

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2019-2020

DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC
DE L'ESTRIE

Production

Services Québec de l'Estrie

Coordination et réalisation

Direction du marché du travail et des services spécialisés

Collaborations

Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de l'Estrie

Bureaux de Services Québec et centres locaux d'emploi de la région de l'Estrie

Direction des Services aux entreprises

Direction régionale de Services Québec de l'Estrie

Direction des Services gouvernementaux intégrés

La section 1 du Plan d'action régional 2019-2020 de Services Québec de l'Estrie a été adoptée par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie le 27 mars 2019. Le Plan d'action régional 2019-2020 amorce le cycle de planification 2019-2023.

ISBN : 978-2-550-86021-1 (version électronique)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020.

REMARQUE : LE MASCULIN EST UTILISÉ, SELON LA SITUATION, POUR ALLÉGER LE TEXTE.

SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2019-2020

TABLE DES MATIÈRES

- | | | | |
|------------|---|-------------------|---|
| 1. | MOT DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE | 4.2 | ADAPTER LES INTERVENTIONS AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE |
| 1.1 | MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE L'ESTRIE | 4.3 | AUTRES ENJEUX RÉGIONAUX : STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES (OVT) |
| 2. | PRÉSENTATION DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC | 5. | ANNEXES |
| 3. | ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE | ANNEXE 1 : | BUDGETS D'INTERVENTION AU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL |
| 4. | PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPAUX OBJECTIFS | ANNEXE 2 : | INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS ET CIBLES |
| 4.1 | SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SERVICES ET EN AMÉLIORER LA QUALITÉ | ANNEXE 3 : | ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE |
| | | ANNEXE 4 : | COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE L'ESTRIE AU 1^{ER} AVRIL 2019 |

1. MOT DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE

C'est avec plaisir que je vous présente le Plan d'action régional 2019-2020 de Services Québec pour la région de l'Estrie, le premier du cycle de la planification pluriannuelle 2019-2023.

La planification pluriannuelle, une initiative régionale, présente les grandes priorités devant orienter l'action des services publics d'emploi de Services Québec de l'Estrie pour les années 2019-2023. Ces priorités ont été déterminées à la suite d'une vaste tournée de consultations de plusieurs acteurs du marché du travail sur l'ensemble du territoire estrien, et elles ont été officiellement entérinées par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) à l'hiver 2019. Ce travail de concertation est essentiel, puisqu'il nous permet d'élaborer des plans d'action annuels en adéquation avec les besoins répertoriés à l'échelle régionale.

Le plan d'action régional vise, quant à lui, à traduire ces priorités en moyens concrets, notamment en précisant le contexte dans lequel évolue le marché du travail en Estrie et en définissant les principales stratégies d'action, les cibles de résultats attendues pour 2019-2020 et les budgets alloués pour la région. La Direction régionale doit présenter un Plan d'action régional qui est en adéquation à la fois avec la planification du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mais également avec les enjeux et priorités recensés localement.

Cette année, le plan d'action régional intègre les trois domaines d'intervention du Ministère, soit les services publics d'emploi, les services de solidarité sociale, ainsi que les actions à mettre en œuvre dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (2018-2022).

Services Québec a pour objectif d'être la porte d'entrée des services gouvernementaux, dont font partie les services publics d'emploi et de solidarité sociale, afin d'en faciliter l'accès pour les citoyens et les entreprises. Sur le territoire estrien, tous les centres locaux d'emploi (CLE) sont appelés dans les prochaines années à se convertir en bureaux de Services Québec, comme l'ont déjà fait les bureaux de Lac-Mégantic et de

Magog, ce qui représente des défis d'adaptation, notamment par la mise en œuvre de nouvelles ententes avec d'autres ministères et organismes.

Les services de solidarité sociale en Estrie bénéficient d'une organisation permettant l'optimisation de la gestion et du traitement des demandes, tout en assurant un service de première ligne uniformisé sur l'ensemble du territoire. Chaque année, le nombre d'adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours est en baisse. Pour 2019-2020, l'objectif est de maintenir cette tendance en continuant à travailler avec les services publics d'emploi afin de permettre aux personnes aptes à occuper un emploi de s'intégrer au marché du travail et de s'y maintenir.

Les services publics d'emploi de l'Estrie, de concert avec le CRPMT, œuvreront au cours des quatre prochaines années à orienter leurs actions selon les priorités retenues au terme de la tournée de consultation de l'hiver 2018-2019, soit : l'amélioration de la communication avec l'ensemble des acteurs du marché du travail; le perfectionnement de la connaissance de la clientèle de Services Québec de l'Estrie; le développement des compétences de la main-d'œuvre et des dirigeants d'entreprises; l'élargissement du bassin d'entreprises bénéficiant des mesures d'optimisation des pratiques de gestion des ressources humaines; et le renforcement des partenariats.

Les défis auxquels nous faisons face aujourd'hui sont majeurs. La rareté de la main-d'œuvre préoccupe bon nombre d'entreprises, mais également la question de l'adéquation entre la formation, les compétences et les emplois disponibles. Le marché du travail connaît une évolution importante, et nous devons être en mesure de nous adapter, en travaillant de manière concertée, pour répondre aux exigences que commandent les défis auxquels nous sommes confrontés. J'ai confiance que nous saurons y répondre avec brio, puisque nous pouvons compter sur des partenariats forts et durables, notamment avec le CRPMT, les ressources en employabilité, les différents ministères touchés et les acteurs du milieu, mais aussi sur des équipes compétentes, dynamiques et dévouées.



Manon Labonté, directrice régionale
Services Québec de l'Estrie

1.1 MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE L'ESTRIE

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de l'Estrie, en vertu de ses responsabilités légales, a collaboré à définir le volet des services publics d'emploi du Plan d'action régional (PAR) 2019-2020 de la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie. Ce Plan a été adopté par les membres du CRPMT le 27 mars 2019.

Les CRPMT sont des instances de concertation, dont les membres¹ sont des représentants de la main-d'œuvre, des employeurs, des organismes communautaires travaillant en employabilité, des organismes gouvernementaux et du milieu de l'enseignement, tous préoccupés par l'amélioration du marché du travail. De concert avec les directions régionales de Services Québec, ils ont pour mandat de définir les problématiques régionales et locales du marché du travail, de veiller à l'adaptation des services aux réalités régionales et de collaborer à l'élaboration des PAR. En vertu de leurs responsabilités, les membres du CRPMT ont participé activement aux consultations régionales qui se sont tenues à l'hiver 2018-2019, et qui avaient pour objectif de réunir un vaste éventail de partenaires issus de tous les milieux du marché du travail, afin d'établir les grandes priorités qui structurent la Planification pluriannuelle (2019-2023) et qui orientent le premier PAR (2019-2020) de ce nouveau cycle de planification.

Bien que les tendances observées sur le marché du travail s'inscrivent en continuité avec ce qui a été énoncé dans les plans d'action antérieurs, de nouveaux éléments de contexte s'ajoutent et teintent la direction que doivent prendre les services publics d'emploi. En effet, le déséquilibre important entre l'offre et la demande de main-d'œuvre se constate par la croissance de l'emploi, la diminution du taux de chômage et la baisse de la population active, qui se sont poursuivies en 2018. Nous observons également une diminution et une transformation des bassins de clientèle, où des lacunes importantes en compétences de base sont de plus en plus

constatées. À cela s'ajoutent des changements technologiques, sociaux, économiques et environnementaux, entraînant une mutation profonde du marché du travail, notamment quant aux compétences exigées par les emplois de demain. La prospérité de l'Estrie repose entre autres sur la réponse que nous saurons articuler à ces défis.

Pour faire face à ces enjeux, plusieurs priorités s'imposent, notamment celle d'intensifier le soutien aux entreprises qui peinent à recruter la main-d'œuvre dont elles ont un besoin criant. Il faut également agir de manière plus ciblée sur la main-d'œuvre disponible à l'emploi, notamment en élargissant notre connaissance des caractéristiques et des besoins des individus issus des groupes sous-représentés sur le marché du travail. Le renforcement des partenariats apparaît comme une condition essentielle à l'élaboration d'une réponse adaptée aux défis actuels et futurs. La mobilisation de l'ensemble des acteurs autour d'objectifs communs et complémentaires permettra de mettre en place et de diffuser efficacement des services accessibles et adéquats et des renseignements essentiels sur le marché du travail, tant pour les individus que pour les entreprises.

Le marché du travail actuel est caractérisé par un dynamisme inédit, comme en témoigne le taux de chômage qui est à son plus bas niveau depuis 1987. Cela entraîne cependant des enjeux de taille, sur lesquels nous devons agir rapidement et habilement. Les CRPMT joueront un rôle majeur dans les années à venir, notamment pour s'assurer de l'arrimage entre les services dispensés par l'État et les besoins vécus dans le secteur du travail et de l'emploi, où les problématiques sont nombreuses, complexes et appelées à s'intensifier. La concertation des acteurs, qui est au cœur de notre mission, est essentielle à la réussite de nos objectifs communs.



Marie-France Bélanger, présidente
Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie

¹ Veuillez consulter l'annexe 4 pour connaître la composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie.

2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC

NOTRE MISSION

La Direction régionale de Services Québec accomplit la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit de contribuer à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec, en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables et de relations du travail harmonieuses, en diffusant une information pertinente sur le travail dans tous les secteurs d'activité, en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables et en soutenant l'action communautaire et bénévole. De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

NOTRE VISION

La Direction régionale de Services Québec de l'Estrie partage la vision du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui consiste à offrir aux citoyens en emploi et aux acteurs du monde du travail des services de qualité, en se préoccupant de l'impartialité de ses interventions. Le Ministère souhaite contribuer au maintien d'un bon climat social de même que favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables au Québec.

LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE

La Direction régionale de Services Québec de l'Estrie est composée de la Direction des services gouvernementaux intégrés (DSGI) et de la Direction du marché du travail et des services spécialisés (DMTSS). Les services aux entreprises, le centre de services régionalisés (CSR), les centres locaux d'emploi (CLE) et les bureaux de Services Québec sont sous la

responsabilité de la directrice régionale et sont présents sur tout le territoire estrien. L'organigramme de la Direction régionale de l'Estrie est présenté à l'annexe 3.

DES PARTENAIRES IMPORTANTS

Services Québec interagit avec différents partenaires, dont le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), les ressources en employabilité et plusieurs organismes communautaires. Services Québec s'associe également à de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, afin notamment de simplifier l'accès aux services destinés à la population et aux entreprises.

UNE OFFRE DE SERVICES ÉLARGIE

La présence sur le territoire estrien de nombreux bureaux locaux permet à Services Québec de l'Estrie de rendre accessible son offre de services élargie. Les divers services offerts varient selon la nature des bureaux locaux présents sur le territoire. Par exemple, les centres locaux d'emploi, dont ceux d'Asbestos, Windsor et East Angus, offrent des services d'emploi et de solidarité sociale à leurs clients, alors que les bureaux de Services Québec, notamment ceux de Richmond, Cookshire-Eaton et Stanstead, offrent divers services gouvernementaux. Pour leur part, les centres locaux d'emploi qui ont été déployés sous la bannière de Services Québec, dont ceux de Magog et Lac-Mégantic, de même que les centres locaux d'emploi de Sherbrooke et de Coaticook offrent des services d'emploi et de solidarité sociale ainsi que des services gouvernementaux.

Selon leur nature, nos bureaux offrent les services suivants :

Pour les services gouvernementaux

- des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux;
- l'accès aux services en ligne offerts par les ministères et les organismes gouvernementaux;
- l'accès à des publications gouvernementales;

- le Service québécois de changement d'adresse pour transmettre, en une seule démarche, un changement d'adresse à plusieurs ministères et organismes gouvernementaux;
- les services d'un commissaire à l'assermentation;
- l'accès au registre foncier dans plusieurs de nos bureaux;
- les services du Directeur de l'état civil et ceux de la Régie du bâtiment, au bureau de Sherbrooke seulement.

Pour les services d'emploi et de solidarité sociale

- de l'information sur le marché du travail et des services de placement pour la population et les employeurs du Québec;
- le développement des compétences de la main-d'œuvre et la promotion de l'emploi;
- des services spécialisés destinés aux personnes pour favoriser leur intégration en emploi, et des services spécialisés destinés aux employeurs qui ont des besoins en matière de gestion des ressources humaines;
- le versement d'une aide financière aux personnes et aux familles qui n'ont pas des revenus suffisants ou qui vivent des situations problématiques particulières;
- du soutien et de l'accompagnement à l'intention des personnes afin de leur permettre de retrouver leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

LES RESSOURCES AU SERVICE DES INDIVIDUS ET DES ENTREPRISES

Le réseau de Services Québec obtient annuellement un budget d'intervention en vue d'offrir les services publics d'emploi aux individus et aux entreprises. Ce budget est établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Le budget peut être ajusté en fonction de l'état du marché du travail. Conformément au mode de gestion de Services Québec, les attentes de résultats liés aux services publics d'emploi sont convenues en tenant compte du budget accordé.

Le budget d'intervention au Fonds de développement du marché du travail (FDMT) est utilisé pour financer les mesures actives des services

publics d'emploi. Pour l'année 2019-2020, le budget initial accordé à la région est de 30 596 228 \$.

En plus des fonds provenant du gouvernement du Québec, le budget de 2019-2020 comprend des crédits découlant de l'Entente Canada-Québec relative au développement du marché du travail (EDMT). Ce budget doit être utilisé pour l'aide aux participants de l'assurance-emploi et aux entreprises. Il comprend également les sommes liées à l'Entente Canada-Québec sur le développement de la main-d'œuvre (EDMO), qui doivent être utilisées pour les clientèles non-admissibles au EDMT (les personnes non-admissibles à l'assurance-emploi et celles ne détenant pas de formation de base ni de qualifications reconnues), pour les personnes handicapées (EMTPH) ou pour les travailleurs âgés (ICTA).

Ce budget initial est réparti de façon équitable entre les diverses unités opérationnelles et la Direction régionale pour l'administration des services régionalisés qui profitent à l'ensemble de la région. À cette somme, s'ajoute un budget provenant du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO), versé par la Commission des partenaires du marché du travail.

Les attentes de résultats pour le volet des services publics d'emploi, qui ont été signifiées à la région de l'Estrie pour 2019-2020, apparaissent à l'annexe 2.

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

L'ÉTAT ACTUEL DU MARCHÉ DU TRAVAIL

L'économie du Québec se porte bien, et ce dynamisme s'est reflété sur les indicateurs du marché du travail. Avec 4 262 200 personnes en emploi en 2018, le Québec comptait 38 900 emplois de plus (+ 0,9 %) par rapport à l'année précédente. Quant au taux de chômage (5,5 %), il s'est replié de 0,6 point de pourcentage comparativement à l'année précédente, en raison de la hausse plus rapide de l'emploi par rapport à celle de la population active (+ 13 800; + 0,3 %). D'ailleurs, dans le contexte démographique actuel, il n'est pas surprenant que la progression de la population active soit un peu moins rapide.

Le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans est le meilleur indicateur pour évaluer l'état du marché du travail. Or, en 2018, ce taux a augmenté de 0,6 point de pourcentage, pour s'élever à 75,4 %, un sommet depuis que l'on compile des données (1976).

En région, la valse des records se poursuit

Au total, la région estrienne comptait 161 500 emplois en 2018, un sommet depuis que l'on compile des données régionales (1987). Le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans a progressé en 2018 pour s'élever à 75,8 %, soit le taux d'emploi le plus élevé enregistré dans la région.

Quant au taux de chômage, la baisse s'est poursuivie en 2018, pour se situer à 4,7 %, soit le taux de chômage le plus bas depuis que l'on compile des données régionales (1987). La baisse du taux de chômage s'explique par la

² Nombre de chômeurs par rapport à la population de 15 à 64 ans.

³ Population active par rapport à la population de 15 à 64 ans.

⁴ Nombre de personnes en emploi par rapport à la population de 15 à 64 ans.

bonne tenue du marché du travail jumelée aux nombreux départs à la retraite recensés dans la région.

Marché du travail de l'ensemble du Québec de 2015 à 2018 (population de 15 à 64 ans)

	2015	2016	2017	2018
Taux de chômage ²	7,6 %	7,1 %	6,1 %	5,5 %
Taux d'activité ³	78,9 %	78,9 %	79,6 %	79,8 %
Taux d'emploi ⁴	72,8 %	73,3 %	74,8 %	75,4 %

Marché du travail de l'Estrie de 2015 à 2018 (population de 15 à 64 ans)

	2015	2016	2017	2018
Taux de chômage	6,5 %	6,2 %	5,0 %	4,7 %
Taux d'activité	77,0 %	76,9 %	78,0 %	79,6 %
Taux d'emploi	72,0 %	72,1 %	74,1 %	75,8 %

Une baisse du nombre de prestataires

Comme pour la plupart des années précédentes, l'année 2018 a été caractérisée par un repli du nombre de prestataires de l'assurance-emploi, qui est passé de 5 971 prestataires en 2017 à 5 361 (- 10,2 %) pour la période correspondante de 2018⁵.

⁵ Données de Statistique Canada, extraites le 3 mars 2019. Pour l'année 2017, il s'agit d'une moyenne du nombre de prestataires de janvier 2017 à décembre 2017. Pour l'année 2018, il s'agit d'une moyenne de janvier 2018 à décembre 2018.

Prestataires de l'assurance-emploi	2017	2018	Variation	
			Nombre	Pourcentage
Estrie (total)	5 971	5 361	- 610	- 10,2 %
Ensemble du Québec (total)	155 441	138 040	- 17 401	- 11,2 %

Du côté des prestataires de l'aide sociale sans contraintes à l'emploi, leur nombre a baissé au cours de la dernière année, passant de 4 843 en décembre 2017 à 4 195 en décembre 2018 (- 13,4 %)⁶.

Prestataires des programmes de l'assistance sociale – sans contraintes à l'emploi	Décembre 2017	Décembre 2018	Variation	
			Nombre	Pourcentage
Estrie (total)	4 843	4 195	- 648	- 13,4 %
Ensemble du Québec (total)	125 874	109 068	- 16 806	- 13,4 %

Perspectives d'emploi en 2019

Le contexte du marché du travail devrait demeurer favorable au cours de la prochaine année. Selon Desjardins, la croissance économique de la région tournera autour de 4,0 %, ce qui fera en sorte que le taux d'emploi des personnes en âge de travailler devrait poursuivre son expansion, tandis que le taux de chômage se maintiendra sous la barre des 5,0 % en 2019 et qu'il pourrait même se rapprocher de la barre des 4,0 %.

Rappelons que, selon les plus récentes estimations d'Emploi-Québec, de nombreux emplois seront disponibles au cours des prochaines années. On

⁶ Données administratives du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, extraites le 18 février 2019.

s'attend d'ailleurs à ce que la tendance à la hausse du nombre de départs à la retraite se poursuive dans les prochaines années. Rappelons qu'en 2017, la région comptait 79 763 bénéficiaires de la Régie des rentes du Québec et il s'est ajouté régionalement 4 481 nouveaux bénéficiaires au cours de la dernière année.

Des défis et enjeux du marché du travail qui s'amplifient

L'évolution démographique, qui entraîne un phénomène de rareté de la main-d'œuvre, pourrait constituer un frein à l'accroissement de la richesse collective. Pour compenser les effets de ce phénomène démographique, il est important d'accroître la participation au marché du travail du plus grand nombre possible de personnes, notamment celles qui sont sous-représentées en raison des obstacles à l'emploi qu'elles rencontrent.

Il est aussi important de soutenir les entreprises en matière de gestion de leurs ressources humaines, notamment pour accroître leur attractivité et le maintien en poste de leurs employés, faciliter l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée et favoriser la formation des employés. Le soutien offert vise à permettre aux entreprises de s'adapter aux différents changements auxquels elles font face et de demeurer compétitives, notamment par une hausse de leur productivité.

Enfin, considérant les besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, l'amélioration, en adéquation avec les besoins du marché du travail, des compétences de la main-d'œuvre, qu'elle soit en emploi ou sans emploi, reste un enjeu majeur. Celui-ci est d'ailleurs accentué par les répercussions de la forte embellie du marché du travail qu'ont connue le Québec et plusieurs de ses régions, y compris l'Estrie, et qui se traduit notamment par une hausse du taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans ainsi que par un taux de chômage historiquement bas.

LE CONTEXTE

Le plan d'action régional 2019-2020 de Services Québec de l'Estrie amorce le cycle de planification 2019-2023. Le document-cadre de la planification de Services Québec de l'Estrie pour 2019-2023 indique les enjeux, les orientations et les axes d'intervention prioritaires, et présente les grandes priorités issues de la tournée régionale de consultation. Pour sa part, le Plan d'action régional 2019-2020 précise les stratégies d'intervention prioritaires qui permettront à Services Québec de concrétiser sa mission et d'atteindre les objectifs et les cibles prévus dans cette première année du cycle. Les moyens d'action retenus, quant à eux, sont inscrits dans les plans d'action locaux produits par les unités opérationnelles (centres locaux d'emploi et bureaux de Services Québec, services aux entreprises et Direction régionale).

À l'hiver 2018-2019, Services Québec de l'Estrie a tenu une tournée de consultations, afin d'aller à la rencontre de ses partenaires sur tout le territoire estrien, pour mieux saisir les préoccupations, les réalités et les difficultés vécues sur le terrain. En sus des grands constats et priorités qui s'en sont dégagés, certains éléments de contexte évoqués permettaient de raffiner la compréhension des problématiques. Plus spécifiquement, l'un des obstacles majeurs demeure la difficulté à rejoindre les individus et les entreprises, qui s'explique notamment par le fait que l'Estrie couvre un vaste territoire rural. La difficulté à se déplacer a été nommée par plusieurs acteurs, tant du côté des entreprises que des organismes travaillant en employabilité. Qui plus est, la dichotomie entre urbanité et ruralité ajoute une certaine forme de complexité et un besoin d'adaptation des interventions.

Parmi les éléments de contexte plus généraux pris en compte dans ces divers plans d'action, on retrouve ce qui suit.

Les quatre fronts du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

En janvier 2019, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale annonçait un virage majeur, notamment avec sa vaste offensive d'aide aux entreprises en matière d'emploi et de main-d'œuvre. Le Ministère a annoncé sa vision des travaux à entreprendre en réponse aux besoins de main-d'œuvre, soit :

- l'intégration du plus grand nombre de personnes au marché du travail, entre autres les personnes handicapées, les travailleurs expérimentés, les Autochtones et les immigrants;
- l'adaptation de la main-d'œuvre actuelle en vue de soutenir les travailleurs afin d'actualiser leurs compétences pour répondre aux transformations de l'économie en leur offrant de la formation continue;
- la préparation de la future main-d'œuvre, en offrant des formations adaptées à l'évolution des besoins du marché et en orientant les jeunes vers ces domaines;
- l'accroissement de la productivité des entreprises, en les accompagnants dans la mise en place de solutions pour compenser la rareté de la main-d'œuvre, soit par la réorganisation du travail, l'acquisition d'équipement, la numérisation, la robotisation, les technologies de l'information, la recherche et le développement.

Ce faisant, le plan d'action régional 2019-2020 de Services Québec de l'Estrie intègre ces préoccupations de manière transversale.

L'aide aux entreprises

Le contexte actuel de rareté de main-d'œuvre et de transformation rapide du marché du travail commande une action ciblée des services publics d'emploi, afin de soutenir les entreprises pour le recrutement d'une main-d'œuvre qualifiée, mais aussi pour la mise en place des outils de gestion leur permettant d'opérer le virage exigé par les mutations actuelles, dont l'avènement de la quatrième révolution industrielle.

La vaste offensive d'aide aux entreprises, déployée depuis janvier 2019, a pour objectif de les entendre et de les outiller dans un contexte de rareté de main-d'œuvre.

Services Québec, par l'intermédiaire de la Direction des services aux entreprises, a pour objectif de prendre directement contact avec les entreprises afin de leur offrir un soutien personnalisé en matière de gestion des ressources humaines, de recrutement de personnel et de développement des compétences.

L'accompagnement des entreprises, notamment pour le développement des outils de gestion de ressources humaines, mais aussi pour le perfectionnement des gestionnaires, entre autres par des programmes de mentorat, est une avenue déjà exploitée par Services Québec et qui sera appelée à être plus largement connue et utilisée par les entreprises.

L'adéquation formation, compétence, emploi

Le développement des compétences vise l'insertion et le maintien en emploi, notamment des personnes sous-représentées sur le marché du travail, mais également de la main-d'œuvre en emploi et des dirigeants d'entreprises. Avec les mutations rapides provoquées par les changements technologiques, sociaux, économiques et environnementaux, certains types d'emploi sont appelés à disparaître ou à se spécialiser (mécanisation, robotisation, automatisation), et cela nécessitera une adaptation des compétences des individus afin qu'ils puissent être en mesure de demeurer en emploi. Au chapitre du recrutement, si ces transformations permettent de diminuer la pression que connaissent actuellement les entreprises, elles engendreront cependant des défis de formation afin d'aider les individus qui présentent des lacunes de compétences à occuper ces nouveaux emplois plus spécialisés.

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a amorcé la tournée québécoise « En action pour la main-d'œuvre », de laquelle a découlé l'élaboration de nombreuses actions visant à ce que davantage d'individus puissent occuper un emploi, mais également à créer un environnement propice à l'obtention des compétences requises par les nouvelles conditions du marché du travail. Ces éléments se reflètent dans l'élaboration du plan d'action régional 2019-2020 et des plans d'action locaux à venir.

En outre, dans son Plan d'action stratégique (2017-2020), la Commission des partenaires du marché du travail place au cœur de ses préoccupations la question de l'adéquation entre la formation, les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail, dont la réussite dépend intrinsèquement de la prise en compte des besoins de la main-d'œuvre actuelle et future. Cette orientation teinte les plans d'action actuels et futurs, compte tenu du rôle central que joue la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) auprès du gouvernement et du Ministère.

Les stratégies à l'égard des clientèles

Avec les mutations qui s'opèrent sur le marché du travail et le phénomène de la rareté de la main-d'œuvre qui s'accroît, le bassin de la main-d'œuvre disponible à l'insertion en emploi se transforme, notamment par l'augmentation de la proportion des individus sous-représentés sur le marché du travail. Or, cette transformation de la clientèle commande une réflexion visant à mieux connaître les bassins de clientèle et à cerner leurs besoins afin de pouvoir mener des actions ciblées répondant aux besoins du marché du travail.

Services Québec vise à contribuer à la mise en œuvre des diverses politiques, stratégies ou plans d'action gouvernementaux à l'égard des clientèles qui sont sous-représentées sur le marché du travail, notamment pour les personnes immigrantes et les femmes, par l'entremise de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion (2016-2021) et de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes (2016-2021). La Direction régionale fait un suivi annuel des actions entreprises régionalement et qui s'inscrivent dans le cadre de ces différentes politiques, stratégies ou plans d'action. Elles se traduisent dans les différents plans d'action locaux, tout en étant cohérentes avec les priorités régionales retenues pour ces différentes clientèles.

Soulignons également le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (2017-2023), dont l'un des volets vise l'insertion en emploi du plus grand nombre de personnes, notamment celles bénéficiant de l'assistance sociale, par l'entremise du développement des compétences. La poursuite du Programme objectif emploi, qui s'inscrit dans ce plan d'action, est l'un des moyens mis en œuvre par Services Québec de l'Estrie afin de développer les compétences et l'employabilité des individus sous-représentés sur le marché du travail.

Le renforcement des partenariats

Le renforcement des partenariats apparaît essentiel dans le contexte actuel, afin que tous les acteurs du milieu de l'emploi forment une réponse concertée aux défis actuels et futurs. Dans un contexte où les bassins de main-d'œuvre disponibles sont de plus en plus composés de personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail, la fluidité du

parcours d'accompagnement apparaît comme une condition essentielle à la réussite de leur intégration. Il en va de même pour les entreprises, dont les demandes excèdent parfois le cadre de gestion du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et qui bénéficieraient d'un meilleur maillage entre les ministères et avec les différents organismes présents sur le territoire. En ce sens, les services publics d'emploi travailleront à étendre et à consolider ces partenariats, afin de participer à l'élaboration d'un continuum de services, tant pour les individus que pour les entreprises.

Soulignons l'importance des partenariats établis avec divers organismes spécialisés en employabilité. Au cours des dernières années, une attention particulière a été portée à la consolidation de ces relations, puisqu'elles sont essentielles à la réalisation de nos objectifs. En ce sens, la poursuite de ces partenariats est garante de la qualité et de la diversité des services publics d'emploi.

La poursuite du déploiement de Services Québec

La région poursuit ses efforts de transformation de la culture des services dans l'ensemble de ses bureaux, afin de s'orienter vers une offre intégrée et une prestation de services dynamique, à l'image du modèle de Services Québec. Actuellement, les bureaux déployés de Services Québec en Estrie sont ceux de Magog et de Lac-Mégantic.

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (OVT)

En vertu de la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires*, tous les ministères et organismes gouvernementaux sont appelés à contribuer aux objectifs de la stratégie afférente (Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020), et particulièrement aux priorités régionales qu'elle établit. Les priorités qui interpellent la mission de Services Québec de l'Estrie sont prises en compte par la Direction régionale lors de la planification de ses interventions au cours de la prochaine année (voir la section 4 ci-après).

D'autres éléments de contexte pourraient avoir des effets en 2019-2020 et dans les années à venir, et ainsi s'ajouter. On pense par exemple à l'adoption

d'un plan d'action régional visant à réaliser les objectifs de la tournée « En action pour la main-d'œuvre », qui aura certainement une influence sur les stratégies priorisées et les actions entreprises, ou encore à l'actualisation du chantier pour la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

En conclusion, les principales orientations qui interpellent la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie sont les suivantes :

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

4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPAUX ENJEUX

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux ci-haut mentionnés. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que les orientations et objectifs qui se dégagent du processus de planification stratégique du MTESS et celle de la Commission des partenaires du marché du travail, ainsi que de l'exercice de planification annuel 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.

Le tableau de la section 4.1 résume les enjeux, les orientations, les axes d'intervention et les stratégies prioritaires pour 2019-2020.

Les priorités régionales de la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie sont :

1. l'amélioration de la communication avec l'ensemble des acteurs du marché du travail, pour faire connaître l'offre de Services Québec et diffuser l'information et les besoins actuels et futurs du marché du travail;
2. le perfectionnement de la connaissance de la clientèle de Services Québec en Estrie, plus particulièrement des individus issus des groupes sous-représentés sur le marché du travail, afin de mettre en œuvre une pratique ciblée qui répond aux besoins du marché du travail et des individus;
3. le développement des compétences de la main-d'œuvre et des dirigeants d'entreprises, notamment pour ceux dont les connaissances sont désuètes, afin de favoriser l'adaptation dans un contexte de transformation rapide du marché du travail;
4. l'élargissement du bassin d'entreprises bénéficiant des mesures d'optimisation des pratiques de gestion des ressources humaines, pour améliorer l'intégration et la rétention d'une main-d'œuvre dont les besoins ont évolué;
5. le renforcement des partenariats afin que l'offre de Services Québec aux individus et entreprises soit complémentaire à celle des autres ministères, municipalités et organismes œuvrant sur le territoire.

4.1 SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SERVICES ET EN AMÉLIORER LA QUALITÉ

En lien avec cette orientation de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, voici les interventions régionales prévues pour 2019-2020.

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2019-2020 – SERVICES GOUVERNEMENTAUX	
AXES D'INTERVENTION 2019-2020	STRATÉGIES PRIORITAIRES 2019-2020
OBJECTIF : AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU MINISTÈRE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS	
Axe d'intervention 1.1.1 La collaboration au déploiement de Services Québec	Stratégie 1.1.1.1 Assurer la mise en œuvre du panier de services de base
	Stratégie 1.1.1.2 Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariat
	Stratégie 1.1.1.3 Consolider et intensifier la culture de services au sein de l'ensemble du personnel de Services Québec
Axe d'intervention 1.1.2 Le développement d'initiatives de promotion de l'offre de services gouvernementaux de Services Québec	Stratégie 1.1.2.1 Favoriser l'appropriation des services gouvernementaux par l'ensemble du personnel
	Stratégie 1.1.2.2 Concevoir une stratégie régionale de diffusion de l'offre de services de Services Québec

4.2 ADAPTER LES INTERVENTIONS AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Cette orientation de la planification stratégique ministérielle 2019-2023 comprend trois objectifs qui interpellent les directions régionales de Services Québec : deux sont relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre, alors que l'autre a trait à la solidarité sociale.

Plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi

Les enjeux et orientations proposés dans le Plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi pour l'année 2019-2020 s'arriment à la Planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est en cours d'élaboration.

Voici les enjeux du Plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi 2019-2020 :

- Enjeu 1 : la disponibilité d'une main-d'œuvre compétente dans un contexte de plein emploi
- Enjeu 2 : la réponse adaptée du service public d'emploi aux besoins en évolution des personnes et des entreprises
- Enjeu 3 : la connaissance de l'existence du service public d'emploi par les personnes et les entreprises, et le recours à ses services

Ces enjeux s'inscrivent dans l'orientation 2 de la planification stratégique, soit « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle », et avec deux des objectifs de cette orientation, soit :

- augmenter l'intégration et le maintien en emploi;
- soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

En conformité avec les orientations du Plan d'action national en matière de main-d'œuvre et d'emploi 2019-2020, voici les axes d'intervention et les stratégies prioritaires retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail.

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2019-2020 – SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	
AXES D'INTERVENTION 2019-2020	STRATÉGIES PRIORITAIRES 2019-2020
ORIENTATION 1 : CONNAÎTRE ET DIFFUSER LES BESOINS ACTUELS ET FUTURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL	
Axe d'intervention 2.1.1 La diffusion des besoins du marché du travail et de l'information sur le marché du travail	Stratégie 2.1.1.1 Diversifier les stratégies de sensibilisation pour les individus et les entreprises quant aux besoins actuels et futurs du marché du travail
	Stratégie 2.1.1.2 Favoriser l'intégration des connaissances sur les besoins actuels et futurs du marché du travail du personnel de Services Québec dans le cadre de leur travail
Axe d'intervention 2.1.2 L'élaboration d'approches et d'outils permettant de mieux connaître les déséquilibres sur le marché du travail	Stratégie 2.1.2.1 Amorcer les travaux sur les causes et les solutions quant à l'enjeu des professions en déséquilibre en Estrie
ORIENTATION 2 : SOUTENIR D'AVANTAGE D'ENTREPRISES DANS L'ADAPTATION DE LEURS PRATIQUES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES AUX CONDITIONS ACTUELLES DU MARCHÉ DU TRAVAIL EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE LEUR MAIN-D'ŒUVRE, DE GESTION DE LA DIVERSITÉ ET DE PROCESSUS DE RECRUTEMENT (ATTRACTION, RECRUTEMENT, RÉTENTION)	
Axe d'intervention 2.2.1 La connaissance de la clientèle entreprises et de ses besoins	Stratégie 2.2.1.1 Affiner la connaissance des besoins et caractéristiques des entreprises présentes sur les différents territoires de l'Estrie
Axe d'intervention 2.2.2 Le soutien aux entreprises ayant à améliorer leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines et de formation de la main-d'œuvre	Stratégie 2.2.2.1 Développer des stratégies d'approche novatrices afin d'accroître le nombre d'entreprises nouvellement aidées, particulièrement les petites et moyennes entreprises
	Stratégie 2.2.2.2 Sensibiliser, accompagner et former les dirigeants d'entreprises quant à la gestion de la diversité, l'intégration et le maintien en emploi des groupes sous-représentés sur le marché du travail et de la clientèle de l'assistance sociale

	<p>Stratégie 2.2.2.3 Favoriser les partenariats entre les entreprises afin de répondre à des besoins communs locaux</p>
<p>Axe d'intervention 2.2.3 L'utilisation de la flexibilité et des marges de manœuvre de l'offre de services pour une réponse adaptée aux besoins de la clientèle entreprises</p>	<p>Stratégie 2.2.3.1 Poursuivre l'adaptation des services aux entreprises de Services Québec en tenant compte des besoins et des caractéristiques des entreprises de l'Estrie</p>
<p>ORIENTATION 3 : INTÉGRER ET MAINTENIR EN EMPLOI LE PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES, NOTAMMENT PAR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, PARTICULIÈREMENT LES PERSONNES FAISANT PARTIE DES GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL AINSI QUE LA CLIENTÈLE DE L'ASSISTANCE SOCIALE</p>	
<p>Axe d'intervention 2.3.1 La connaissance de la clientèle individus et de ses besoins</p>	<p>Stratégie 2.3.1.1 Affiner la connaissance des caractéristiques des groupes sous-représentés sur le marché du travail et de la clientèle de l'assistance sociale</p>
<p>Axe d'intervention 2.3.2 L'intensification de l'accompagnement des individus rencontrant des obstacles pour s'intégrer et se maintenir en emploi</p>	<p>Stratégie 2.3.2.1 Adapter l'offre de formation de Services Québec en fonction des caractéristiques des différentes clientèles et des besoins actuels et futurs de main-d'œuvre des entreprises</p>
	<p>Stratégie 2.3.2.2 Adapter en continu l'accompagnement des individus en fonction de leurs besoins afin d'assurer leur intégration et leur maintien en emploi</p>
<p>ORIENTATION 4 : S'ASSURER D'UN BON ARRIMAGE DU SERVICE PUBLIC D'EMPLOI AVEC SES PARTENAIRES ET ÉGALEMENT ENTRE SES INTERVENTIONS AUPRÈS DES INDIVIDUS ET CELLES AUPRÈS DES ENTREPRISES</p>	
<p>Axe d'intervention 2.4.1 La complémentarité entre les services offerts par le réseau de Services Québec et ceux offerts par les partenaires</p>	<p>Stratégie 2.4.1.1 Développer, renforcer et soutenir les partenariats avec les élus municipaux, les autres ministères et les organismes locaux et régionaux, dont les comités sectoriels de main-d'œuvre</p>
<p>Axe d'intervention 2.4.2 L'arrimage à l'interne des services publics d'emploi en fonction des besoins de la clientèle</p>	<p>Stratégie 2.4.2.1 Optimiser le maillage des services publics d'emploi offerts aux individus et aux entreprises, afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre</p>

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 2019-2020.

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2019-2020 – SOLIDARITÉ SOCIALE	
AXES D'INTERVENTION 2019-2020	STRATÉGIES PRIORITAIRES 2019-2020
OBJECTIF : AUGMENTER LA PARTICIPATION SOCIALE DES INDIVIDUS ET LA MOBILISATION DES PARTENAIRES	
Axe d'intervention 3.1.1 L'intervention rapide auprès des individus et en complémentarité avec les autres partenaires, afin de favoriser une sortie des programmes de l'assistance sociale, grâce à l'ensemble des actions portées par Services Québec	Stratégie 3.1.1.1 Diffuser auprès de la clientèle de l'assistance sociale l'information en lien avec le développement de l'employabilité
	Stratégie 3.1.1.2 Actualiser les mécanismes d'arrimage entre les services de solidarité sociale et d'emploi
Axe d'intervention 3.1.2 L'accroissement de la collaboration avec les partenaires communautaires, de la santé et des services sociaux, afin de favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies	Stratégie 3.1.2.1 Développer de nouveaux partenariats en s'appuyant sur une meilleure connaissance des caractéristiques et des besoins de la clientèle de l'assistance sociale
	Stratégie 3.1.2.2 Développer le potentiel d'intensification de la collaboration avec les partenaires existants

4.3 AUTRES ENJEUX RÉGIONAUX : STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES (OVT)

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (OVT) 2018-2022 met de l'avant les priorités propres aux 17 régions administratives du Québec. Pour la région de l'Estrie, la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie a formulé des solutions pour 11 des 16 priorités régionales retenues par les élus, soit :

PRIORITÉS RÉGIONALES	SOLUTIONS FORMULÉES PAR LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE
Priorité 1 : Soutenir des stratégies pour répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises	Favoriser l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi Privilégier le démarrage de formations pour les professions en déséquilibre Aider les entreprises à s'adapter à la rareté de main-d'œuvre, à améliorer leurs processus de recrutement et à favoriser la gestion d'une main-d'œuvre diversifiée Développer l'employabilité des clientèles en collaboration avec les partenaires en développement de l'employabilité
Priorité 2 : Soutenir les entreprises estriennes dans leurs efforts pour maintenir et améliorer leur valeur ajoutée et leur prospérité	Collaborer aux travaux des créneaux d'excellence Intervenir sur les plans de l'emploi et de la formation dans les secteurs où il y a déficit de main-d'œuvre
Priorité 3 : Mettre en place les conditions gagnantes pour favoriser l'attraction d'entreprises	Produire et diffuser de l'information sur le marché du travail Travailler conjointement avec les municipalités régionales de comté, afin de rendre les milieux attrayants Soutenir, par son offre de services, les initiatives des municipalités régionales de comté visant à favoriser l'essor économique de la région
Priorité 4 : Soutenir la mise en valeur et la transformation des ressources à partir des forces endogènes propres à l'Estrie	Rehausser les compétences des travailleurs et travailleuses afin d'accroître le niveau de productivité et de développement des entreprises
Priorité 5 : Maintenir et développer des initiatives régionales et concertées en matière de développement culturel, touristique, sportif et de loisir, et faciliter l'offre d'activités	Collaborer au maintien et au développement des initiatives régionales et concertées au moyen d'actions visant l'emploi, la main-d'œuvre et le soutien aux entreprises
Priorité 6 : Attirer et intégrer de nouveaux citoyens dans la région de l'Estrie	Produire et diffuser de l'information sur le marché du travail Collaborer aux projets de recrutement interrégionaux, nationaux et internationaux Mettre en œuvre des projets de francisation en entreprise Contribuer aux travaux visant la rétention des étudiants étrangers et des étudiantes étrangères Accentuer l'accompagnement des entreprises pour favoriser la gestion de la diversité en emploi

Priorité 8 : Augmenter la diplomation et la qualification des jeunes Estriens et lutter contre le décrochage scolaire	Améliorer l'accompagnement des jeunes grâce au Programme objectif emploi
	Développer l'employabilité, en procédant à des achats de formation afin de favoriser le développement des compétences
	Offrir un accompagnement soutenu aux clientèles des mesures d'emploi afin qu'elles persévèrent
	Soutenir la reconnaissance des compétences en entreprise
Priorité 9 : Augmenter le niveau de connaissances dans les entreprises et les organisations contribuant au développement de l'Estrie	Produire et diffuser de l'information sur le marché du travail
	Améliorer les connaissances des dirigeants de petites et moyennes entreprises et des acteurs économiques sur les réalités du marché du travail et des ressources disponibles pour prévenir ou réduire les périodes de transition
Priorité 10 : Développer une culture d'information des citoyens sur des sujets d'intérêt pour leur communauté afin de favoriser leur implication	Produire et diffuser de l'information sur le marché du travail
	Faire connaître l'offre de services gouvernementale grâce au déploiement de Services Québec sur l'ensemble du territoire et accroître le niveau d'information fournie aux citoyens et citoyennes
Priorité 12 : Sensibiliser et appuyer les dirigeants de petites et de moyennes entreprises dans la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre	Soutenir les petites et moyennes entreprises dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines, dont la gestion de la diversité
	Augmenter la connaissance qu'ont les dirigeants de petites et moyennes entreprises et les intervenants économiques des réalités du marché du travail actuel et futur ainsi que des ressources disponibles pour prévenir ou réduire les périodes de transition
	Accompagner et à aider les petites et moyennes entreprises de certains secteurs en difficulté sur le plan du recrutement
Priorité 13 : Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale	Accompagner et aider les personnes à intégrer un emploi
	Établir des partenariats avec les organismes d'aide à la personne et le réseau de la santé et des services sociaux, de manière à assurer le développement des habiletés sociales et la préemployabilité des personnes plus éloignées du marché du travail
	Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies
	Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

Plusieurs de ces solutions s’inscrivent dans la mission et les actions existantes et sont intégrées à l’offre de services de Services Québec. En sus de ce qui existe déjà, pour l’année 2019-2020, Services Québec de l’Estrie vise à mettre en œuvre des stratégies prioritaires, répertoriées dans le PAR 2019-2020, qui contribueront également à la mise en œuvre des priorités régionales de l’OVT. En rappel, ces stratégies sont :

SERVICES GOUVERNEMENTAUX	
Stratégie 1.1.1.1	Assurer la mise en œuvre du panier de services de base
Stratégie 1.1.2.2	Concevoir une stratégie régionale de diffusion de l’offre de services de Services Québec
SERVICES PUBLICS D’EMPLOI	
Stratégie 2.1.1.1	Diversifier les stratégies de sensibilisation pour les individus et les entreprises quant aux besoins actuels et futurs du marché du travail
Stratégie 2.1.2.1	Amorcer les travaux sur les causes et les solutions quant à l’enjeu des professions en déséquilibre en Estrie
Stratégie 2.2.2.1	Développer des stratégies d’approche novatrices afin d’accroître le nombre d’entreprises nouvellement aidées, particulièrement les petites et moyennes entreprises
Stratégie 2.2.2.2	Sensibiliser, accompagner et former les dirigeants d’entreprises quant à la gestion de la diversité, l’intégration et le maintien en emploi des groupes sous-représentés sur le marché du travail et de la clientèle de l’assistance sociale
Stratégie 2.2.2.3	Favoriser les partenariats entre les entreprises afin de répondre à des besoins communs locaux
Stratégie 2.2.3.1	Poursuivre l’adaptation des services aux entreprises de Services Québec en tenant compte des besoins et des caractéristiques des entreprises de l’Estrie
Stratégie 2.3.1.1	Affiner la connaissance des caractéristiques des groupes sous-représentés sur le marché du travail et de la clientèle de l’assistance sociale
Stratégie 2.3.2.1	Adapter l’offre de formation de Services Québec en fonction des caractéristiques des différentes clientèles et des besoins actuels et futurs de main-d’œuvre des entreprises
Stratégie 2.4.1.1	Développer, renforcer et soutenir les partenariats avec les élus municipaux, les autres ministères et les organismes locaux et régionaux, dont les comités sectoriels de main-d’œuvre
SOLIDARITÉ SOCIALE	
Stratégie 3.1.1.1	Diffuser auprès de la clientèle de l’assistance sociale l’information en lien avec le développement de l’employabilité
Stratégie 3.1.2.1	Développer de nouveaux partenariats en s’appuyant sur une meilleure connaissance des caractéristiques et des besoins de la clientèle de l’assistance sociale
Stratégie 3.1.2.2	Développer le potentiel d’intensification de la collaboration avec les partenaires existants

5. ANNEXES

ANNEXE 1

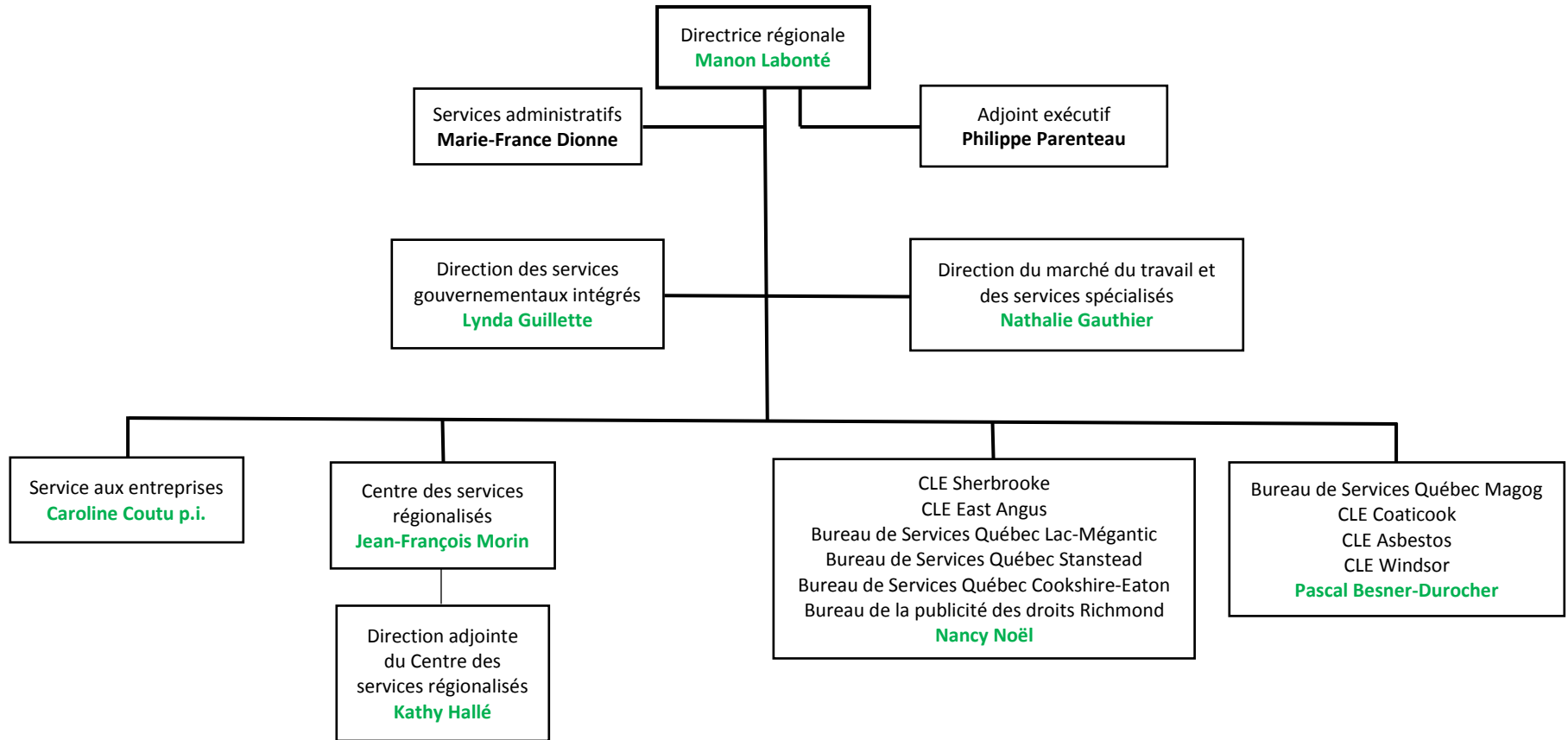
BUDGETS D'INTERVENTION AU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

	Budget initial de 2019-2020	Budget initial de 2018-2019	<i>Différence</i> entre le budget de 2019-2020 et celui de 2018-2019	Budget initial de 2017-2018	<i>Différence</i> entre le budget de 2019-2020 et celui de 2017-2018
Fonds du Québec	4 453 641 \$	5 302 100 \$	- 848 459 \$	5 358 600 \$	- 904 959 \$
Compte de l'assurance-emploi	26 142 587 \$	23 426 300 \$	2 716 287 \$	22 288 400 \$	3 854 187 \$
Total	30 596 228 \$	28 728 400 \$	1 867 828 \$	27 647 000 \$	2 949 228 \$

ANNEXE 2
INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS ET CIBLES

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES RÉGIONALES 2019-2020
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble)	6 465
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble)	61,6 %
Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	2 253
Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	65,5 %
Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 767
Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	45,1 %
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	675
Nombre d'entreprises nouvellement aidées	779
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %
Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85,0 %

ANNEXE 3
ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE



ANNEXE 4 : COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE L'ESTRIE AU 1^{ER} AVRIL 2019

PRÉSIDENTE	
Marie-France Bélanger	Cégep de Sherbrooke
VICE-PRÉSIDENTS	
Ricky Lewis	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Frédéric Marcotte	Municipalité régionale de comté (MRC) des Sources, Table des municipalités régionales de comté (MRC) de l'Estrie
SECRÉTAIRE – MEMBRE D'OFFICE	
Manon Labonté	Directrice régionale de Services Québec de l'Estrie
REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE (6 POSTES)	
Denis Beaudin	Conseil central des syndicats nationaux de l'Estrie-CSN (CCSNE-CSN)
Louis Bernard	CIUSSS de l'Estrie-CHUS
Bernard Cournoyer	Centrale des syndicats démocratiques-Construction (CSD)
Ricky Lewis	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Sylvain Ducharme	Syndicat des Métallos – Local 696L
Diane Lacroix	Union des producteurs agricoles (UPA)
REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES (6 POSTES)	
Louise Bourgault	Chambre de commerce de Sherbrooke
Claude Charest	Magog Technopole
Josée Fortin	Sherbrooke Innopole
Marie-Claude Rocheleau	Usinatech
Vacant	
Vacant	
REPRÉSENTANTS DU MILIEU DE LA FORMATION (4 POSTES)	
Marie-France Bélanger	Cégep de Sherbrooke
Eddy Supeno	Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke
Gilles Normand	Conseil des commissaires de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
François Talon	Syndicat de l'enseignement de l'Estrie
REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (2 POSTES)	
Mercedes Orellana	Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)
Josée Leclair	Orientation Travail
REPRÉSENTANT DE LA RÉALITÉ DU DÉVELOPPEMENT LOCAL DE LA RÉGION (1 POSTE)	
Frédéric Marcotte	Municipalité régionale de comté (MRC) des Sources, Table des municipalités régionales de comté (MRC) de l'Estrie
REPRÉSENTANTS MINISTÉRIELS (SANS DROIT DE VOTE)	
Isabelle Bouchard	Commission de la construction du Québec (CCQ)
Jean-François Coulombe	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES)
David Létourneau	Ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)
PERSONNES INVITÉES AUX RENCONTRES DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE L'ESTRIE	
Annie Garon	Table estrienne de concertation formation emploi (TECFE)
Steve Turgeon	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH)
Dario Javier Sosa	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
GESTIONNAIRES ET PERSONNELS DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE INVITÉS AUX RENCONTRES DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE L'ESTRIE	
Nathalie Gauthier	Directrice du marché du travail et des services spécialisés
Lynda Guillette	Directrice des services gouvernementaux intégrés
Hubert Létourneau	Économiste et coordonnateur du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie

