



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2021-2022

Rédaction

Tomy Boucher, agent de concertation à la Direction régionale de Services Québec Abitibi-Témiscamingue

Ann Brunet Beaudry, économiste régionale

Équipe de la Direction régionale de Services Québec Abitibi-Témiscamingue

En collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de l'Abitibi-Témiscamingue

Mise en page et correction

Tomy Boucher, agent de concertation à la Direction régionale de Services Québec Abitibi-Témiscamingue

Diane Lemay, secrétaire de direction

Production

Direction régionale Services Québec Abitibi-Témiscamingue

Ce plan d'action peut être consulté sur le site emploiquebec.gouv.qc.ca à la section Publications et formulaires

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2021

Format : PDF

ISBN : 978-2-550-90217-1

Format : Imprimé

ISBN : 978-2-550-90218-8

TABLE DES MATIÈRES

1.	Mot de la directrice régionale de Services Québec et mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail	5
2.	Présentation de la Direction régionale de Services Québec.....	7
2.1	Structure organisationnelle.....	7
2.2	Vision stratégique du CRPMT	9
3.	Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec.....	9
3.1	Une contraction du marché du travail en 2020	9
3.2	Des secteurs d'activité plus touchés	9
3.3	Des groupes particulièrement affectés	11
3.4	Un nombre plus important de prestataires de l'assurance-emploi.....	11
3.5	Peu d'impact sur la clientèle des programmes d'assistance sociale	12
3.6	Une exigence accrue des compétences numériques	12
3.7	Une diminution de la population en âge de travailler	13
3.8	Des perspectives encourageantes malgré les incertitudes.....	13
4.	Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations	14
4.1	Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité (orientation 1)	14
4.2	Adapter les interventions aux besoins de la clientèle (orientation 2)	16
4.3	Autre enjeu régional	22
	Annexe 1 – Budgets pour l'intervention du Fonds du développement du marché du travail	24
	Annexe 2 – Indicateurs de résultats et cibles.....	25
	Annexe 3 – Organigramme de la Direction régionale de Services Québec	26
	Annexe 4 – Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail	27
	Annexe 5 – Enjeux, orientations et axes d'intervention PAR 2021-2022	28
	Sources	31

1. MOT DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC ET MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Le plan d'action régional de Services Québec 2021-2022 s'inscrit dans un contexte pandémique qui a apporté de grands bouleversements au marché du travail en Abitibi-Témiscamingue comme partout ailleurs au Québec. La situation sanitaire a transformé de manière profonde l'état de la situation de l'emploi alors que la région était en situation de plein emploi avant la pandémie en février 2020. Or, la pandémie a amené une contraction du marché du travail régional, après une décennie de croissance soutenue qui s'est traduite par une diminution de 10,2 % du nombre de personnes en emploi.



De plus, certains secteurs d'activité ont davantage subi les effets de la pandémie que d'autres, notamment au niveau des services à la consommation, où les secteurs cultures, loisirs, hébergement et services de restauration ont été grandement fragilisés. Malgré tout, les entreprises ont déployé maints efforts pour s'adapter au contexte pandémique et l'implantation de solutions tels l'adoption du télétravail ou encore l'accroissement de la vente en ligne, ont permis de maintenir en emploi une partie des travailleurs.

La pandémie a également apporté son lot d'impacts, variables, en fonction du groupe d'appartenance. Ainsi, les femmes et les jeunes ont été plus nombreux à perdre leurs emplois par rapport à l'ensemble de la population. Cela illustre, de nouveau, tous les efforts que nous devons continuer à fournir afin de favoriser l'apport et une meilleure représentation des groupes sous-représentés sur le marché de travail c'est-à-dire les femmes, les jeunes, les personnes immigrantes, les personnes handicapées, les autochtones et la clientèle judiciarisée. Qui plus est, la reprise au niveau de l'emploi est plus lente pour les autochtones comparée à l'ensemble des travailleurs. Notre démarche de collaboration avec les Premières nations dans la mise en œuvre d'actions favorisant l'intégration sur le marché du travail de leur population devra se poursuivre.

Malgré les incertitudes inhérentes à la pandémie, les perspectives à moyen et long terme demeurent encourageantes et la région est bien positionnée pour la relance économique post-pandémie. Le CRPMT de l'Abitibi-Témiscamingue demeure un acteur majeur et un levier d'importance afin de travailler en concertation avec Services Québec dans le développement et la mise en œuvre de stratégies permettant une meilleure adéquation entre les besoins des individus et les besoins des entreprises.

Malgré les changements apportés par la COVID-19, on constate que les difficultés de recrutement pour les entreprises sont toujours présentes et qu'ils représentent un défi pour la région, commandant ainsi des actions novatrices et concertées. Le CRPMT est conscient qu'un effort collectif sera nécessaire pour non seulement accompagner les entreprises et les chercheurs d'emploi, mais il sera

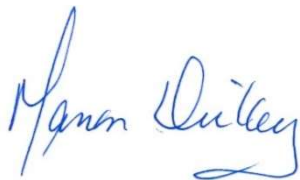
essentiel de renforcer les partenariats actuels et futurs pour favoriser l'attraction et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée.

En parallèle, des efforts accrus seront consentis par les bureaux locaux, via les services aux entreprises, afin de supporter les entreprises qui doivent s'adapter aux enjeux grandissants liés au développement des compétences numériques et à l'introduction de nouvelles technologies. Le CRPMT, de concert avec Services Québec et les établissements de formation en Abitibi-Témiscamingue, sera proactif afin d'identifier les besoins de développement des compétences des entreprises, tant celles numériques que l'ensemble des compétences nécessaires au bon fonctionnement des organisations sur notre territoire.

En plus des deux grands volets que sont l'emploi et l'assistance sociale, Services Québec continuera à moderniser et à simplifier l'accès aux services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises. Ayant maintenant complété la transformation de nos bureaux sous l'égide de Services Québec, le déploiement afin de répondre de manière efficace et efficiente aux requêtes et besoins des citoyens, se poursuivra.

Comme par les années passées, le CRPMT et Services Québec peuvent compter sur la collaboration de plusieurs partenaires, dont les ressources externes en employabilité et les institutions d'enseignement qui contribuent eux aussi à l'atteinte de nos objectifs régionaux.

En terminant, nous désirons remercier tout le personnel de Services Québec de l'Abitibi-Témiscamingue pour le dévouement, la résilience et la capacité d'adaptation dont il a fait preuve tout au long de cette année historique. Ce fut une période de grands bouleversements et de grandes incertitudes pour l'ensemble de la population québécoise et notre personnel n'y a pas échappé. Malgré les défis, jour après jour les employés de Services Québec se font un devoir de travailler dans le respect des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyens, afin d'offrir à chacun un service à la clientèle de qualité.



Manon Dickey
Directrice régionale par intérim de Services
Québec



Sylvain Blais
Président du Conseil régional des partenaires du
marché du travail

2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC

La Direction régionale de Services Québec participe à la réalisation de la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) soit de contribuer à la prospérité économique du Québec en :

- Favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.
- Favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses.
- Privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables.
- Soutenant la concertation communautaire et bénévole.
- Simplifiant l'accès aux services gouvernementaux.

La Direction régionale de Services Québec de l'Abitibi-Témiscamingue, en collaboration avec le CRPMT, œuvre à la mise en place de leviers favorisant l'intégration des individus au marché du travail et soutenant les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines. Pour ce faire, des services publics d'emploi (SPE) sont offerts sur l'ensemble du territoire témiscabiti-bien. La Direction régionale est tenue de produire un plan d'action annuel en matière de main-d'œuvre et d'emploi, et ce, en réponse au *Plan stratégique 2019-2023 du MTESS*. Elle doit rendre compte de l'atteinte des cibles de résultats de ce plan, de même que de l'utilisation des budgets qui lui sont alloués. Le budget initial octroyé à la région s'élève à 15,4 M\$ en 2019-2020. Pour en connaître davantage sur les ressources budgétaires octroyées et sur les cibles de résultat à atteindre en 2021-2022, consultez les annexes 1 et 2.

De par ses programmes d'assistance sociale, la Direction régionale assure également l'attribution d'une aide financière aux gens qui ne peuvent subvenir seuls à leurs besoins, notamment par de l'aide et de l'accompagnement aux prestataires qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche d'emploi.

Elle a aussi pour mandat de soutenir les citoyens et les entreprises dans leurs démarches avec l'État. Les démarches avec les services gouvernementaux doivent être simples, rapides et efficaces. Les citoyens et les entreprises souhaitent savoir rapidement à quelle porte frapper, éviter de se répéter, ne pas avoir de tracasseries administratives et choisir le moyen avec lequel ils transigeront avec l'État. Le modèle d'affaires de Services Québec a été conçu à cette fin. La population, tant citoyenne qu'entreprise, bénéficiera, à travers un réseau de bureaux locaux déployés sur l'ensemble du territoire québécois, de nombreux services en trois modes de prestation : Web, téléphonique et en personne. Pour en apprendre davantage sur les services gouvernementaux actuellement desservis par la Direction régionale de Services Québec Abitibi-Témiscamingue, référez-vous à la page suivante.

2.1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Services Québec est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire. Sa mission est d'offrir un accès simplifié aux services publics en personne, par téléphone et en ligne.

Pour remplir sa mission, Services Québec dispose de bureaux locaux répartis sur le vaste territoire de la région, soit à Amos, La Sarre, Rouyn-Noranda, Senneterre, Val-d'Or et Ville-Marie. Tous ces bureaux sont maintenant déployés sous la bannière Services Québec. Des services administratifs et de soutien leur sont offerts par le biais du bureau des services régionalisés situé à Rouyn-Noranda.

De son côté, le traitement administratif de l'aide financière de dernier recours (AFDR) est régionalisé à Amos. Le client qui désire avoir accès à des informations générales ou le prestataire qui souhaite obtenir de l'information sur son dossier peuvent toutefois se référer au bureau local de leur territoire. L'organigramme de la Direction régionale de Services Québec est présenté en annexe 3.

Services gouvernementaux desservis par la Direction régionale de Services Québec Abitibi-Témiscamingue

Bureau de Services Québec de La Sarre

655, 2^e Rue Est
La Sarre (Québec) J9Z 2Y9

Services offerts :

- Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- Agriculture, pêcheries et alimentation
- Aide à l'emploi
- Aide aux entreprises
- Aide sociale
- Assermentation
- Postes informatiques en libre-service
- Renseignements sur les programmes et services
- Financement et assurances agricoles

Bureau de Services Québec d'Amos et Centre de traitement régional de l'aide financière de dernier recours

262, 1^{re} Avenue Est
Amos (Québec) J9T 1H3

Services offerts :

- Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- Aide à l'emploi
- Aide aux entreprises
- Aide sociale
- Assermentation
- Immigration, francisation et intégration
- Permis de conduire et immatriculation des véhicules
- Postes informatiques en libre-service
- Registre foncier du Québec
- Renseignements sur les programmes et services

Bureau de Services Québec de Rouyn-Noranda

189, avenue Murdoch, 1^{er} étage
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3

Services offerts :

- Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- Actes de l'état civil (certificats et copies)
- Aide à l'emploi
- Aide aux entreprises
- Aide sociale
- Assermentation
- Bâtiment: paiement pour le maintien d'une licence et examens
- Immigration, francisation et intégration
- Permis de conduire et immatriculation des véhicules
- Postes informatiques en libre-service
- Registre foncier du Québec

Bureau de Services Québec de Val-d'Or

186, avenue Perrault
Val-d'Or (Québec) J9P 2H5

Services offerts :

- Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- Aide à l'emploi
- Aide aux entreprises
- Aide sociale
- Assermentation
- Immigration, francisation et intégration
- Postes informatiques en libre-service
- Renseignements sur les programmes et services

Bureau de Services Québec de Ville-Marie

1B, rue Notre-Dame Nord
Ville-Marie (Québec) J9V 1W5

Services offerts :

- Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- Aide à l'emploi
- Aide aux entreprises
- Aide sociale
- Assermentation
- Immigration, francisation et intégration
- Postes informatiques en libre-service
- Registre foncier du Québec
- Renseignements sur les programmes et services

Bureaux de Services Québec de Senneterre

481, 7^e Avenue Ouest
Senneterre (Québec) J0Y 2M0

Services offerts :

- Accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes
- Aide à l'emploi
- Aide aux entreprises
- Aide sociale
- Assermentation
- Postes informatiques en libre-service
- Renseignements sur les programmes et services

Services régionalisés

180, boulevard Rideau, RC 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9

Services offerts :

- Services administratifs et de soutien aux bureaux locaux

2.2 VISION STRATÉGIQUE DU CRPMT

Le CRPMT est responsable d'identifier des stratégies et des objectifs régionaux en matière de main-d'œuvre et d'emploi et de les promouvoir auprès de l'ensemble du territoire témiscabitiébien.

La rareté croissante de main-d'œuvre à laquelle se heurte la région préoccupe vivement le CRPMT. À cet effet, plus d'une centaine de partenaires de la région se sont réunis le 18 janvier 2018 afin de conjuguer leurs efforts pour mieux répondre aux besoins de main-d'œuvre. Quatre pistes de convergences régionales ont été identifiées, lesquelles guideront les actions de la Direction régionale dans sa planification 2021-2022 :

- Une concertation régionale en attraction.
- Une expertise d'accompagnement pour l'intégration en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée.
- L'identification des besoins de développement des compétences.
- L'intégration professionnelle des Premières Nations.

La composition des membres du CRPMT est présentée à l'annexe 4.

3. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC

3.1 UNE CONTRACTION DU MARCHÉ DU TRAVAIL EN 2020

La situation sanitaire actuelle a eu des répercussions sur le marché du travail. Après une décennie de croissance soutenue, on observe une contraction du marché du travail en Abitibi-Témiscamingue.

Le nombre de personnes en emploi a diminué de 10,2 % (- 7 800). Ce sont 68 400 personnes qui ont occupé un emploi en 2020. Cette baisse était toutefois prévisible, compte tenu des sommets historiques atteints en 2019, soit 76 200 personnes en emploi. L'emploi temps partiel a été davantage touché (- 13,6 %; 1 900) que l'emploi temps plein (- 9,5 %; -5 900). Le taux d'emploi a diminué de 6,2 points de pourcentage pour s'établir à 57,6 % c. 63,8 % en 2019. Le taux de chômage s'est fixé à 6,6 % c. 3,9 % en 2019. Le taux d'activité a fléchi et est passé de 66,4 % à 61,6 % entre 2019 et 2020.



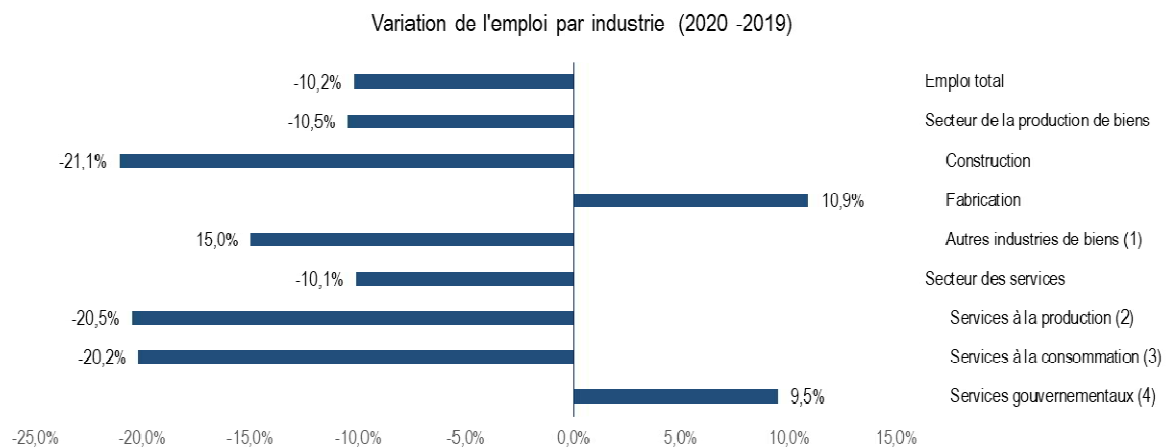
Une reprise a été observée à partir de la mi-année, les pertes d'emplois étant principalement survenues entre mars et juin 2020. À partir de juillet, l'emploi a progressé, et ce, jusqu'à la fin de l'année. L'amélioration sur le marché du travail s'est également observée sur le site Web de Placement en ligne. En avril 2020, le site signalait 550 postes en région et, en décembre 2020, le nombre de postes vacants s'élevait à 700¹.

3.2 DES SECTEURS D'ACTIVITÉ PLUS TOUCHÉS

Les entreprises ont déployé plusieurs efforts au cours des derniers mois pour s'adapter au contexte pandémique. La réorganisation du travail, l'aménagement du temps de travail, l'adoption du télétravail, la modification de l'environnement pour protéger la main-d'œuvre, l'encouragement de la formation continue, l'accroissement de la vente en ligne, la diversification des sources d'approvisionnement, etc. sont tous des solutions ayant permis de maintenir une partie des travailleurs en emploi.

La structure industrielle de la région a possiblement limité le niveau de perte d'emploi. La proportion d'emploi dans le secteur de la production de biens semble avoir stimulé la reprise en région. Pour sa part, l'industrie de la production de biens a procuré 1 emploi sur 3 (31,4 %) en région comparativement à 1 sur 4 pour l'ensemble du Québec (20,4 %).

En Abitibi-Témiscamingue, le recul du nombre de personnes en emploi a été proportionnellement comparable dans le secteur des biens (- 2 500; - 10,5 %) et dans le secteur des services (- 5 300; - 10,1 %). Dans le secteur des biens, la construction (- 1 200; - 21,1 %) et les autres industries de biens (- 1 900; - 15,0 %) ont enregistré une baisse. Le secteur de la fabrication a fait un gain (+ 600; + 10,9%). Dans le secteur des services, les services à la production (- 3 400; - 20,5 %) et les services à la consommation (- 3 600; - 20,2 %) ont enregistré les diminutions les plus marquées. Finalement, les services gouvernementaux ont vu leur nombre de personnes en emploi augmenté entre 2019 et 2020 (+ 1 700; + 9,5 %).



(1) Agriculture, Foresterie, pêche, mine et extraction de pétrole et de gaz et Services publics.

(2) Commerce de gros, Transport et entreposage, Finance, assurances, immobilier et location, Services professionnels scientifiques et techniques, Services aux entreprises, bâtiments et de soutien.

(3) Commerce de détail, Information, culture et loisirs, Hébergement et services de restauration, Autres services.

(4) Services d'enseignement, Soins de santé et assistance sociale, Administrations publiques.

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active* Moyennes annuelles

À partir de juillet, malgré les restrictions, la construction et le secteur de la fabrication ont réussi à poursuivre leurs activités. On a observé une reprise du côté des services à la production : commerce de gros, transport et entreposage, finance, assurances et services professionnels. Du côté des services à la consommation, les secteurs culture et loisirs, hébergement et services de restauration ainsi que le sous-secteur autres services (activités commerciales à caractère non essentiel) ont été grandement fragilisés. Certains commerces de détail ont été épargnés vu le revenu disponible par habitant plus élevé que dans l'ensemble du Québec (30 561 \$ c. 29 924 \$)² et la mise en place de mesures de soutien par les gouvernements fédéral et provincial. On a noté une hausse de l'achat local et du tourisme interrégional de plein air.

Les petites entreprises ont été plus vulnérables à la crise en raison d'un accès plus limité aux liquidités et d'une capacité moins grande de s'endetter davantage³. En 2020, on comptait un peu plus de 5 000 établissements en Abitibi-Témiscamingue dont 47,7 % composés de 1 à 4 travailleurs et 36,6 % de 5 à 19 travailleurs.

En 2020, la région a fait l'objet d'une dizaine de licenciements collectifs, c'est-à-dire une cessation de travail d'au moins 6 mois, décidée par l'employeur, qui touche au moins 10 salariés d'un même établissement⁴.

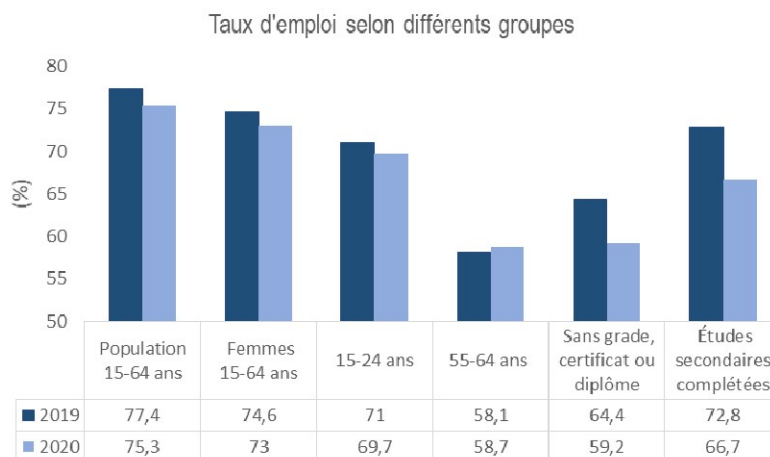
3.3 DES GROUPES PARTICULIÈREMENT AFFECTÉS

La baisse du taux d'emploi chez les femmes de 15 à 64 ans (- 1,7 point de pourcentage) peut s'expliquer entre autres par la diminution du nombre d'emploi dans les secteurs à prédominance féminine tels que le commerce de détail, l'hébergement et la restauration.

Le taux d'emploi des jeunes âgés de 15 à 24 ans s'est replié de 2,5 points de pourcentage. Une embauche plus récente (donc les premiers à quitter), la prévalence de l'emploi à temps partiel et l'accès plus restreint aux emplois l'été dernier figureraient parmi les causes.

Contre toutes attentes, le taux d'emploi des travailleurs expérimentés âgés de 55 ans à 64 ans a progressé de 1,0 point de pourcentage.

Les travailleurs peu scolarisés ou n'ayant pas de diplôme ont vu leur taux d'emploi fléchir de 5 points de pourcentage. En région, la population sans certificat, diplôme ou grade est plus élevée que dans l'ensemble du Québec (20,9 % c. 13, 3 % pour l'ensemble du Québec).



La population des Premières Nations âgée de 15 ans à 64 ans était estimée à 5 619 personnes en 2018. En 2016, le taux d'emploi des 15 ans et plus était inférieur à celui de la population autochtone de l'ensemble du Québec (41,7 % c. 51,9 %)⁵. Six mois après la pandémie, les non autochtones ont vu leur taux d'emploi s'améliorer alors que la reprise s'avérait plus lente chez les autochtones⁶.

En 2016, on chiffrait le nombre de personnes immigrantes de 15 ans et plus à 2 135. Le taux d'emploi des immigrants en région est passé de 42,1 % en 2006 à 63,0 % en 2016. Les répercussions de la COVID-19 sur l'emploi des immigrants pourraient effacer les progrès réalisés au cours des dernières années⁷.

3.4 UN NOMBRE PLUS IMPORTANT DE PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI

Alors que le nombre de prestataires de l'assurance-emploi connaissait une baisse constante depuis plusieurs années, ce nombre a grimpé de plus de 6 000 entre 2019 et 2020. On a estimé une moyenne de 10 471 prestataires par rapport à 4 464 l'année précédente.

Les caractéristiques des prestataires ont été fort différentes en 2020. La proportion de primo demandeurs (première demande en cinq ans) a doublé, passant de 21,8 % en 2019 à 44,3 % en 2020. Les jeunes âgés de 15 à 24 ans ont composé 13,5 % des prestataires alors qu'antérieurement ce groupe d'âge constituait 7,4 % de l'ensemble des prestataires. On a également remarqué une forte

représentation de prestataires provenant des secteurs commerce de détail ainsi que des services d'hébergement et de restauration.

La saisonnalité de l'emploi demeure une réalité régionale. Au cours de l'année 2020, le nombre de prestataires saisonniers est demeuré pratiquement le même qu'en 2019 (2 059 c. 2 175)⁸.

3.5 PEU D'IMPACT SUR LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE

Le taux d'assistance sociale des 18 à 64 ans a été de 4,4 % en décembre 2020 comparativement à 4,9 % pour l'ensemble du Québec. Le nombre d'adultes présents au programme d'aide sociale⁹, c'est-à-dire sans contraintes ou ayant des contraintes temporaires à l'emploi, ne cesse de diminuer. En décembre 2020, on a dénombré 1 808 adultes prestataires du programme d'aide sociale comparativement à 2 100 adultes pour la même période l'an dernier. Cela a représenté une baisse de 292 (- 13,9 %)¹⁰. L'intégration des personnes plus éloignées du marché du travail risque d'être plus difficile en raison du nombre plus élevé de personnes avec une expérience de travail récente et prête à réintégrer un emploi plus rapidement.

3.6 UNE EXIGENCE ACCRUE DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Les gestionnaires ont vu leurs pratiques de gestion bousculées. Les compétences comportementales ont été très sollicitées chez les travailleurs : collaboration, capacité d'adaptation, polyvalence, flexibilité, responsabilisation, confiance, etc. Les compétences de base (littératie, numératie, littérature numérique) sont apparues plus importantes que jamais dans un contexte d'apprentissage accéléré et à distance.

Toutes les organisations et tous les secteurs d'activité adopteront une transformation numérique au cours des prochaines années. Elle sera synonyme d'intégration de nouvelles compétences technologiques au sein de la production, du service client, des opérations et de la commercialisation. Avec la vitesse à laquelle évoluent les technologies, les fonctions des travailleurs se transformeront en continu. La technologie fera évoluer la structure de l'emploi, des tâches survivront au lieu de disparaître, parce qu'elles seront modernisées et valorisées par la technologie ¹¹.

Parmi les cinq priorités des entrepreneurs pour s'adapter à la pandémie – la première étant de redresser leur finance et tirer parti de la technologie se positionne en seconde place. Nombreux sont les entrepreneurs résolus à moderniser leur entreprise et à la rendre plus productive en misant sur l'investissement dans les technologies. Parmi les autres raisons de vouloir tirer parti de la technologie figurent : demeurer en affaires, suivre les tendances de leur secteur, réduire les coûts, prendre de l'expansion, attirer ou garder les employés ainsi que compenser la pénurie de main-d'œuvre¹².

Plusieurs initiatives pilotées par des organismes et établissements régionaux ont eu cours cette année : que ce soit la diffusion d'ateliers, de balados ou la réalisation de conférences web, ces quelques exemples ont permis de sensibiliser, de renforcer et de soutenir le développement technologique en région. L'Institut national des mines est un leader et il a élaboré un cadre de référence concret des compétences à développer dans le secteur minier pour la main-d'œuvre actuelle et future¹³. Ce cadre est inspirant pour tous les secteurs d'activité dans l'analyse et le déploiement des compétences numériques.

- Communiquer : comprendre, valider et transmettre.
- Collaborer : partager ses connaissances, des informations et des contenus, faire appel aux autres, posséder un leadership positif, faire preuve d'ouverture face aux nouvelles idées et aux autres.
- Analyser et solutionner : traiter et interpréter les données numériques, trouver des solutions, juger et prendre une décision, formuler des recommandations.
- Utiliser des technologies numériques : déterminer les outils numériques pertinents à la tâche, maîtriser l'usage des fonctionnalités des outils numériques, opérer des appareils à distance, entretenir et mettre à jour les équipements numériques.

- Protéger : utiliser adéquatement et en toute sécurité les équipements numériques, protéger les données personnelles et corporatives (cybersécurité), adopter des comportements virtuels appropriés (cyber comportements) et gérer les risques.
- Apprendre, se développer et s'améliorer : acquérir de nouvelles connaissances de façon autonome, savoir apprendre en mode virtuel (classe virtuelle, automation), s'adapter efficacement aux changements, améliorer les pratiques de travail ou les procédures de travail (innovation).

3.7 UNE DIMINUTION DE LA POPULATION EN ÂGE DE TRAVAILLER

En 2021, l'indice de remplacement de la main-d'œuvre sera de 70,1 comparativement à 83,1 pour l'ensemble du Québec¹⁴. Un indice de remplacement de 100 indiquerait que le nombre de personnes de 55-64 ans qui s'apprêteraient à se retirer du marché du travail serait remplacé par un nombre équivalent de personnes de 20-29 ans.

Selon les *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066* de l'Institut de la Statistique du Québec, les projections énoncent que la population en âge de travailler en région (15-64 ans) s'effritera de 5 000 personnes entre 2021 et 2026.

Les politiques d'immigration ont été mises en place pour freiner la baisse démographique et contribuer à assurer une croissance économique au Québec. Les incidences d'une immigration en mode pause pourraient notamment restreindre les futurs bassins de main-d'œuvre.

3.8 DES PERSPECTIVES ENCOURAGEANTES MALGRÉ LES INCERTITUDES

Les prévisions sont teintées d'incertitudes. La région comptera une soixantaine de professions ou la main-d'œuvre projetée sera insuffisante pour répondre aux besoins prévus des employeurs pour 2021-2023. Ces professions offriront d'excellentes perspectives d'emploi pour les personnes disposant des qualifications requises ou qui les obtiendront durant la période couverte. Ces professions se concentreront autour des compétences liées aux sciences naturelles et appliquées, soutien des services et soins de santé, services d'enseignement et aux métiers de la construction ainsi que l'entretien et l'opération d'équipement.

Une profession sur trois (27,4 %) nécessitera un diplôme universitaire. Plus de la moitié (53,2 %) requerra un niveau de compétence technique (nécessitant généralement une formation collégiale ou un diplôme d'étude professionnelle), 11,3 % un diplôme d'études secondaires ou une courte formation en entreprise et 8,1 % ne demanderont aucun diplôme.

Une persistance des difficultés de recrutement est à prévoir dans des secteurs plus en demande : santé et services sociaux, construction et technologies de l'information¹⁵. Cette demande laisse présager un redéploiement de la main-d'œuvre. Le défi sera d'amener les personnes issues des industries ou professions ralenties par les effets de la pandémie à se requalifier dans les entreprises qui manquent de main-d'œuvre.

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

En conclusion, la Direction régionale de Services Québec Abitibi-Témiscamingue est interpellée par :

- Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité.
- Adapter les interventions aux besoins de la clientèle.
- Favoriser la qualification et le rehaussement des compétences.
- Soutenir le développement des compétences numériques.
- Promouvoir la gestion humaine, l'inclusion et la diversité.
- Contribuer à l'attraction d'une main-d'œuvre qualifiée.

4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPALES ORIENTATIONS

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

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

- L'intensification des interventions auprès des entreprises.
- Le soutien à la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée, notamment par l'intégration et le maintien en emploi des personnes sous-représentées sur le marché du travail.
- Le développement des compétences numériques de la main-d'œuvre.
- Renforcer nos partenariats avec les ministères et organismes socioéconomique de la région, afin de répondre aux défis du marché de l'emploi en Abitibi-Témiscamingue

4.1 SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SERVICES ET EN AMÉLIORER LA QUALITÉ (ORIENTATION 1)

En lien avec cette orientation du *Plan stratégique 2019-2023 du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, voici les axes d'intervention régionaux prévus pour 2021-2022.

Objectif 1 : Faire connaître davantage l'offre de service de Services Québec	
Axes d'intervention	Faire connaître l'offre de service auprès des citoyens et des entreprises par le maintien et le développement de nouvelles actions par la Direction régionale.
	Identifier des stratégies simples et efficaces afin de faire connaître les services gouvernementaux dans les bureaux de Services Québec.
	Améliorer la visibilité en lien avec les collaborations de Services Québec et s'assurer que nos contributions sont associées à nos bureaux (prévoir des annonces sur chacun des territoires).

De plus, le personnel des bureaux locaux de Services Québec, de par son accueil dynamique et son accompagnement personnalisé, offre aux individus et aux entreprises des services publics d'emploi. Nous sommes d'avis qu'une meilleure connaissance de toute la gamme de services offerts par Services Québec, à travers ses programmes et mesures, permettra une meilleure adéquation formation-compétences-emploi pour la main-d'œuvre et pour les entreprises.

Qui plus est, maintenant que l'ensemble des bureaux en Abitibi-Témiscamingue est sous la bannière Services Québec, il faut maintenir les collaborations afin de maximiser le déploiement de cette nouvelle offre de service et instituer, auprès de la population, les bureaux locaux comme « porte d'entrée des services gouvernementaux ».

Objectif 2 : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services	
Axe d'intervention	Mettre en œuvre les actions qui permettront d'améliorer la qualité de l'information et des pratiques relativement aux programmes et services pour les services offerts au comptoir.

Le professionnalisme, l'écoute et l'empathie du personnel administratif de Services Québec en font des atouts importants permettant de fournir à la clientèle qui se présente dans les bureaux de Services Québec de l'information pertinente qui répond à leur besoin. La qualité du service et de l'information fournie doivent être vues comme des éléments qui sont en processus d'amélioration continue constant.

Pour ce faire, il faut soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils mis à leur disposition afin d'offrir aux citoyens des renseignements précis et complets. Il faut aussi assurer une synergie régionale de tout le personnel qui offre les services aux comptoirs, notamment par le codéveloppement et la standardisation des pratiques.

Objectif 3 : Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité	
Axes d'intervention	Mettre en œuvre des stratégies intégrées de services aux citoyens permettant d'offrir un service à la clientèle en multimodes (téléphone, web et présentiel).
	Faire connaître ces stratégies auprès de nos partenaires et s'assurer de la cohérence pour nos clientèles afin de maintenir un référencement simple et efficace
	Évaluer de manière conjointe les avantages, les enjeux et les défis de la prestation de services de manière numérique. Promouvoir et accompagner la clientèle dans l'utilisation des services en ligne.
	Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariats

Pour remplir sa mission et l'atteinte de ses objectifs, Services Québec veut privilégier la complémentarité et la continuité des divers modes de prestation de services (en ligne, au téléphone et au comptoir), en tenant compte de la transformation numérique amorcée et qui se poursuivra au cours des prochaines années tout en accompagnant les citoyens et les entreprises dans leurs démarches.

Dans un souci de diversifier les modes de prestation de services en utilisant des technologies et des outils additionnels pour communiquer avec la clientèle, la Direction régionale de Services Québec de l'Abitibi-Témiscamingue souhaite faire connaître les stratégies utilisées à ses partenaires afin d'offrir un continuum intégré de service répondant aux besoins des citoyens et des entreprises. Le développement d'une stratégie adaptée pour rejoindre tous types de clientèles demeure le principal enjeu, tant pour Services Québec que pour ses partenaires.

Objectif 4 : Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus	
Axe d'intervention	Développer et mettre en place une stratégie régionale pour valider la satisfaction de la clientèle, identifier des moyens pour la mesurer et des pistes de solution pour l'améliorer.

Maintenant que la clientèle de l'ensemble de la région se voit offrir des services gouvernementaux simplifiés, harmonisés, regroupés et offerts à proximité de leur résidence ou de leur milieu d'affaires, il importe de s'assurer que les services répondent toujours au besoin de la clientèle. Non seulement doit-on s'assurer que les services sont toujours au diapason avec les besoins de la population, ces services doivent aussi être rendus selon un standard établi par l'organisation. Le paradigme prédominant veut que le professionnalisme et la courtoisie de toutes nos équipes assurent la satisfaction de la clientèle. Toutefois, dans un processus d'amélioration continue, il faut être en mesure de développer des outils pour évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle et y apporter les correctifs nécessaires pour optimiser l'expérience des gens qui font appel à nos services.

4.2 ADAPTER LES INTERVENTIONS AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE (ORIENTATION 2)

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

Le Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il prend compte de la Planification stratégique 2019-2023 du MTESS; 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 2021-2022 des services publics d'emploi

- Enjeu 1 - La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions.
- Enjeu 2 - La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins actuels et en évolution des entreprises et des personnes, tenant compte des effets de la pandémie de la COVID-19 afin, notamment de soutenir la transition numérique, la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi et l'adaptation de l'organisation du travail.
- Enjeu 3 - La connaissance et le recours appropriés aux services publics d'emploi par les clientèles et les partenaires.

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

Objectif 1 : Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures dont celles offertes en ligne	
Axes d'intervention	Mise en place de stratégies de promotion, préalablement identifiées, des services publics d'emploi et des services offerts par les ressources externes.
	Assurer la diffusion des différentes campagnes de sensibilisation et de promotion réalisées par le MTESS.
	En considérant les particularités territoriales, accroître la compréhension et l'utilisation de l'IMT des intervenants internes et externes, incluant nos partenaires socio-économiques, lors de l'analyse des cas et la prise de décision.
	Définir une stratégie de communication régionale, simple et efficace, afin mieux faire connaître, les besoins de main-d'œuvre auprès des citoyens et des entreprises, en réponse à nos enjeux régionaux.

La pandémie modifia de manière considérable le portrait du marché de l'emploi et de la main-d'œuvre en Abitibi-Témiscamingue, comme partout ailleurs au Québec. Afin de répondre aux enjeux intrinsèques à cette pandémie, de nouvelles mesures ont été déployées, tant du côté des services aux entreprises que des services aux individus. Avec nos partenaires, il importe d'assurer une bonne connaissance et une bonne compréhension, tant des nouvelles mesures que du coffre à outils

pré-pandémie de Services Québec. C'est ainsi que nous réussirons à maximiser notre capacité d'intervention auprès des individus et des entreprises.

Le Ministère est proactif dans sa réponse aux différentes problématiques du marché du travail. De ce fait, de nombreuses campagnes de sensibilisation ont été déployées au cours des dernières années afin de résorber ces problématiques et d'arriver à une meilleure adéquation entre les besoins du marché du travail et l'offre d'employés compétents sur le marché. Le CRPMT de l'Abitibi-Témiscamingue, de concert avec la Direction régionale, agira comme vecteur pour diffuser ces campagnes auprès des publics cibles, notamment la campagne *On cherche du monde* pour faire la promotion des métiers des secteurs de la santé et des services sociaux, la construction et les technologies de l'information.

Les secteurs de l'agriculture, de la foresterie, des mines et du tourisme demeureront au cœur des priorités de Services Québec en 2021-2022, notamment par l'intensification des collaborations permettant d'approfondir la lecture qualitative du marché du travail. Rappelons que ces secteurs avaient été jugés prioritaires par nos élus des MRC en vertu de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. La Direction régionale, en collaboration avec ses partenaires, poursuivra la veille collaborative de ces filières en orientant davantage celle-ci sur les besoins de main-d'œuvre et de développement des compétences. Elle permettra de mieux orienter les interventions dans ces secteurs et d'effectuer une lecture prospective des besoins en terme de main-d'œuvre et sur les compétences et les technologies nécessaires au marché du travail de demain.

L'information sur le marché du travail (IMT) se doit d'être instinctivement ancrée dans la prestation de services de la Direction régionale. Toute intervention devrait impérativement nécessiter une analyse rigoureuse de l'IMT. Le marché du travail évolue rapidement, se traduisant inévitablement par une abondance d'IMT. La provenance des sources de données est multiple et il devient parfois difficile de s'y retrouver. En 2021-2022, Services Québec compte structurer le partage et la diffusion d'une IMT vulgarisée au sein de son réseau interne. Des moyens seront donc mis en place afin d'informer périodiquement les équipes dans le but de développer un réflexe systématique d'utilisation de l'IMT.

L'IMT se doit d'être l'assise principale de toutes initiatives ou décisions stratégiques susceptibles de répondre au marché du travail témiscabibien. Pour ce faire, celle-ci doit être facilement accessible, vulgarisée et adaptée à l'auditoire à laquelle elle est diffusée. Des stratégies de diffusion de l'IMT seront mises en place à deux échelles, soit auprès des acteurs de prise de décisions ainsi qu'auprès des ambassadeurs qui travaillent étroitement avec les diverses clientèles desservies par Services Québec. À cette fin, la Direction régionale, supportée par le CRPMT, imposera davantage son leadership en tant que porteuse d'IMT pour assurer des initiatives et des décisions cohérentes avec celle-ci.

Objectif 2 : Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation de leurs pratiques en gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînées par la pandémie de la COVID-19

Axes d'intervention	Poursuivre la mise en œuvre des projets stratégiques par le CRPMT et élaborer une stratégie de déploiement à grande échelle de l'outil d'identification de développement des compétences des entreprises développé par ces projets.
	Soutenir et collaborer à accroître l'offre de formation continue en fonction de la transformation du marché du travail.

	Saisir et soutenir les occasions de valoriser les clientèles sous-représentées sur le marché du travail (Premières Nations, personnes handicapées, immigrantes ou judiciairisées, travailleurs expérimentés et femmes), notamment par la concrétisation des actions en cours dans le cadre des comités mixtes autochtones.
	S'assurer d'être présent pour soutenir les entreprises des secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre malgré la pandémie ainsi que d'un soutien pour la formation de leurs employés ou encore pour la gestion de leurs ressources humaines, notamment dans les secteurs des TI, de la construction et de la santé.
	Assurer un soutien aux entreprises qui souhaitent entreprendre une transformation technologique numérique de leur entreprise, particulièrement par un soutien au niveau du développement des ressources humaines.

Le visage du marché du travail est en constante évolution. Ces transformations incessantes modifient l'essence même des compétences relatives aux professions occupées par les travailleurs. Réorganisation du travail, introduction de nouvelles technologies et ouverture des marchés à l'international ne sont que quelques facteurs influençant les compétences nécessaires à la main-d'œuvre de demain. Dans cette optique, le CRPMT s'est engagé, en collaboration avec les partenaires concernés, à soutenir les entreprises à mieux identifier les besoins de développement des compétences de leur main-d'œuvre pour assurer la concrétisation de réponses adaptées et variées. En ce sens, la poursuite du projet stratégique débuté en 2020-2021 est une priorité du CRPMT.

Le phénomène de rareté de main-d'œuvre rencontré dans plusieurs secteurs d'activité amène les employeurs à chercher de la main-d'œuvre dans des bassins qui autrefois étaient souvent délaissés par crainte ou par méconnaissance des implications entourant l'accueil et l'intégration de ces travailleurs. Les stigmatisations de cette main-d'œuvre font souvent ombrage aux nombreux avantages qu'apporte l'hétérogénéité en entreprise : accroissement de la performance organisationnelle, diversification des méthodes de travail, attractivité de l'entreprise, dynamisme des équipes de travail, etc. En effet, des individus détenant des parcours professionnels et des expériences de vie variés véhiculent nécessairement des valeurs permettant d'enrichir la culture organisationnelle et des perspectives différentes poussant à l'innovation. C'est dans ce constat que la Direction régionale, en partenariat avec le CRPMT et les intervenants régionaux, valorisera l'apport au marché du travail des personnes sous-représentées, soit les Premières Nations, les personnes handicapées, immigrantes ou judiciairisées, les travailleurs expérimentés et les femmes. Services Québec répondra présent pour guider les entreprises dans l'adaptation de leurs approches de gestion, assurer une intégration réussie et un maintien durable en emploi rendant ainsi les organisations attractives pour cette main-d'œuvre. En lien avec cet enjeu, l'expérience des comités mixtes et la mise en place d'action pour favoriser l'intégration des Premières Nations sur le marché du travail serviront en 2021-2022 de guide pour initier des projets structurants en région pour cette clientèle

En contexte de rareté de main-d'œuvre, les PME énoncent manquer de temps pour se structurer en œuvrant quotidiennement dans un sentiment d'urgence. Les programmes et services qui leurs sont offerts sont nombreux de même que les ministères et organismes auxquels ils se rattachent. Les solutions pour faire face à la rareté de main-d'œuvre sont multiples, mais les intervenants du marché du travail mentionnent que la méconnaissance des services offerts en région est un frein à leurs interventions. Pour optimiser celles-ci, les ministères et organismes doivent, en premier lieu, mettre en commun leurs expertises entourant les solutions pour faire face à la rareté. Les intervenants du marché du travail pourront mieux jouer leur rôle-conseil et ainsi accroître la productivité des entreprises en ayant une meilleure connaissance des services et des expertises présentes en Abitibi-Témiscamingue.

Comme mentionné précédemment, les réponses à la rareté de main-d'œuvre sont multiples : on assiste à un changement de paradigme dans la façon de répondre aux besoins de productivité des entreprises pour compenser cette problématique. Dans cette perspective, Services Québec déploiera des efforts considérables pour inciter les entreprises à la nécessité d'adapter leurs pratiques en gestion des ressources humaines en :

- Conscientisant les entreprises à l'importance de revoir l'organisation du travail par l'utilisation de nouvelles technologies, l'automatisation ou la robotisation d'une partie de leur production.
- Soutenant les entreprises dans les processus de gestion de changement.
- Participant au rehaussement des compétences du personnel en place, dans un contexte où les exigences du marché du travail sont de plus en plus élevées.
- Favorisant le recours à une main-d'œuvre diversifiée.
- Révisant les processus de recrutement, d'attraction et de fidélisation des entreprises (affichage de poste, gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, conditions de travail, politique équitable et concurrentielle de rémunération, reconnaissance, développement des compétences, etc.).

L'équipe de Services Québec, présente sur l'ensemble du territoire, agira comme agent de changement pour assurer une transition réussie des organisations vers ces solutions, ce qui lui permettra de demeurer compétitive malgré les difficultés de recrutement.

Objectif 3 : Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale	
Axes d'intervention	Développer des approches innovantes pour mobiliser la clientèle de l'assistance sociale.
	Explorer des contenus de formation innovants pour répondre aux besoins de développement de compétences pour la clientèle sous-représentée.
	Encourager les personnes qui ont des projets de requalification ou de rehaussement de leurs compétences, en priorisant les secteurs qui offrent de bonnes perspectives d'emploi.
	S'assurer d'être présent pour soutenir les entreprises des secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre malgré la pandémie ainsi que d'un soutien pour la formation de leurs employés ou encore pour la gestion de leurs ressources humaines, notamment pour l'attraction de la main-d'œuvre qualifiée.
	S'assurer d'un accompagnement soutenu des personnes jusqu'à l'emploi, favoriser leur maintien en emploi et effectuer un suivi systématique des candidats n'ayant pas intégré le marché du travail, particulièrement la clientèle faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail et la clientèle des programmes de l'assistance sociale.
	Mettre en œuvre des initiatives structurantes pour le développement des compétences numériques des personnes sans emploi et en emploi.

Bien que la rareté de main-d'œuvre était un phénomène très présent avant le début de la pandémie, cette dernière a mis encore plus en évidence les besoins criants dans certains domaines tels que la santé, les métiers de la construction et les métiers liés aux technologies de l'information. L'exemple de la formation offerte pour devenir préposé aux bénéficiaires à l'été et à l'automne 2020 montre que la

requalification de la main-d'œuvre peut être une voie à emprunter afin de résorber le déficit de main-d'œuvre dans certains secteurs.

Le développement des compétences de la main-d'œuvre est l'un des incontournables pour contrer la rareté de main-d'œuvre. D'ailleurs, c'est pour cette raison que cette solution s'inscrit dans de nombreuses stratégies gouvernementales. Il s'agit également d'une pratique reconnue de fidélisation de la main-d'œuvre. À cet égard, la Direction régionale poursuivra ses efforts pour modifier et adapter son offre de service en formation continue, notamment par l'accroissement de celle-ci. La collaboration des partenaires du milieu est un incontournable pour réaliser cette initiative. Les besoins des travailleurs et des entreprises seront évidemment au cœur de ce processus. Parmi les outils mis à la disposition des travailleurs et de la Direction régionale, il faut mentionner le Programme d'aide à la requalification par l'augmentation de la formation (PARAF). Ce programme favorisera la requalification et le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre et sera mis en œuvre au courant de l'année 2021-2022. Le redéploiement de la main-d'œuvre vers des secteurs en demande sera un beau défi au cours de la prochaine année.

Dans le même ordre d'idée, les acteurs socioéconomiques se doivent d'innover dans leurs pratiques et interventions pour intégrer et maintenir un maximum de talents sur le marché du travail. Bon nombre d'individus pouvant cheminer jusqu'à l'emploi doivent être accompagnés et soutenus pour favoriser leur maintien en emploi. Certains d'entre eux rencontrent davantage d'obstacles pour accéder au marché du travail et il s'avère indispensable de les aider à y parvenir. Certains groupes sont plus touchés par la pandémie et sont sous-représentés sur le marché du travail : les personnes peu scolarisées, les personnes handicapées, les personnes immigrantes, les personnes faisant partie de minorités visibles, les personnes judiciairisées, les personnes de 55 ans ou plus, les femmes monoparentales et ayant de jeunes enfants ainsi que les Premières Nations. De nombreuses stratégies sont déjà déployées de manière à susciter la participation de ces individus au marché du travail. Services Québec s'engage à utiliser l'ensemble des ressources à sa disposition et à poursuivre son travail de partenariat et de communication avec les organismes en développement de l'employabilité pour atteindre l'ultime objectif d'intégration et de maintien en emploi. De plus, Services Québec et ses partenaires devront analyser la diffusion des contenus de formation et réfléchir à des façons de rendre les contenus mieux adaptés aux besoins des clientèles sous-représentées.

En 2018, la population des Premières Nations de 15 à 64 ans et plus représentait près de 10 % de l'ensemble de la population du même âge dans l'ensemble du Québec¹⁶. Tel qu'illustré précédemment, le taux d'emploi des Premières Nations de la région âgées de 15 ans et plus est demeuré stable entre 2006 et 2016 et figurait en deçà de celui des Premières Nations de l'ensemble du Québec. L'intégration en emploi d'une main-d'œuvre des Premières Nations demeure un défi important en Abitibi-Témiscamingue. Elle s'avère pourtant l'une des réponses aux défis de main-d'œuvre en plus de développer les compétences des Premières Nations et d'enrichir les équipes de travail. Services Québec, entend poursuivre la mise en œuvre d'actions dans le cadre de la *Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits*. La mise en place de comités régionaux de concertation entre les deux peuples favorise le dialogue et assurera des interventions cohérentes et durables. Deux plans d'action ont été élaborés (Abitibi et Témiscamingue). L'embauche de deux chargés de projets est en cours afin de veiller au déploiement de ces plans d'action.

Les excellentes perspectives du marché du travail témiscabibien, jumelées aux efforts constants des intervenants du marché du travail, favorisent l'intégration et le maintien en emploi des prestataires de l'assistance sociale. Les réalités de cette clientèle, expérience de travail peu récente, présence de longue durée au Programme d'aide sociale, etc., requièrent une adaptation de l'approche afin de

mobiliser ces individus à cheminer vers le marché de l'emploi. Les employés de Services Québec poursuivront leurs efforts rigoureux auprès de cette clientèle et tenteront d'assurer un accompagnement soutenu de ces personnes jusqu'à l'emploi.

Objectif 4 : Renforcer la synergie et l'agilité des interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires	
Axes d'intervention	Poursuivre les ajustements dans les ententes conclues avec nos ressources externes pour répondre aux besoins émergents de la clientèle et ainsi favoriser une meilleure intégration des personnes sans emploi.
	Convenir avec les organismes spécialisés en développement de l'employabilité de la mise en place de stratégies pour rejoindre la clientèle « le contexte de la pandémie amenant à rejoindre de manière différente les chercheurs d'emploi ».
	Soutenir les entreprises (PME) ayant subi les contrecoups de la pandémie, dans la relance et la modernisation de leurs opérations, en collaboration avec les ministères et organismes concernés.

Les réalités du marché du travail et l'ajustement de la main-d'œuvre, en temps de pandémie, ont fait apparaître de nouveaux défis afin de rejoindre la clientèle qui risque de vivre davantage d'isolement. Il a fallu s'adapter rapidement et remettre en question la prestation de services telle que nous la connaissions pré-pandémie. C'est une adaptation en constante évolution et nous ne savons toujours pas quelles seront les conditions du marché du travail une fois la pandémie résorbée.

Une chose apparaît toutefois comme de plus en plus certaine, en l'occurrence le recours au numérique pour assurer la prestation de services. De vœux nommés et sur la table à dessin avant mars 2020, la prestation de services de manière numérique est passée à la vitesse grand V. Il faudra donc, au courant de la prochaine année, évaluer avec nos partenaires les avantages, enjeux et défis qu'apporte la prestation de services en mode numérique et s'assurer qu'autant la clientèle, les partenaires et les intervenants de Services Québec aient les compétences requises pour maximiser l'utilisation du numérique au niveau de la prestation de services.

Comme par les années passées, les collaborations pour l'adaptation de l'offre de service au contexte du marché de l'emploi se poursuivront également cette année avec les organismes en développement de l'employabilité. Comme mentionné, le contexte d'intervention de ces organismes s'est considérablement métamorphosé : il se dépeint par une baisse significative de la clientèle et par une amplification des problématiques d'intégration et de maintien en emploi, conjugué avec un enjeu de rejoindre cette clientèle en contexte de pandémie.

La Direction régionale désire également améliorer les services offerts à sa clientèle en intensifiant l'arrimage entre ses services aux individus et aux entreprises ainsi qu'avec l'ensemble des acteurs socioéconomiques concernés. Comme évoqué précédemment, la clientèle desservie s'est transformée. Les employeurs, aux prises avec des difficultés de recrutement, ouvrent de plus en plus leurs portes aux travailleurs de divers horizons. De plus, la baisse du nombre d'individus sans emploi amène les divers intervenants à concentrer davantage leurs interventions sur l'intégration socioprofessionnelle des personnes plus éloignées : il devient donc impératif d'ajuster l'offre de service à ces clientèles. Tous doivent unir leurs forces pour s'assurer que la clientèle éloignée détienne les compétences nécessaires aux besoins du marché de l'emploi et que la main-d'œuvre diversifiée soit

adéquatement intégrée. Pour ce faire, il faut non seulement soutenir ces individus, mais également outiller les entreprises dans l'accueil et l'intégration de ces travailleurs.

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 2021-2022.

Objectif 5 : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires	
Axes d'intervention	Favoriser l'inclusion sociale et économique des prestataires en les soutenant dans leurs démarches et en les informant sur divers sujets pouvant les aider à mieux répondre à leurs besoins autres que l'employabilité.
	Collaborer à la mise en œuvre des engagements ministériels pris dans le cadre du <i>Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023</i> .

L'emploi demeure le meilleur moyen pour diminuer les situations de pauvreté. Certains font face à des obstacles rendant plus difficiles l'intégration et le maintien en emploi. En 2021-2022, des actions concrètes seront réalisées pour permettre d'offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre, à court terme, une démarche vers l'emploi. Pour ce faire, Services Québec compte sur l'intensification des collaborations avec ses partenaires pour offrir un soutien actif et continu à cette clientèle.

La pandémie de la COVID-19, qui pourrait se prolonger au cours de l'exercice 2021-2022, nécessite que le Ministère s'adapte rapidement afin d'offrir des mesures et services pertinents aux besoins de nos clientèles.

Ces axes d'intervention reflètent la volonté du Ministère d'offrir aux prestataires de l'aide financière de dernier recours et aux personnes les plus démunies les moyens d'améliorer leurs conditions de vie.

4.3 AUTRE ENJEU RÉGIONAL

Au cours de l'année 2020-2021, un exercice de priorisation a été entrepris au niveau de l'occupation et la vitalité du territoire (OVT). Pour la Direction régionale de Services Québec, cet exercice s'est traduit par la priorisation de deux enjeux bien précis, en l'occurrence la priorité 2; accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu. Deux actions, identifiées ici-bas, ont été retenues pour répondre à cet enjeu.

Même chose pour la priorité 5; consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale.

Abitibi-Témiscamingue

Priorité 2 : Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu

1. Finaliser le projet stratégique *Identification des besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre* qui vise la mise en œuvre d'une approche concertée pour évaluer et déterminer les besoins de développement des compétences de la main-d'œuvre en entreprise.
2. Finaliser le projet stratégique *Rehaussement des compétences 4.0.* avec le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue. Ce projet vise à soutenir le rehaussement de la qualification d'une main-d'œuvre dans l'optique d'amener l'économie régionale à mettre en œuvre la révolution 4.0.

Priorité 5 : Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir de l'économie régionale

1. Collaborer à la mise en œuvre d'une campagne de promotion et de valorisation régionale des métiers et des professions en déficit de main-d'œuvre dans les filières agricole, forestière et touristique par la signature d'une entente avec des partenaires sectoriels.
2. Collaborer à la mise en œuvre d'une offre de service en matière de ressources humaines à l'intention des producteurs agricoles de la région avec le Centre d'emploi agricole (aide à la dotation, entraînement à la tâche, développement de formation et coaching, etc.).

La direction régionale travaillera donc, encore une fois avec ses partenaires sectoriels, afin de réaliser ces actions et ainsi collaborer à l'atteinte des objectifs collectifs définis dans l'OVT.

ANNEXE 1 – BUDGETS POUR L'INTERVENTION DU FONDS DU DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Pour offrir les services publics d'emploi, Services Québec dispose d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois (Fonds de développement du marché du travail [FDMT]).

L'importance des ressources mises à la disposition de Services Québec conditionne l'ampleur de ses interventions. Le présent plan d'action en tient donc compte, notamment en ce qui concerne les cibles de résultats à atteindre quant aux services publics d'emploi.

Le budget d'intervention du FDMT dont dispose l'Abitibi-Témiscamingue en 2021-2022 est de 18 071 905 \$.

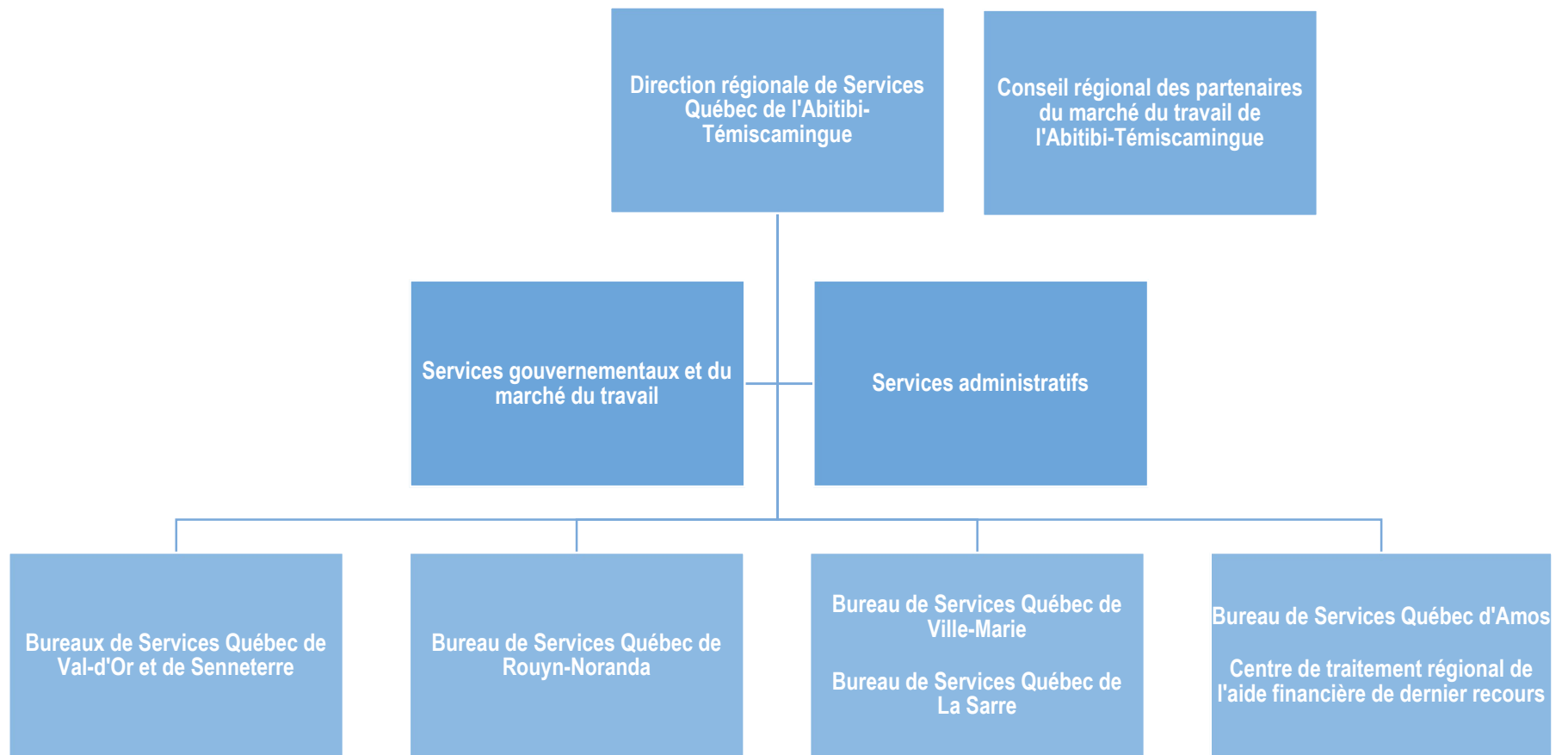
Ce budget est réparti dans les six centres locaux d'emploi, selon le poids relatif de chacun des territoires et à la Direction régionale pour l'administration des services régionalisés qui profitent à l'ensemble de la région.

Services Québec Abitibi-Témiscamingue compte également sur un budget de transfert de près de 44 M\$ pour assurer le versement de l'aide financière, conformément aux programmes d'assistance sociale ainsi que pour offrir des programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

ANNEXE 2 – INDICATEURS DE RÉSULTATS ET CIBLES

Cibles 2021-2022 réparties par territoire								
	Cible	Amos	Rouyn-Noranda	Ville-Marie	La Sarre	Val-d'Or	Senneterre	Province
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	2928	465	812	375	452	703	121	110000
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	58,9 %	58,9 %	58,9 %	58,9 %	58,9 %	58,9 %	58,9 %	53,5 %
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1435	228	398	184	221	345	59	50600
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	59,3 %	59,3 %	59,3 %	59,3 %	59,3 %	59,3 %	59,3 %	59,0 %
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	472	75	131	61	73	113	19	23000
6. Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	44 %	44 %	44 %	44 %	44 %	44 %	44 %	41 %
7. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	125	20	35	16	19	30	5	3971
8. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	448	71	124	57	69	108	19	13800

ANNEXE 3 – ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC



ANNEXE 4 – COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Membres votants

Représentants entreprises

- Denyse Carpentier, Canadian Tire
- Francis Laroche, vice-président du CRPMT, Agnico Eagle
- Alain Perron, Matériaux innovants Rayonier
- Caroline Renaud, Témisko
- David Lecours, Cain Lamarre Avocats
- Un poste vacant

Représentants main-d'œuvre

- Gilles Chapadeau, Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec
- Sonia Charrette, vice-présidente du CRPMT, Métallos
- Isabelle Doyon, Syndicat de l'enseignement de l'Ungava et de l'Abitibi-Témiscamingue
- Daniel Lacroix, Confédération des syndicats nationaux, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
- Félix-Antoine Lafleur, Confédération des syndicats nationaux, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
- Linda Lavoie, Fédération de l'Union des producteurs agricoles d'Abitibi-Témiscamingue

Autres membres (communautaire, formation, développement local et Services Québec)

- Monique Beaupré, Vision-Travail Abitibi-Témiscamingue
- Sébastien Bélisle, Carrefour jeunesse emploi Abitibi-Témiscamingue
- Nadia Bellehumeur, Société de développement du Témiscamingue
- Marie-Luce Bergeron, Commission scolaire du Lac-Témiscamingue et Service de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle
- Sylvain Blais, président du CRPMT, Cégep de l'Abitibi Témiscamingue
- Manon Dickey, membre d'office, secrétaire du CRPMT et directrice régionale par intérim Services Québec Abitibi-Témiscamingue
- Vincent Rousson, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
- Jason Yergeau, Commission scolaire de l'Or et des Bois et Centre de formation professionnelle Val-d'Or

Membres sans droit de vote

Représentants des ministères

- Vanessa Connelly Lamothe, ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
- Jean-François Coulombe, ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- Yucca Léonard, ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
- Dominic Marcil, Commission de la construction du Québec
- Florent Lado Nogning, ministère de l'Économie et de l'Innovation

Membres observateurs

- Jamie Houle, Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations du Québec
- Thomas Desjardins, ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- Caroline Roy, Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
- Lyse Roberge, ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

ANNEXE 5 – ENJEUX, ORIENTATIONS ET AXES D'INTERVENTION PAR 2021-2022

Orientation 1 – Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	
Objectif 1 : Faire connaître davantage l'offre de service de Services Québec	
Axes d'intervention	Faire connaître l'offre de service auprès des citoyens et des entreprises par le maintien et le développement de nouvelles actions par la Direction régionale.
	Identifier des stratégies simples et efficaces afin de faire connaître les services gouvernementaux dans les bureaux de Services Québec.
	Améliorer la visibilité en lien avec les collaborations de Services Québec et s'assurer que nos contributions sont associées à nos bureaux (prévoir des annonces sur chacun des territoires).
Objectif 2 : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services	
Axe d'intervention	Mettre en œuvre les actions qui permettront d'améliorer la qualité de l'information et des pratiques relativement aux programmes et services pour les services offerts au comptoir.
Objectif 3 : Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité	
Axes d'intervention	Mettre en œuvre des stratégies intégrées de services aux citoyens permettant d'offrir un service à la clientèle en multimodes (téléphone, web et présentiel).
	Faire connaître ces stratégies auprès de nos partenaires et s'assurer de la cohérence pour nos clientèles afin de maintenir un référencement simple et efficace
	Évaluer de manière conjointe les avantages, les enjeux et les défis de la prestation de services de manière numérique. Promouvoir et accompagner la clientèle dans l'utilisation des services en ligne.
Objectif 4 : Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus	
Axe d'intervention	Développer et mettre en place une stratégie régionale pour valider la satisfaction de la clientèle et identifier des moyens pour la mesurer.

Orientation 2 –Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	
Objectif 1 : Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne	
Axes d'intervention	Mise en place de stratégies de promotion, préalablement identifiées, des services publics d'emploi et des services offerts par les ressources externes.
	Assurer la diffusion des différentes campagnes de sensibilisation et de promotion réalisées par le MTESS.
	En considérant les particularités territoriales, accroître la compréhension et l'utilisation de l'IMT des intervenants internes et externes, incluant nos partenaires socio-économiques, lors de l'analyse des cas et la prise de décision.
	Définir une stratégie de communication régionale, simple et efficace, afin mieux faire connaître, les besoins de main-d'œuvre auprès des citoyens et des entreprises, en réponse à nos enjeux régionaux.
Objectif 2 : Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînées par la pandémie de la COVID-19	
Axes d'intervention	Poursuivre la mise en œuvre des projets stratégiques par le CRPMT et élaborer une stratégie de déploiement à grande échelle de l'outil d'identification de développement des compétences des entreprises développé par ces projets.
	Soutenir et collaborer à accroître l'offre de formation continue en fonction de la transformation du marché du travail.
	Saisir et soutenir les occasions de valoriser les clientèles sous-représentées sur le marché du travail (Premières Nations, personnes handicapées, immigrantes ou judiciarisées, travailleurs expérimentés et femmes), notamment par la concrétisation des actions en cours dans le cadre des comités mixtes autochtones.
	S'assurer d'être présent pour soutenir les entreprises des secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre malgré la pandémie ainsi que d'un soutien pour la formation de leurs employés ou encore pour la gestion de leurs ressources humaines, notamment dans les secteurs des TI, de la construction et de la santé.
	Assurer un soutien aux entreprises qui souhaitent entreprendre une transformation technologique numérique de leur entreprise, particulièrement par un soutien au niveau du développement des ressources humaines.

Objectif 3 : Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de la COVID-19, tout en mobilisant, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font parties des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale.

Axes d'intervention	Développer des approches innovantes pour mobiliser la clientèle de l'assistance sociale.
	Explorer des contenus de formation innovants pour répondre aux besoins de développement de compétences pour la clientèle sous-représentée.
	Encourager les personnes qui ont des projets de requalification ou de rehaussement de leurs compétences, en priorisant les secteurs qui offrent de bonnes perspectives d'emploi.
	S'assurer d'être présent pour soutenir les entreprises des secteurs ayant des besoins de main-d'œuvre malgré la pandémie ainsi que d'un soutien pour la formation de leurs employés ou encore pour la gestion de leurs ressources humaines, notamment pour l'attraction de la main-d'œuvre qualifiée.
	S'assurer d'un accompagnement soutenu des personnes jusqu'à l'emploi, favoriser leur maintien en emploi et effectuer un suivi systématique des candidats n'ayant pas intégré le marché du travail, particulièrement la clientèle faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail et la clientèle des programmes de l'assistance sociale.
	Mettre en œuvre des initiatives structurantes pour le développement des compétences numériques des personnes sans emploi et en emploi.

Objectif 4 : Renforcer la synergie et l'agilité des interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires

Axes d'intervention	Poursuivre les ajustements dans les ententes conclues avec nos ressources externes pour répondre aux besoins émergents de la clientèle et ainsi favoriser une meilleure intégration des personnes sans emploi.
	Convenir avec les organismes spécialisés en développement de l'employabilité de la mise en place de stratégies pour rejoindre la clientèle « le contexte de la pandémie amenant à rejoindre de manière différente les chercheurs d'emploi ».
	Soutenir les entreprises (PME) ayant subi les contrecoups de la pandémie, dans la relance et la modernisation de leurs opérations, en collaboration avec les ministères et organismes concernés.

Objectif 5 : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires

Axes d'intervention	Favoriser l'inclusion sociale et économique des prestataires en les soutenant dans leurs démarches et en les informant sur divers sujets pouvant les aider à mieux répondre à leurs besoins autres que l'employabilité.
	Collaborer à la mise en œuvre des engagements ministériels pris dans la cadre du <i>Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023</i> .

SOURCES

-
- ¹ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Information de gestion volet emploi et solidarité sociale. Placement en ligne. Vacances signalées par CNP4. Avril 2020
- ² Adapté de l'Institut de la Statistique du Québec. Panorama des régions. Édition 2020.
- ³ Adapté de Statistique Canada. Enquête canadienne sur la situation des entreprises. Août 2020
- ⁴ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale [Secteur du travail. Avis de licenciement collectifs. Compilation de Services Québec Abitibi-Témiscamingue](#). Avril 2020
- ⁵ Adapté de Statistique Canada. Compilation de Services Québec Abitibi-Témiscamingue. Recensement 2016
- ⁶ Statistique Canada. [Les répercussions de la COVID-19 sur le marché du travail des Autochtones : mars à août 2020](#)
- ⁷ Adapté de Statistique Canada. Répercussions sur les immigrants et les personnes désignées comme minorités visibles.
- ⁸ Services Québec Abitibi-Témiscamingue. Adapté de Service Canada. Prestataires de l'assurance-emploi. Moyenne annuelle 2019-2020.
- ⁹ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Rapport statistique sur la clientèle des programmes d'assistance sociale Direction de l'analyse et de l'information de gestion. [mtess.gouv.qc.ca](#). Exclu la clientèle des Programmes Objectif emploi et de solidarité sociale. Décembre 2020.
- ¹⁰ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Direction de l'analyse et de l'information de gestion. Rapport statistique sur la clientèle des programmes d'assistance sociale [mtess.gouv.qc.ca](#). Décembre 2020.
- ¹¹ L'actualité Chronique Pierre Fortin. [lactualite.com](#) Novembre 2020
- ¹² Banque de développement du Canada .Comment les entrepreneurs s'adaptent à la pandémie. Étude. [bdc.ca](#). Octobre 2020
- ¹³ Institut National des Mines au Québec [inmq.qc.ca](#).
- ¹⁴ L'Observatoire de l'Abitibi-Témiscamingue. Tableau statistique. Indice de remplacement de la main-d'œuvre 2016-2041, MRC de l'Abitibi-Témiscamingue [observat.qc.ca](#).
- ¹⁵ [emploisdavenir.gouv.qc.ca](#).
- ¹⁶ Système d'inscription des Indiens (SII), Ministère des Affaires indiennes et du Nord Canadien, données tirées du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, répartition de la population autochtone selon le groupe d'âge et le sexe. Compilation de l'Observatoire de l'Abitibi-Témiscamingue. Mars 2019

