, technologies de l'information, génie et construction) et en favorisant l'acquisition de compétences en matière de littératie et de numératie.
- Innover pour augmenter l'accessibilité à une plus grande offre de formation en réponse aux besoins diffus du marché du travail.
- Mettre en œuvre des actions qui favorisent la persévérance en amont et pendant la participation pour la clientèle référée à la mesure de formation de la main-d'œuvre – volet individus, particulièrement les jeunes, afin d'augmenter le taux de réussite des parcours scolaires.

Orientation 3 : Soutenir les employeurs dans l'évolution de leurs pratiques en matière de gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils les adaptent au contexte de pénurie de main-d'œuvre

- Accompagner et outiller les employeurs pour l'adaptation de leurs pratiques de gestion des ressources humaines afin de favoriser l'intégration et la rétention d'une main-d'œuvre diversifiée et les gains de productivité.
- Soutenir les employeurs, particulièrement les PME, pour qu'ils développent une culture de formation continue au sein de leur entreprise, notamment en favorisant l'acquisition des compétences du futur, telles qu'identifiées dans le Référentiel québécois.
- Sensibiliser les employeurs aux avantages d'embaucher des personnes expérimentées.

Orientation 4 : Rejoindre des bassins de clientèles sous-représentées sur le marché du travail et adapter les services pour répondre à leurs besoins particuliers

- Intervenir de façon renforcée auprès des personnes qui font une demande d'aide financière de dernier recours et auprès des personnes déjà prestataires d'une aide financière de dernier recours ayant des caractéristiques favorables à leur intégration au marché du travail, afin de les mettre en mouvement et de leur offrir les mesures d'emploi appropriées pour les faire cheminer vers l'emploi.

➤ Prioriser les actions visant à réduire les obstacles à l'intégration et au maintien en emploi des personnes issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail, dont les personnes handicapées, les travailleuses et les travailleurs expérimentés, les personnes immigrantes, les autochtones, les femmes sous-scolarisées, les jeunes, les chefs de famille monoparentale et les personnes judiciarisées.
➤ Documenter les défis en matière d'emploi auxquels sont confrontés certains groupes sous-représentés sur le marché du travail dans le but de mettre en place des moyens adaptés pour les rejoindre et de favoriser leur intégration et leur maintien en emploi.
Orientation 5 : Prioriser les interventions dont la portée est durable
➤ Poursuivre la mise en œuvre d'un processus d'accompagnement des individus éloignés du marché du travail favorisant l'intégration et le maintien en emploi, en collaboration avec les organismes spécialisés en employabilité du territoire.
➤ Poursuivre les initiatives sur l'arrimage entre les services aux individus et les services aux entreprises dans une optique d'appariement entre les demandeurs d'emploi et les employeurs en recherche de main-d'œuvre et de favoriser l'insertion professionnelle durable.
Orientation 6 : Mobiliser les partenaires du marché du travail pour faire face aux défis d'un marché du travail en transformation
➤ Favoriser les échanges avec l'agente de liaison au développement de la main-d'œuvre autochtone dans la région afin d'enrichir le partenariat avec les communautés autochtones.
➤ Travailler en concertation avec les partenaires du marché du travail en vue de favoriser l'insertion professionnelle de la main-d'œuvre étrangère, permanente et temporaire.
➤ Consolider l'arrimage de nos interventions avec les partenaires gouvernementaux impliqués dans la transformation numérique des entreprises, la transition énergétique et la transition vers une économie plus verte.

5.2 Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel

L'orientation 2 du Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale « Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel » vise à offrir à ses employés une expérience de travail mobilisante. À ce titre, voici les interventions régionales retenues :

Objectif 2.1 : Agir ensemble pour une expérience employé mobilisante
➤ Accroître le sentiment d'appartenance du personnel.
➤ Améliorer la santé et la qualité de vie au travail.
Objectif 2.2 : Cultiver notre expertise et notre potentiel
➤ Soutenir le développement des compétences du personnel, notamment par la formation continue.

5.3 Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle

L'orientation 3 « Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle » du plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale présente quatre objectifs, dont deux visent la qualité des services offerts. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2023-2024 :

Objectif 3.1 : Améliorer les services selon les attentes des clients
➤ Mettre en œuvre des actions qui permettent d'améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des démarches pour obtenir les services.
Objectif 3.2 : Faciliter l'accès aux services gouvernementaux
➤ Collaborer au développement de nouveaux partenariats, notamment en proposant des initiatives, et participer à la mise en œuvre des ententes en cours.
➤ Mettre en œuvre des actions qui permettent d'améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accessibilité aux services et de l'accompagnement reçu de Services Québec.

Conclusion

Les priorités régionales énoncées précédemment, ainsi que toute autre action qui sera mise en œuvre au cours de l'année 2023-2024, permettront à la Direction générale de Services Québec de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine de poursuivre ses efforts visant à améliorer la situation socioéconomique des personnes qui vivent en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, à contribuer au bon fonctionnement du marché du travail et à faciliter l'accès aux services gouvernementaux destinés aux citoyennes et aux citoyens.

6. Annexes

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

**Budget initial du Fonds de développement du marché du travail (FDMT),
Direction générale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, 2023-2024**

Total pour le FDMT	Fonds du Québec	Fonds du Compte de l'assurance-emploi
16 390 506 \$	1 063 826 \$	15 326 680 \$

Le modèle de base de la répartition du budget du FDMT entre les bureaux de Services Québec tient compte des critères suivants :

- ✓ le nombre de chômeuses et de chômeurs;
- ✓ le nombre de prestataires de l'assurance-emploi;
- ✓ le nombre d'entreprises (certaines organisations sont exclues, dont les organismes gouvernementaux);
- ✓ le nombre de prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours (sans contraintes ou avec contraintes temporaires à l'emploi) ;
- ✓ le nombre de personnes en emploi ayant un diplôme d'études secondaires ou moins.

D'autres facteurs particuliers, selon le territoire concerné, peuvent être pris en considération dans la répartition du budget régional. Pour 2023-2024, le poids relatif de chaque bureau de Services Québec de la région est le suivant :

Bonaventure	Cap-aux-Meules	Carleton-sur-Mer et Pointe-à-la-Croix	Chandler	Gaspé	Sainte-Anne-des-Monts
21,2 %	12,1 %	17,8 %	21,9 %	15,4 %	11,6 %

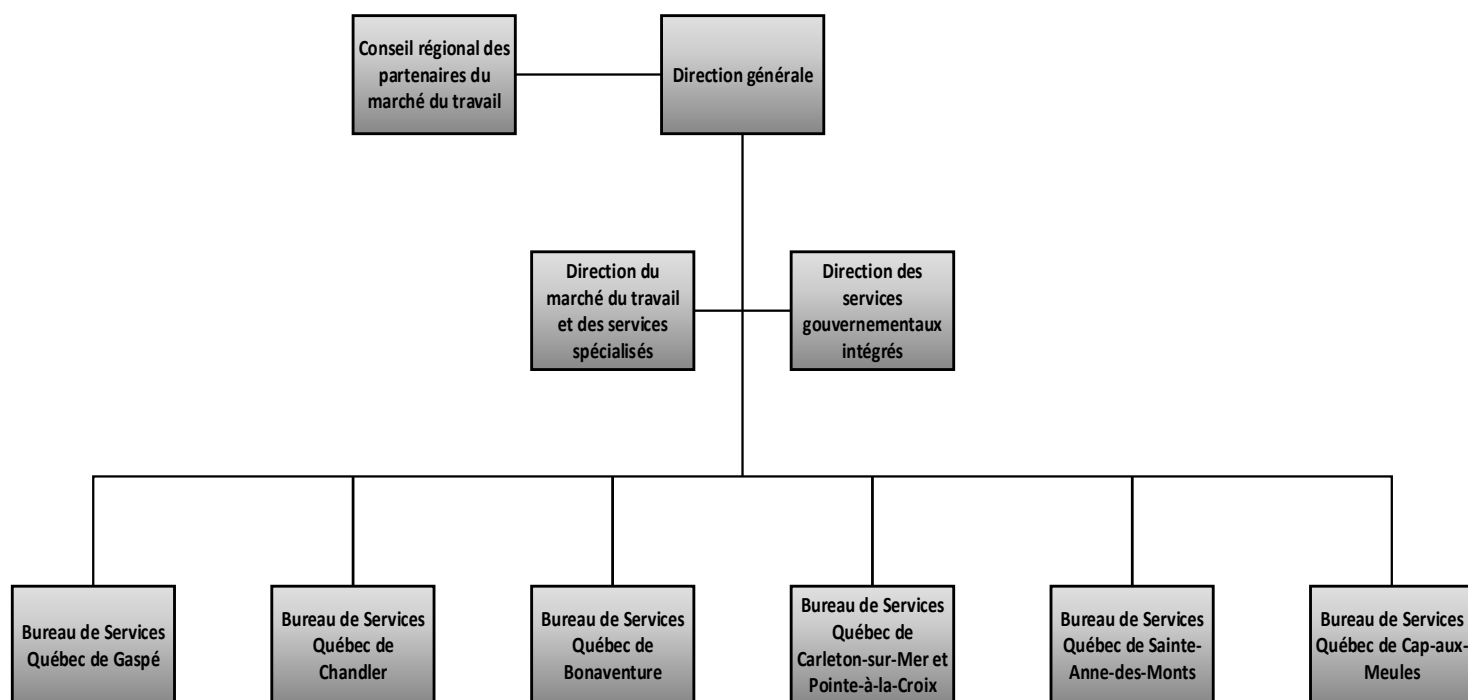
Ces paramètres de répartition contribuent également à l'établissement du budget de fonctionnement attribué à chaque entité administrative de la région pour la rémunération du personnel et les frais liés au fonctionnement, ainsi qu'à l'attribution des cibles de résultats locales selon les indicateurs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

Annexe 2 Indicateurs de résultats et cibles

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

Pour l'année 2023-2024, les indicateurs de résultats sont centrés sur la finalité et l'efficacité des interventions.

Indicateurs de résultats	Cibles 2023-2024
1. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	52,0 %
2. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 590
3. Proportion des participants de la clientèle de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	57,5 %
4. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	361
5. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	39,6 %
6. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO – PAMT seulement)	95
7. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %
8. Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %



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

Membres représentant la main-d'œuvre

- **Benoit-Guy Audet**, Centre de services scolaire René-Lévesque
- **Yves-Aimé Boulay**, Conseil régional FTQ Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (président du CRPMT)
- **Sonia Gagné**, Alliance de la Fonction publique du Canada
- **Michèle Poirier**, Fédération de l'Union des producteurs agricoles Gaspésie–Les Îles
- **Jules Richard**, Conseil central de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CSN)
- **Serge St-Pierre**, Conseil central de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CSN)

Membres représentant les entreprises

- **Patrice Blais**, Coopérative de développement régional du Québec
- **Michel Bond**, LFG Construction
- **Patrick Denis**, Poissonnerie de Cloridorme inc.

Membres représentant la formation et le milieu de l'enseignement

- **Yolaine Arseneau**, Cégep de la Gaspésie et des Îles
- **Jane Bradbury**, Commission scolaire Eastern Shores
- **Luc Chrétien**, Centre de services scolaire des Chic-Chocs
- **Christine Lepage**, Centre de services scolaire René-Lévesque (vice-présidente du CRPMT)

Membres représentant le milieu communautaire

- **Rachel Aspirot**, Horizon Emploi

Membre représentant la réalité du développement local et régional

- **Jean-Philippe Chartrand**, Tourisme Gaspésie

Secrétaire du CRPMT

- **Nadine LeBreux**, Direction générale de Services Québec de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Représentants ministériels (sans droit de vote)

- **Julie Arseneau**, ministère de l'Enseignement supérieur
- **Isabelle Bouchard**, Commission de la construction du Québec
- **Nancy Robichaud**, ministère de l'Économie et de l'Innovation

Membres invités (sans droit de vote)

- **Félix Houde et/ou Pierre-Luc Turgeon**, ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
- **Richard Jeannotte**, représentant de la communauté autochtone
- **Julien Lambrey de Suza**, Université du Québec à Rimouski
- **Christine Gagnon**, ministère de l'Éducation
- **Josée Vallée**, Centre intégré de santé et des services sociaux des Îles
- **Alain Vézina**, Centre intégré de santé et des services sociaux de la Gaspésie

