



## DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE

PLAN D'ACTION RÉGIONAL

2021-2022

## Production

Direction régionale de Services Québec de l'Estrie

## Coordination et réalisation

Direction du marché du travail et des services spécialisés

## Collaboration

Conseil régional des partenaires  
du marché du travail (CRPMT) de l'Estrie  
Direction des services gouvernementaux intégrés  
Direction des services aux entreprises  
Bureaux de Services Québec situés en Estrie

ISBN : 978-2-550-90837-1

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021.

***La section concernant les services publics d'emploi a été approuvée par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie le 25 mars 2021. Le Plan d'action régional 2021-2022 est le second plan concernant le cycle de planification 2019-2023 étant donné l'annulation de l'exercice de planification annuelle pour 2020-2021.***

# PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2021-2022

## TABLE DES MATIÈRES

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

# 1. MOT DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC

Je vous présente le *Plan d'action régional 2021-2022*, qui s'inscrit dans un contexte bien particulier nécessitant une réponse à la fois puissante et adaptée aux besoins qui sont formulés.

L'année 2020-2021 a été exceptionnelle. La pandémie de COVID-19, qui a commencé dès l'hiver 2020, a donné le ton aux mois qui allaient suivre (confinement, arrêt partiel en ce qui concerne les services, suspension des travaux de planification). Les activités ont pour la plupart repris depuis, mais les choses sont radicalement différentes de ce qu'elles étaient avant ce tournant majeur. Désormais, la rareté de la main-d'œuvre et le chômage coexistent, ce qui amène bon nombre d'individus et d'entreprises à faire appel, pour une toute première fois, aux services d'aide à l'emploi. Des personnes recourent aussi pour la première fois aux services d'aide sociale. Services Québec joue un rôle essentiel. Il aide les citoyennes, les citoyens et les entreprises à trouver les informations qu'ils cherchent et les aiguille au besoin vers les services offerts par divers ministères et organismes gouvernementaux. Plus que jamais, le rôle central que nous jouons peut faire une différence pour de nombreuses personnes et entreprises.

Le *Plan d'action régional 2021-2022* vise l'arrimage des obligations que nous avons en ce qui concerne la planification stratégique du Ministère et des objectifs que nous devons atteindre relativement aux priorités établies par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie. On y présente la structure de notre organisation, le contexte dans lequel évoluent les acteurs du marché du travail en Estrie, les principaux axes d'intervention et stratégies d'action retenus pour l'année 2021-2022, les cibles de résultats établies et les budgets alloués pour la région. Ce plan couvre tous les domaines d'intervention de Services Québec, soit les renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, les services publics d'emploi ainsi que les services de solidarité sociale. Il y est aussi question des actions à mettre en œuvre dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Cette année, l'exercice de planification annuelle est tout particulièrement teinté des enjeux propres à la situation d'exception que nous vivons. Notre réponse face à la crise est par ailleurs décrite dans le présent plan.

Les défis auxquels nous faisons face aujourd'hui sont importants. Les effets de la rareté de la main-d'œuvre se font toujours sentir dans les entreprises de certains secteurs. Le phénomène nuit à leur productivité et menace leur survie. D'autres entreprises, plus touchées par la crise, ont besoin d'aide pour maintenir les emplois et assurer la relance de leurs activités. Le soutien au développement des compétences, notamment sur le plan numérique, est un incontournable pour permettre aux entreprises de faire face à la pénurie de main-d'œuvre et de s'ajuster à la réalité du marché du travail, dont la mutation s'est amorcée il y a quelques années et s'est accélérée en raison de la pandémie. Dans un monde qui s'est transformé à une vitesse accélérée, nous avons aussi un rôle majeur à jouer auprès des entreprises qui souhaitent améliorer leurs pratiques de gestion des ressources humaines et leur attractivité.

Un nombre important de personnes ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie se sont ajoutées à la clientèle de Services Québec en Estrie. Il sera essentiel d'adapter nos pratiques et nos interventions afin de répondre aux besoins diversifiés de ces personnes, que ceux-ci concernent le développement des compétences et la requalification professionnelle ou encore la mobilisation, l'intégration professionnelle et le maintien en emploi.

Une réponse coordonnée de l'ensemble des actrices et acteurs est essentielle pour trouver des solutions adaptées aux enjeux ciblés. J'ai confiance que nous saurons relever les défis avec brio, puisque nous avons établi des partenariats forts et durables, notamment avec le CRPMT, les ressources spécialisées en employabilité, les différents ministères et les intervenantes et intervenants du milieu, et que nous avons des équipes renouvelées, compétentes et dynamiques qui se dévouent pour offrir un service de qualité.

La directrice régionale de Services Québec en Estrie,



Manon Labonté

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

J'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action régional 2021-2022*, qui marque la troisième année pour laquelle des priorités régionales ont été établies par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) à l'hiver 2019. Rappelons que les membres du CRPMT<sup>1</sup> ont participé activement aux consultations régionales qui se sont tenues à l'hiver 2018-2019, lesquelles avaient pour objectif de réunir un vaste éventail de partenaires issus de tous les milieux afin d'établir les grandes priorités devant orienter l'élaboration des plans d'action régionaux associés au cycle pluriannuel de planification.

Les CRPMT sont des instances de concertation. Leurs membres sont des représentants de la main-d'œuvre, des employeurs, des organismes communautaires spécialisés en employabilité, des organismes gouvernementaux et du milieu de l'enseignement (établissements publics). Tous sont animés par cette même volonté de contribuer à l'amélioration du marché du travail. Ils travaillent de concert avec les directions régionales de Services Québec. Ils ont pour mandat de définir les problématiques régionales et locales relatives au marché du travail, de veiller à l'adaptation des services aux réalités régionales et de collaborer à l'élaboration des plans d'action régionaux.

En raison de la pandémie, les activités des services publics d'emploi et du CRPMT de l'Estrie sont perturbées depuis le printemps 2020. Les transformations qui se sont opérées ont modifié les enjeux liés au marché du travail. Les groupes de personnes cherchant un emploi ou ayant des besoins en matière de formation ont changé. Le développement des compétences et la requalification sont au cœur de nos préoccupations, dans la mesure où bon nombre de personnes ayant perdu leur emploi à cause de la crise sanitaire devront fort probablement envisager une réorientation professionnelle. Qui plus est, les changements technologiques qu'on observe, notamment avec le déploiement à large échelle du télétravail et l'utilisation de certains outils numériques, engendrent des besoins en matière de formation en entreprise. La question de l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les emplois de demain demeure fondamentale et est même encore plus importante dans le contexte actuel.

Face à ces bouleversements, qui tendent à amplifier les problèmes que nous avons déjà soulevés auparavant, il est de notre devoir d'agir. Nous avons établi des priorités pour la région en vue de structurer les actions à mener : améliorer la communication avec l'ensemble des acteurs et actrices du marché du travail, avoir une meilleure connaissance de la clientèle, permettre le développement des compétences de la main-d'œuvre et des dirigeantes et dirigeants d'entreprises, offrir du soutien à davantage d'entreprises qui peinent à recruter la main-d'œuvre dont elles ont besoin et renforcer les partenariats. Ces priorités demeurent d'actualité dans le contexte que l'on connaît, mais nécessitent une actualisation, les besoins des individus et des entreprises de la région face à la situation sans précédent étant criants.

Le CRPMT a la responsabilité notamment de s'assurer de l'arrimage des services offerts par l'État et des besoins dans le marché du travail, où les problématiques sont nombreuses, complexes et appelées à s'intensifier. La concertation des actrices et acteurs, qui est au cœur de notre mission, est essentielle à la réussite de nos objectifs communs.

La présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie,



Marie-France Bélanger

---

1. La composition du CRPMT de l'Estrie pour l'année financière 2021-2022 est présentée à l'annexe 5.4.

## 2. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE

### NOTRE MISSION

La mission de la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie s'inscrit dans la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est de contribuer au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses, en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, en soutenant l'action communautaire et bénévole et en simplifiant l'accès aux services gouvernementaux.

### NOTRE VISION

La vision de la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie est la même que celle du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui vise à être une organisation moderne, misant sur la qualité des services et sur la flexibilité des modes de prestation, laquelle permet une adaptation à l'évolution des besoins des diverses clientèles.

### 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). La Direction des services aux entreprises, le Centre des services régionalisés (CSR) et les bureaux de Services Québec situés en Estrie sont également sous la responsabilité de la Direction régionale. L'organigramme de la Direction régionale est présenté à la section 5.3.

### DES PARTENAIRES IMPORTANTS

La Direction régionale interagit et collabore avec différents partenaires (Conseil régional des partenaires du marché du travail [CRPMT], ministères, établissements d'enseignement, organismes spécialisés en employabilité, comités sectoriels de main-d'œuvre, municipalités régionales de comté, etc.). Les partenariats permettent la simplification de l'accès aux services destinés à la population et aux entreprises. De même, ils favorisent la concertation, ce qui est nécessaire à l'établissement d'une vision d'ensemble en ce qui concerne les besoins sur les différents territoires. La mise en œuvre de stratégies, projets et actions visant à répondre aux besoins du marché du travail de la région s'en trouve facilitée.

### UNE OFFRE DE SERVICES ÉLARGIE

La présence sur le territoire estrien de sept bureaux locaux permet à Services Québec de rendre accessible son offre de services élargie. Ainsi, en plus de services d'aide à l'emploi et des services de solidarité sociale nos bureaux de Services Québec offrent notamment les services suivants :

- renseignements sur les programmes et services gouvernementaux ;
- postes informatiques en libre-service (pour accéder aux services en ligne offerts par les ministères et les organismes gouvernementaux);
- accompagnement dans les démarches administratives effectuées auprès des ministères et organismes (par exemple lors de l'utilisation du Service québécois de changement d'adresse) ;
- services d'assermentation.

Des équipements permettant la tenue de visioconférences avec des intervenants de divers ministères sont offerts dans l'ensemble des bureaux de Services Québec situés en Estrie, conformément aux ententes de partenariat

concernées. De plus, les services du Directeur de l'état civil et de la Régie du bâtiment du Québec sont offerts au bureau de Sherbrooke. Par ailleurs, depuis 2019, le personnel de Services Québec et celui du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration travaillent dans les mêmes locaux, ce qui permet, entre autres, un meilleur arrimage des services offerts à la clientèle immigrante et aux entreprises ayant des besoins en matière de main-d'œuvre.

Les services en ligne prennent une place importante et prendront une place encore plus importante au cours des prochaines années. Le site Québec.ca permet déjà d'avoir accès aux formulaires permettant de faire une demande d'aide financière de dernier recours et une demande d'accompagnement en ce qui concerne les services d'aide à l'emploi. De plus, en raison de la mise en œuvre de Mon dossier — Aide à l'emploi – Assistance sociale, les citoyens peuvent désormais consulter leur dossier en ligne et communiquer avec le personnel de Services Québec.

## **LES RESSOURCES AU SERVICE DES INDIVIDUS ET DES ENTREPRISES**

Services Québec se voit allouer annuellement un budget d'intervention qui vise à permettre aux services publics d'emploi d'offrir des services 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 quant aux résultats liés aux services publics d'emploi sont établies en tenant compte du budget accordé.

Le budget d'intervention qui provient du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Pour l'année 2021-2022, le budget initial pour la région est de 37 175 338 \$. La répartition par fonds et le comparatif avec les années précédentes sont présentés à l'annexe 5.1.

La somme correspondant au budget initial est répartie de façon équitable entre les diverses unités opérationnelles et la Direction régionale, ce qui profite à l'ensemble de la région. À cette somme s'ajoute une somme provenant du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO), qui est versée par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

Les attentes quant aux résultats pour le volet des services publics d'emploi qui ont été établies pour la région de l'Estrie pour 2021-2022 sont présentées à l'annexe 5.2.

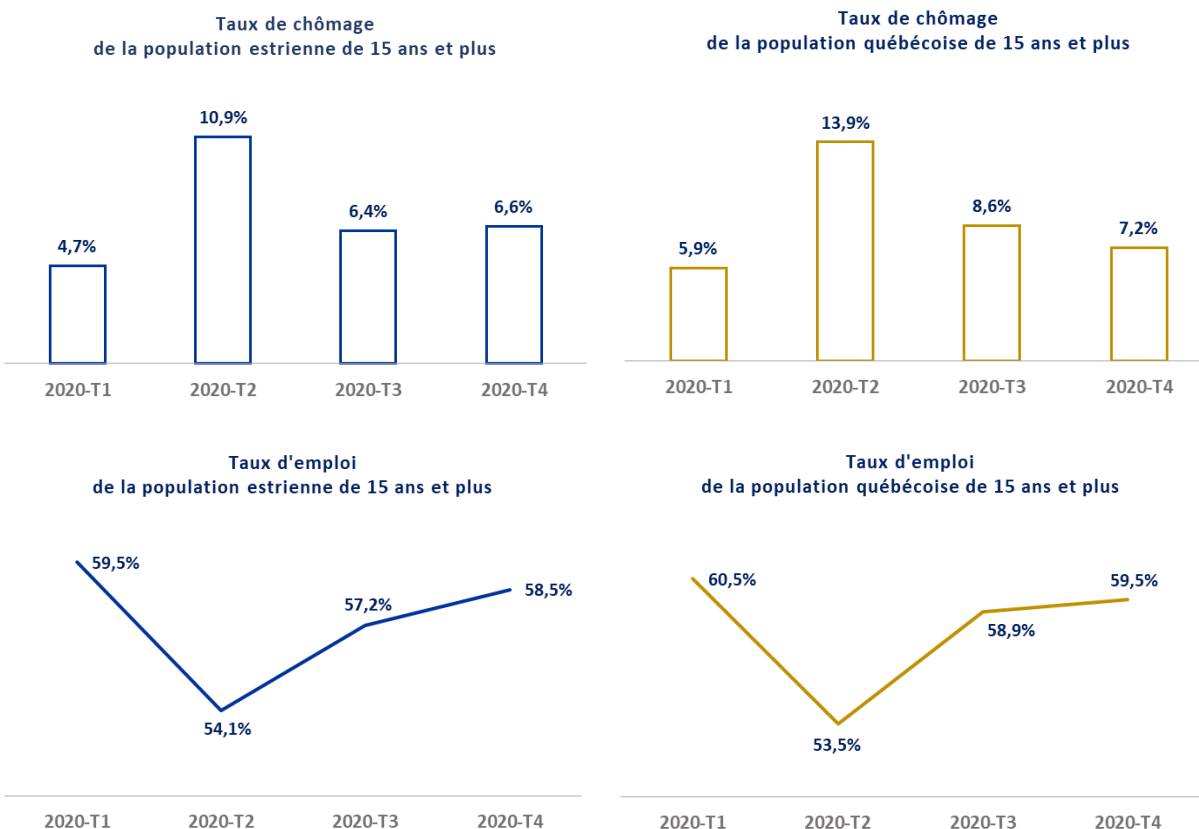
### 3. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE

#### L'ÉTAT ACTUEL DU MARCHÉ DU TRAVAIL

L'année 2020 a été sans contredit une année atypique. Le marché du travail estrien a été caractérisé par de grandes amplitudes. Le taux de chômage, qui correspond au pourcentage de personnes pouvant travailler qui cherchent un emploi, est passé de 4,6 % (situation de plein emploi) à 10,9 % en moins de trois mois. À titre de comparaison, le taux de chômage régional avait atteint 9,0 % au plus fort de la crise économique de 2008-2009.

Pour ce qui est du taux d'emploi régional, qui correspond à la proportion de personnes en emploi dans la population de 15 ans et plus, il est passé de 59,4 % au premier trimestre de 2020 à 53,9 % au second trimestre de 2020. Cela représente une diminution de 5,5 points de pourcentage. L'évolution récente du marché du travail régional n'est donc pas étrangère à celle observée dans l'ensemble du Québec.

#### Principaux indicateurs du marché du travail, Estrie et ensemble du Québec<sup>2</sup>



La situation de la dernière année ayant été particulière, nous présentons des données trimestrielles et non des données annuelles comme nous le faisons au cours des dernières années. Les données trimestrielles, qui correspondent à des moyennes pour trois mois, représentent mieux la dynamique du marché du travail observée en 2020. Rappelons que ces données sont désaisonnalisées et que, par conséquent, l'incidence de tous les changements relatifs aux saisons ou aux événements qu'on observe d'une année à l'autre (ex. : la baisse de l'activité économique

2. Les données sont tirées de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada.



après la période des fêtes) est éliminée. La désaisonnalisation des données permet de comparer les indicateurs d'un mois à l'autre. Toutefois, dans certains cas, les données désaisonnalisées ne sont pas disponibles. Il faut alors comparer les données pour un mois avec celles pour le même mois de l'année précédente ou d'une année antérieure.

### **Les femmes davantage touchées par les pertes d'emploi<sup>3</sup>**

Le taux d'emploi chez les Estriennes de 15 ans et plus est passé de 57,8 % en décembre 2019 à 55,0 % en décembre 2020<sup>4</sup>. Au cours de la même période, le taux d'emploi chez les Estriens est passé de 61,5 % à 62,3 %. C'est une tendance qui est semblable à celle observée dans l'ensemble du Québec. Le taux d'emploi chez les Québécoises a en effet baissé de 2,3 points de pourcentage en un an, passant de 58,4 % en décembre 2019 à 56,1 % en décembre 2020. Au cours de la même période, le taux d'emploi chez les Québécois est passé de 64,7 % à 62,9 %, ce qui correspond à une baisse moins élevée que celle observée chez les femmes.

Le taux de chômage chez les Estriennes a progressé de 1,5 point de pourcentage, passant de 2,9 % en décembre 2019 à 4,4 % en décembre 2020, alors que le taux de chômage chez les Estriens a progressé de 2,3 points de pourcentage, passant de 5,5 % à 7,8 %. Le taux de chômage chez les Québécoises s'est également élevé de 1,5 point de pourcentage, passant de 4,5 % en décembre 2019 à 6,0 % en décembre 2020. Quant au taux de chômage chez les Québécois, il est passé de 5,1 % à 7,4 % au cours de la même période. La croissance du chômage a été plus rapide chez les hommes que chez les femmes, mais les données sont à considérer avec prudence. En effet, les femmes sont plus susceptibles de quitter la population active lorsque la conjoncture est moins bonne et les données quant à cette situation ne sont pas prises en compte dans l'analyse des données sur le chômage<sup>5</sup>.

### **Les jeunes également touchés par la conjoncture défavorable**

Le taux d'emploi chez les jeunes Estriennes et Estriens de 15 à 34 ans est demeuré stable de décembre 2019 à décembre 2020. On pourrait donc supposer que la pandémie a eu peu de répercussions chez les jeunes Estriennes et Estriens. Cette stabilité du taux d'emploi s'est observée également chez les jeunes de 15 à 24 ans. Toutefois, selon les données pour le Québec tirées de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada et les données administratives, il y aurait eu une détérioration de l'emploi chez les jeunes de la région. Par ailleurs, le taux d'emploi chez les jeunes Québécois de 15 à 34 ans a reculé de 3,7 points de pourcentage, passant de 74,4 % en décembre 2019 à 70,7 % en décembre 2020. En ce qui concerne les 15-24 ans, le taux a même reculé de 6,5 points de pourcentage pour se situer à 57,1 % en décembre 2020.

Quant au taux de chômage chez les jeunes Estriennes et Estriens de 15 à 34 ans, il est demeuré relativement stable, passant de 5,3 % en décembre 2019 à 5,8 % en décembre 2020. Cependant, au cours de la même période, le taux de chômage chez les jeunes de 15 à 24 ans a progressé de 2,8 points de pourcentage pour s'établir à 9,1 %.

En ce qui concerne le taux de chômage chez les jeunes Québécoises et Québécois de 15 à 34 ans, il est passé de 5,4 % à 8,4 % de décembre 2019 à décembre 2020. Le taux de chômage chez les jeunes a tendance à augmenter lorsque la conjoncture économique est mauvaise<sup>6</sup>.

---

3. Il faut dans certains cas utiliser les données pour l'ensemble du Québec, dont l'exactitude peut parfois être confirmée grâce aux données régionales et aux données administratives. Rappelons que, en ce qui concerne l'Enquête sur la population active, les marges d'erreur sont plus grandes pour les données régionales que pour les données pour l'ensemble du Québec. C'est encore plus vrai pour les données selon les grandes caractéristiques (ex. données par sexe et par groupes d'âge).

4. Comme cette donnée n'est pas désaisonnalisée, il n'est pas possible de la comparer avec celle pour le mois de février 2020.

5. Ruth, ROSE. *Les femmes et le marché du travail au Québec : portrait statistique*, [Fichier PDF], Comité consultatif des femmes, 2013, page 73. (Le fichier a été consulté le 15 février 2021. Il est accessible au [https://ciaft.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/ccf\\_lesfemmesetlemarchedutravailportraitstatistique\\_ruthrose\\_2013.pdf](https://ciaft.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/ccf_lesfemmesetlemarchedutravailportraitstatistique_ruthrose_2013.pdf).)

6. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Regard statistique sur la jeunesse : état et évolution de la situation des Québécois âgés de 15 à 29 ans – 1996 à 2018*, [Fichier PDF], 2019, page 118. (Le fichier a été consulté le 23 février 2021. Il est accessible au <https://www.jeunes.gouv.qc.ca/publications/regard-jeunesse-2019.pdf>.)

Alors que le taux d'emploi chez les jeunes Québécoises et Québécois a diminué, le nombre d'inscriptions dans les cégeps s'est accru. Il a augmenté de près de 3 % au trimestre d'automne de 2020 par rapport au trimestre d'automne de 2019. Dans la région de l'Estrie, la hausse a été de 1,8 %<sup>7</sup>. Il faudra voir si la hausse du nombre d'inscriptions se poursuivra, mais on peut dire que celle qui a été observée représente une bonne nouvelle.

### **Une baisse de la participation au marché du travail pour les personnes expérimentées**

Le taux d'emploi chez les personnes expérimentées (personnes âgées de 55 ans et plus) de la région de l'Estrie a baissé de 2,3 points de pourcentage de décembre 2019 à décembre 2020 pour s'établir à 27,6 %. Dans le cas des personnes de 55 ans et plus, le taux d'emploi est l'indicateur le plus représentatif de la dynamique sur le marché du travail, puisque généralement, les personnes expérimentées qui ne sont pas en emploi ne sont pas non plus au chômage et ne font ainsi pas partie de la population active.

En ce qui concerne les autres groupes sous-représentés sur le marché du travail, soit les personnes immigrantes, les personnes handicapées et les personnes judiciairisées, il n'est pas possible de connaître les répercussions en raison de l'absence de données récentes.

### **Un recul en ce qui concerne les professions associées à des niveaux de compétence plus faibles**

En décortiquant les données liées aux emplois occupés par les personnes de 25 à 64 ans, par profession et par niveau de compétence, on constate que l'emploi en Estrie a diminué de façon plus importante en ce qui concerne les professions associées à des niveaux de compétence plus faibles (les niveaux élémentaire et intermédiaire), c'est-à-dire les professions qui ne nécessitent pas de diplôme particulier ou de formation liée à l'emploi. À l'inverse, l'emploi a augmenté en ce qui concerne les professions associées au niveau professionnel, c'est-à-dire les professions nécessitant généralement un diplôme d'études universitaires.

La tendance à la baisse en ce qui concerne les professions associées à des niveaux de compétence plus faibles a eu un effet sur la répartition des personnes en emploi selon leur taux horaire. Le nombre de travailleurs gagnant moins de 20 \$ l'heure a diminué dans la région de 2019 à 2020 alors que le nombre de travailleurs gagnant 20 \$ l'heure ou plus a augmenté<sup>8</sup>.

### **Une augmentation du nombre de prestataires de l'assurance-emploi**

L'année 2020 a été marquée par une forte progression du nombre de prestataires de l'assurance-emploi. En décembre 2020, la région de l'Estrie comptait 17 289 prestataires de l'assurance-emploi comparativement à 8 245 en décembre 2019. Mentionnons qu'il n'est pas possible pour le moment de distinguer les prestataires de l'assurance-emploi et ceux des programmes lancés par le gouvernement fédéral pour faire face à la crise, mais qu'on suppose qu'au plus fort de la crise, la majorité des personnes bénéficiaient de la Prestation canadienne d'urgence (PCU).

Au début de la crise, beaucoup de secteurs ont cessé temporairement leurs activités. Les données administratives ont permis d'avoir un portrait plus précis de la situation par profession et par secteur d'activité. Rappelons qu'au mois de mars et au mois d'avril 2020, c'est près de 40 % de l'activité économique<sup>9</sup> qui a été arrêtée et que l'arrêt a duré huit semaines. Lors de la reprise des activités en mai, dans certains secteurs, les emplois perdus durant la pause exigée par le gouvernement ont été récupérés rapidement, tandis que dans d'autres, les emplois ont été récupérés progressivement, voire très lentement. Les secteurs qui semblent avoir été davantage touchés sont celui des arts et

---

7. FÉDÉRATION DES CÉGEPS. (2020, 27 août). *Hausse importante de la population étudiante des cégeps*. Repéré au <https://fedegeps.ca/communiqués/2020/08/hausse-importante-de-la-population-etudiante-des-cegeps/>.

8. Les données mensuelles et trimestrielles ne sont pas disponibles.

9. MINISTÈRE DES FINANCES. *Le point sur la situation économique et financière du Québec*, [Fichier PDF], automne 2020, page A.14. (Le fichier a été consulté le 28 février 2021. Il est accessible au [http://www.finances.gouv.qc.ca/MAJ2020/documents/AUTFR\\_lepointNov2020.pdf](http://www.finances.gouv.qc.ca/MAJ2020/documents/AUTFR_lepointNov2020.pdf).)

spectacles, celui de l'hébergement et de la restauration, celui du commerce de détail (les concessionnaires automobiles et les magasins de vêtements<sup>10</sup> ont été particulièrement touchés) et celui de la fabrication de produits en caoutchouc.

<b>Prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail</b>			
	Décembre	Variation annuelle p/r	
	2020	Nombre	TAUX
<b>Estrie</b>	17 289	+9 044	+109,7 %
<b>Val-des-Sources</b>	758	+279	+58,2 %
<b>Coaticook</b>	1 067	+456	+74,6 %
<b>East Angus</b>	1 335	+620	+86,7 %
<b>Lac-Mégantic</b>	1 090	+487	+80,8 %
<b>Magog</b>	3 016	+1 564	+107,7 %
<b>Sherbrooke</b>	8 479	+4 990	+143,0 %
<b>Windsor</b>	1 544	+648	+72,3 %

Source : Fichiers administratifs, Service Canada, données mensuelles.

### Une baisse du nombre de prestataires de l'aide sociale sans contraintes à l'emploi

Le nombre de prestataires de l'aide sociale sans contraintes à l'emploi a diminué de façon importante en 2020. Trois hypothèses peuvent expliquer cette baisse : la moyenne d'âge des prestataires sans contraintes à l'emploi, le retour en emploi de certains prestataires et les programmes d'aide du gouvernement fédéral.

<b>Prestataires de l'aide sociale sans contraintes à l'emploi<sup>11</sup></b>			
	Décembre	Variation annuelle p/r décembre	
	2020	Nombre	Taux
<b>Estrie</b>	3 502	-457	-11,5 %
<b>Val-des-Sources</b>	219	4	1,9 %
<b>Coaticook</b>	110	4	3,8 %
<b>East Angus</b>	230	-21	-8,4 %
<b>Lac-Mégantic</b>	173	-23	-11,7 %
<b>Magog</b>	357	-59	-14,2 %
<b>Sherbrooke</b>	2 185	-333	-13,2 %
<b>Windsor</b>	228	-29	-11,3 %

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, données mensuelles.

10. Le 25 décembre 2020, les commerces non essentiels ont dû fermer au Québec. Il était prévu qu'ils soient fermés au moins jusqu'au 8 février 2021.

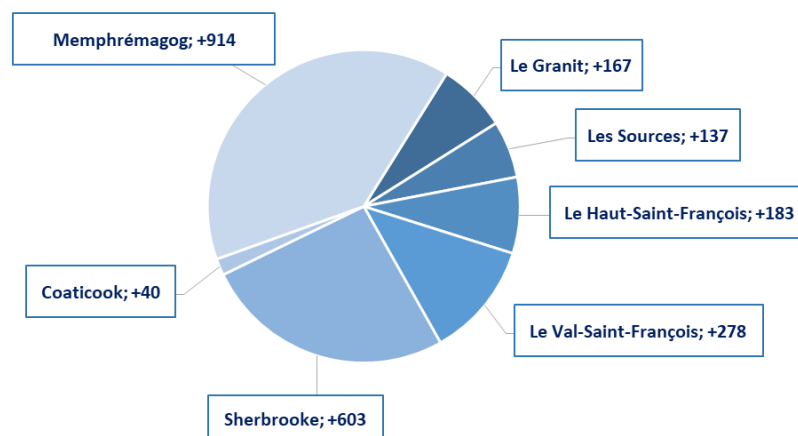
11. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, données administratives, février 2021.

## Un record dans la région en 2019-2020 en ce qui concerne le solde migratoire

L'Institut de la statistique du Québec compile les données liées aux soldes migratoires depuis le début des années 2000. En 2019-2020, la région de l'Estrie présentait son plus haut solde migratoire depuis 2001-2002 (+2 322 personnes).

Étonnamment, ce n'est pas particulièrement l'augmentation du nombre d'entrées qui explique ce solde migratoire, mais plutôt la baisse importante du nombre de sorties. En 2019-2020, il y a eu 675 sorties de moins (-10,3 %) alors qu'il y a eu 289 entrées de plus (+3,7 %), par rapport à l'année 2018-2019. Le nombre d'entrées observé en 2019-2020 est équivalent à celui observé au début des années 2000. De 2003 à 2015, la tendance quant au nombre d'entrées était généralement à la baisse (pour 2014-2015, il n'y a eu que 7 282 entrées). En ce qui concerne les sorties, la tendance est à la baisse depuis 2012. Le nombre de sorties n'a jamais été aussi bas en Estrie que pour l'année 2019-2020 (5 876 sorties).

### Solde migratoire par MRC en 2019-2020



Source : Institut de la statistique du Québec

Si cette tendance observée du côté du solde migratoire se poursuit, cela pourrait avoir une influence sur la baisse de la population en âge de travailler. En effet, les conséquences négatives de la baisse de la population en âge de travailler pourraient être atténuées. Toutefois, cela ne fera pas en sorte que la rareté de la main-d'œuvre cessera de poser problème. On prévoit toujours que la population âgée de 15 à 64 ans diminuera jusqu'en 2031.

### Les prévisions pour l'année 2021

Les prévisions économiques et l'évolution du marché du travail seront tributaires d'un élément : la vaccination. Tant et aussi longtemps qu'une grande partie de la population ne sera pas vaccinée, la situation en ce qui concerne l'économie et le marché du travail ne sera pas la même qu'avant la pandémie. Les probabilités demeurent grandes que le gouvernement remette en place certaines mesures sanitaires en cas de résurgence du virus. Ainsi, il est peu probable qu'on revienne à des seuils de plein emploi d'ici la fin de l'année 2021 dans la région.

Il y aura donc davantage de chômeurs en 2021 qu'il y en avait en moyenne durant les années précédant la pandémie, particulièrement chez les jeunes, les femmes et les personnes de 55 ans et plus. Des efforts soutenus seront nécessaires afin de contribuer à la réintégration des personnes appartenant à ces groupes sur le marché du travail.

Parallèlement à ce chômage plus élevé, certains secteurs d'activité se portent bien, par exemple celui de la construction, celui de la santé, celui des services de garde et celui des technologies de l'information. En Estrie, les besoins en matière de main-d'œuvre sont par ailleurs grands en ce qui concerne les professions suivantes : machinistes et vérificateurs/vérificatrices d'usinage et d'outillage, mécaniciens/mécaniciennes de chantier et mécaniciens industriels/mécaniciennes industrielles, électromécaniciens/électromécaniciennes et conducteurs/conductrices de camions de transport.

## LE CONTEXTE

Le *Plan d'action régional 2021-2022* est le second plan d'action fait pour la région dans le cadre de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'exercice annuel de planification pour l'année 2020-2021 ayant été annulé en raison de la pandémie de COVID-19. Il tient compte des grandes priorités établies lors de la tournée régionale de consultation. Il précise les axes d'intervention et les stratégies d'action qui permettront à la Direction régionale de mener à bien sa mission et d'atteindre les objectifs et les cibles établis pour cette troisième année du cycle. Les moyens d'action retenus, quant à eux, sont inscrits dans le *Plan d'action régional intégré* (PARI), produit conjointement par les bureaux de Services Québec, la Direction des services aux entreprises, le Centre des services régionalisés et la Direction régionale.

La pandémie de COVID-19 a bouleversé le monde du travail. Les répercussions sont majeures et les spécialistes s'entendent pour affirmer qu'elles se feront sentir pendant de nombreuses années. La Direction régionale a ainsi dû revoir ses priorités et les actions à mettre en œuvre. Plusieurs éléments du contexte ont été pris en considération pour l'élaboration du *Plan d'action régional 2021-2022*.

### La rareté de la main-d'œuvre

Le contexte qui prévalait avant la pandémie en ce qui concerne la rareté de la main-d'œuvre et la transformation rapide du marché du travail commandait une action ciblée des services publics d'emploi. Les entreprises avaient alors besoin de soutien pour le recrutement d'une main-d'œuvre qualifiée et pour la mise en place d'outils de gestion leur permettant d'opérer le virage exigé par les nombreux changements du marché de l'emploi. La difficulté quant au recrutement apparaît encore plus d'actualité pour des entreprises de certains secteurs d'activité et pour certaines professions. Il est difficile de trouver de la main-d'œuvre principalement dans les secteurs de la santé, de la construction, des services de garde et des technologies de l'information. Ainsi, les services publics d'emploi devront travailler au cours de l'année 2021-2022 à soutenir les entreprises de ces secteurs sur différents plans (augmentation de l'attractivité, amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines, optimisation de l'organisation du travail, augmentation de la productivité, etc.).

### Le soutien à la relance

Nombreuses sont les entreprises qui ont désormais besoin de soutien pour maintenir leurs équipes en emploi et assurer la relance de leurs activités. Elles requièrent une aide pour l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines et la formation des travailleurs en emploi de même que pour la transformation de l'organisation du travail et la transition numérique.

De plus, un changement majeur s'est opéré quant à l'aide aux individus étant donné que le taux de chômage a augmenté et que le taux d'emploi a diminué. Les individus qui ont perdu ou qui risquent de perdre leur emploi en raison de la pandémie ont besoin du soutien des services publics d'emploi. Ils peuvent notamment bénéficier des mesures, services et programmes qui visent à favoriser la requalification professionnelle et le développement des compétences, comme le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF). C'est pour favoriser la réintégration professionnelle des chômeuses et chômeurs que le gouvernement a mis en œuvre ce programme, qui vise le développement des compétences et la requalification. Il vise plus particulièrement à permettre à des personnes au chômage d'occuper un emploi dans un des secteurs d'activité en croissance, dont ceux qui ont été mentionnés précédemment. En février 2021, près de 500 Estriennes et Estriens avaient commencé ou

étaient sur le point de commencer une formation dans le cadre de ce programme. Dans l'ensemble du Québec, près de 20 000 personnes pourraient bénéficier de ce programme.

Également, la production et la diffusion d'une information sur le marché du travail de qualité seront indispensables pour faire face aux différents défis et permettre une meilleure adéquation entre l'offre de formation, les compétences et les emplois disponibles, un enjeu majeur dans le contexte actuel.

### **Les personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail**

Au cours de la dernière année, le bassin de main-d'œuvre, notamment à cause de la pandémie et de la fermeture de nombreuses entreprises. Les travailleuses et travailleurs des secteurs du commerce, de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration ont été particulièrement touchés. Il sera ainsi nécessaire de consacrer de l'énergie à les soutenir, notamment grâce aux mesures favorisant le développement des compétences et la requalification professionnelle.

Par ailleurs, les individus qui avaient besoin d'aide avant la pandémie sont toujours au rendez-vous et la Direction régionale devra s'assurer de mettre en œuvre des actions ciblées permettant de joindre le plus grand nombre possible de personnes. Ces actions devront notamment permettre de joindre les personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que les personnes appartenant à la clientèle des programmes d'assistance sociale.

Ainsi, Services Québec continuera de contribuer à la mise en œuvre des politiques, stratégies ou plans d'action gouvernementaux qui concernent les clientèles sous-représentées sur le marché du travail, notamment les personnes handicapées, les jeunes, les personnes immigrantes et les femmes. Il s'agit notamment des stratégies suivantes :

- la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024;
- la Stratégie d'action jeunesse 2016-2021;
- la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021;
- la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021 (2016-2021).

Pour l'année 2020-2021, sept projets ont été financés en Estrie dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi, qui s'inscrit dans la Stratégie d'action jeunesse. Ces projets, reconduits pour l'année 2021-2022, visent à soutenir des organisations travaillant auprès des jeunes de 15 à 30 ans rencontrant des obstacles en ce qui concerne l'intégration au marché du travail.

Soulignons également que l'un des volets du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 concerne l'insertion professionnelle du plus grand nombre de personnes, notamment de personnes bénéficiant des programmes d'assistance sociale, par l'entremise du développement des compétences. Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte favoriser le développement des compétences et l'employabilité des personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail grâce au Programme objectif emploi. De plus, par le biais des Alliances pour la solidarité, c'est plus de 4,4 millions de dollars sur cinq ans que le Ministère met à la disposition des municipalités régionales de comté de la région pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### **L'organisation du travail et les services en ligne**

La pandémie a également bousculé l'organisation à l'interne, que ce soit en raison du recours massif au télétravail ou encore du développement de l'offre en ce qui concerne les services en ligne destinés aux individus et aux entreprises. L'offre est d'ailleurs appelée à se développer dans les prochaines années. Une période d'adaptation sera nécessaire. Il faudra par ailleurs mettre en œuvre des stratégies visant à mieux outiller le personnel de la direction régionale afin de s'assurer qu'il peut offrir un service de qualité à la clientèle, et ce, peu importe le mode d'intervention.

Bon nombre d'individus, d'entreprises et de partenaires ne sont pas au fait de toute la gamme de services offerts par Services Québec, dont les services d'aide à l'emploi font partie. Ainsi, il faudra non seulement veiller au développement de l'offre en ce qui concerne les services en ligne, mais aussi s'assurer de faire connaître l'ensemble des services offerts par Services Québec. Il s'agit d'un élément clé pour que la direction régionale puisse réaliser ses aspirations.

### **Le renforcement des partenariats**

Le renforcement des partenariats est essentiel dans le contexte actuel, afin que tous les acteurs du milieu de l'emploi mènent des actions concertées relativement aux défis actuels et futurs dans le marché du travail. Dans un contexte où le marché du travail évolue rapidement, il est nécessaire que l'ensemble des acteurs fassent preuve d'agilité dans leurs interventions et puissent ainsi répondre aux besoins au moment où ces derniers se manifestent.

De plus, une meilleure synergie entre les services offerts aux citoyens par les services publics d'emploi, par les organismes spécialisés en employabilité et par les établissements d'enseignement favorisera une meilleure fluidité dans le parcours d'accompagnement, ce qui est une condition essentielle à la réussite de l'intégration professionnelle, tout particulièrement pour les personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail. Il en va de même pour les services aux entreprises. Les services offerts par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne permettent pas nécessairement de répondre à tout l'éventail de besoins des entreprises. Il faudrait un meilleur arrimage des services offerts par les ministères et par les différents organismes présents sur le territoire. La Direction régionale de Services Québec de l'Estrie travaillera à consolider ses liens avec ses partenaires afin que son offre de services corresponde aux besoins ciblés sur le territoire, tant pour les individus que pour les entreprises. La Direction régionale s'assurera également de mettre son expertise au service de ses partenaires afin de mieux faire connaître ses mesures et services ainsi que l'information sur le marché du travail et de joindre les personnes et les entreprises qui ne recourent habituellement pas aux services publics d'emploi.

### **La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022**

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, les principales orientations qui interpellent la Direction régionale de Services Québec sont les suivantes :

- simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité;
- adapter les interventions aux besoins de la clientèle;
- contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.

## **4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPAUX OBJECTIFS**

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux ci-haut mentionnés. Elle prend également appui sur les priorités régionales, sur la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de celle de la Commission des partenaires du marché du travail ainsi sur l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la direction régionale de Services Québec, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités.

Les priorités régionales de la direction régionale de Services Québec de l'Estrie sont les suivantes :

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 dirigeantes et 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 2021-2022.

### OBJECTIF 1.1 – FAIRE CONNAÎTRE D'AVANTAGE L'OFFRE DE SERVICES DE SERVICES QUÉBEC

**Axe d'intervention 1.1.1** La connaissance de l'offre de services de Services Québec, afin de répondre aux enjeux et aux besoins entraînés par la pandémie

- ❖ **Stratégie d'action 1.1.1.1** Promouvoir l'offre de services de Services Québec afin de joindre plus de citoyens, d'entreprises et de partenaires
- ❖ **Stratégie d'action 1.1.1.2** S'assurer que l'offre de services de Services Québec est connue de l'ensemble du personnel de Services Québec

### OBJECTIF 1.2 – AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'INFORMATION RELATIVEMENT AUX PROGRAMMES ET SERVICES

**Axe d'intervention 1.2.1** Le soutien apporté aux membres du personnel quant à l'utilisation et la maîtrise des outils mis à leur disposition afin qu'ils puissent offrir à la clientèle des renseignements précis et complets

- ❖ **Stratégie d'action 1.2.1.1** Former adéquatement quant à l'utilisation des outils l'ensemble du personnel de la direction régionale travaillant avec la clientèle ou accompagnant la clientèle en Estrie

### OBJECTIF 1.3 – POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT D'UNE OFFRE INTÉGRÉE DE SERVICES MULTIMODES ET DE PROXIMITÉ

**Axe d'intervention 1.3.1** La collaboration au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariats

- ❖ **Stratégie d'action 1.3.1.1** Mettre en œuvre les ententes de partenariat négociées

### OBJECTIF 1.4 – AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU MINISTÈRE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

**Axe d'intervention 1.4.1** La mise en œuvre d'actions visant à augmenter la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus

- ❖ **Stratégie d'action 1.4.1.1** Consolider la culture de services et l'approche liée à l'expérience client pour l'ensemble du personnel de la direction régionale travaillant directement avec la clientèle

**Axe d'intervention 1.4.2** La collaboration aux actions qui permettront la tenue d'un sondage auprès de la clientèle se présentant au comptoir

- ❖ **Stratégie d'action 1.4.2.1** Contribuer à la mise en œuvre des actions pour lesquelles la collaboration de la région est sollicitée

## 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 relatifs à l'emploi et la main-d'œuvre, l'autre ayant trait à la solidarité sociale.

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

Le Plan d'action 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 axes d'intervention et stratégies retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi, présentés selon les orientations du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi :

#### **ORIENTATION 1 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI — FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI ET LES BESOINS ACTUELS ET FUTURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL, DONT LES BONIFICATIONS AUX MESURES D'EMPLOI AINSI QUE LES NOUVELLES MESURES, INCLUANT CELLES OFFERTES EN LIGNE**

**Axe d'intervention 2.1.1** La connaissance des mesures offertes par les services publics d'emploi et de l'information sur le marché du travail, afin de répondre aux enjeux et aux besoins entraînés par la pandémie

- ❖ **Stratégie d'action 2.1.1.1** Promouvoir les mesures et les services offerts par les services publics d'emploi afin de joindre plus de citoyens, d'entreprises et de partenaires
- ❖ **Stratégie d'action 2.1.1.2** Faire connaître l'information sur le marché du travail produite régionalement afin de guider l'action et de répondre aux besoins des citoyennes et citoyens, des entreprises, des organismes spécialisés en employabilité et des partenaires sur l'ensemble du territoire estrien

**Axe d'intervention 2.1.2** L'élaboration d'approches et d'outils permettant d'obtenir et de fournir une lecture juste et concertée en ce qui concerne les besoins du marché du travail

- ❖ **Stratégie d'action 2.1.2.1** Collaborer à la recherche des causes des difficultés de recrutement pour les professions prioritaires par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie et à la recherche de solutions pour surmonter ces difficultés, notamment en fournissant de l'information sur le marché du travail et en offrant un soutien financier à la Table estrienne de concertation Formation-Emploi
- ❖ **Stratégie d'action 2.1.2.2** Veiller à l'actualisation des connaissances sur les caractéristiques et les besoins des personnes (plus particulièrement celles appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail) et des entreprises (par secteur d'activité et par MRC)

**ORIENTATION 2 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI – 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**

**Axe d'intervention 2.2.1** L'intervention proactive auprès des entreprises qui ont des besoins en matière de main-d'œuvre malgré la pandémie en vue de leur permettre d'améliorer leurs pratiques de gestion des ressources humaines

- ❖ **Stratégie d'action 2.2.1.1** Soutenir les entreprises de l'Estrie dans l'élaboration de stratégies et l'adoption de pratiques favorisant l'attractivité
- ❖ **Stratégie d'action 2.2.1.2** Mettre en œuvre des actions visant le développement des compétences en gestion des ressources humaines et l'amélioration de l'organisation du travail et de la productivité dans les entreprises estriennes

**Axe d'intervention 2.2.2** Le soutien à la relance des entreprises des secteurs qui subissent les contrecoups de la pandémie afin que celles-ci puissent faire face à la situation, qui pourrait perdurer

- ❖ **Stratégie d'action 2.2.2.1** Soutenir les entreprises estriennes qui doivent s'adapter en raison de la mutation du marché du travail, notamment en favorisant le développement des compétences numériques

**ORIENTATION 3 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI – SOUTENIR LA REQUALIFICATION ET LE REHAUSSEMENT DES COMPÉTENCES DES PERSONNES SANS EMPLOI, DONT CELLES AYANT PERDU LEUR EMPLOI EN RAISON DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19, TOUT EN MOBILISANT, INTÉGRANT ET MAINTENANT EN EMPLOI LE PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES, PARTICULIÈREMENT CELLES QUI FONT PARTIE DES GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL AINSI QUE LA CLIENTÈLE DE L'ASSISTANCE SOCIALE**

**Axe d'intervention 2.3.1** L'intensification de l'accompagnement offert aux personnes rencontrant des obstacles liées à l'intégration professionnelle et au maintien en emploi par la mise en œuvre d'une pratique ciblée répondant à leurs besoins

- ❖ **Stratégie d'action 2.3.1.1** Mettre en œuvre des projets visant la mise en mouvement et le développement des compétences et de l'employabilité des personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail et qui ne font habituellement pas appel aux services publics d'emploi
- ❖ **Stratégie d'action 2.3.1.2** Adapter l'offre en matière de formation et d'accompagnement de la Direction régionale pour répondre aux besoins des individus et favoriser la persévérance scolaire, l'intégration professionnelle et le maintien en emploi
- ❖ **Stratégie d'action 2.3.1.3** Développer les partenariats avec les établissements scolaires et les organismes spécialisés en employabilité en vue du maintien d'un continuum de services dans le parcours des individus aidés
- ❖ **Stratégie d'action 2.3.1.4** S'assurer du respect des engagements issus des stratégies et plans d'action pour lesquels le Ministère a des responsabilités en matière d'emploi et de main-d'œuvre

**Axe d'intervention 2.3.2** Le soutien apporté aux individus par le biais des mesures, services et programmes favorisant le développement des compétences et la requalification professionnelle, notamment aux individus ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie

- ❖ **Stratégie d'action 2.3.2.1** Mener des actions visant à faire connaître les mesures et programmes permettant le rehaussement des compétences et la requalification professionnelle (formations, mesure Subvention salariale, mesure Soutien au travail autonome, Programme d'apprentissage en milieu de travail)
- ❖ **Stratégie d'action 2.3.2.2** Soutenir le développement des compétences numériques, surtout chez les clientèles les plus lourdement touchées par la pandémie en Estrie (les femmes, les jeunes et les personnes expérimentées)

#### **ORIENTATION 4 EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE ET D'EMPLOI – RENFORCER LA SYNERGIE ET L'AGILITÉ DES INTERVENTIONS RÉALISÉES AUPRÈS DES INDIVIDUS ET DES ENTREPRISES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI ET LEURS PARTENAIRES**

**Axe d'intervention 2.4.1** La concertation entre les services publics d'emploi et les partenaires régionaux et locaux afin de permettre la complémentarité des services offerts aux individus et aux entreprises

- ❖ **Stratégie d'action 2.4.1.1** Développer et renforcer les partenariats avec les organismes spécialisés en employabilité, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les administrations municipales, les ministères, les établissements d'enseignement et les organismes locaux et régionaux
- ❖ **Stratégie d'action 2.4.1.2** Mettre en place des mécanismes visant l'arrimage et la circulation de l'information entre les intervenants travaillant en concertation et en partenariat

**Axe d'intervention 2.4.2** L'adaptation et l'arrimage des services publics d'emploi, à l'interne et avec les partenaires afin de pouvoir répondre efficacement aux besoins de la clientèle

- ❖ **Stratégie d'action 2.4.2.1** Optimiser le maillage des services offerts aux individus et aux entreprises afin de répondre aux besoins en matière de main-d'œuvre
- ❖ **Stratégie d'action 2.4.2.2** Développer des outils et des processus permettant aux organismes spécialisés en employabilité et aux services publics d'emploi d'avoir une meilleure compréhension de leurs services respectifs afin de favoriser une meilleure complémentarité et d'établir un continuum de services
- ❖ **Stratégie d'action 2.4.2.3** Mesurer les effets du démarchage par les services aux entreprises afin de s'assurer que les interventions sont bien orientées et de permettre un ajustement au besoin

#### **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 2.2 – AUGMENTER LA PARTICIPATION SOCIALE DES INDIVIDUS ET LA MOBILISATION DES PARTENAIRES**

**Axe d'intervention 3.1.1** L'aide et l'accompagnement offerts aux personnes appartenant à la clientèle des programmes d'assistance sociale afin de favoriser leur participation sociale

- ❖ **Stratégie d'action 3.1.1.1** Optimiser les stratégies d'intervention auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale afin d'offrir un accompagnement répondant aux besoins exprimés

**Axe d'intervention 3.1.2** La mobilisation des partenaires afin de favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

- ❖ **Stratégie d'action 3.1.2.1** Renforcer les partenariats existants avec les organisations du milieu communautaire et du milieu de la santé et des services sociaux

### 4.3 CONTRIBUER À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2018-2022

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 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 3 des 16 priorités régionales retenues par les élus.

**Priorité 1** | Soutenir des stratégies pour répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises  
**Priorité 9** | Augmenter le niveau de connaissance dans les entreprises et les organisations qui contribuent au développement de l'Estrie

1. Adapter au contexte sanitaire en Estrie l'activité visant le recrutement et l'attraction de travailleurs réalisée lors du Salon Priorité-Emploi.

2. Diffuser, en collaboration avec les partenaires du milieu, des portraits territoriaux des entreprises de l'Estrie afin de mieux connaître leurs caractéristiques et leurs besoins.

3. Collaborer à la recherche des causes des difficultés de recrutement pour les professions priorisées par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Estrie et à la recherche de solutions pour surmonter ces difficultés, notamment en fournissant de l'information sur le marché du travail et en offrant un soutien financier à la Table estrienne de concertation Emploi-Formation.

**Priorité 13** | Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

4. Financer des projets visant la mise en mouvement et le développement des compétences et de l'employabilité des personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail et qui ne font habituellement pas appel aux services publics d'emploi.

## 5. ANNEXES

### 5.1 BUDGETS D'INTERVENTION AU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (FDMT)

	FONDS DU QUÉBEC	COMPTE DE L'ASSURANCE-EMPLOI	TOTAL
<b>BUDGET INITIAL POUR 2021-2022</b>	4 030 327 \$	33 145 011 \$	<b>37 175 338 \$</b>
<b>BUDGET INITIAL POUR 2020-2021</b>	6 314 587 \$	27 671 263 \$	<b>33 985 850 \$</b>
<b>DIFFÉRENCE ENTRE LE BUDGET POUR 2021-2022 ET CELUI POUR 2020-2021</b>	-2 284 260 \$	5 473 748 \$	<b>3 189 488 \$</b>
<b>BUDGET INITIAL POUR 2019-2020</b>	4 453 641 \$	26 142 587 \$	<b>30 596 228 \$</b>
<b>DIFFÉRENCE ENTRE LE BUDGET POUR 2021-2022 ET CELUI POUR 2019-2020</b>	-423 314 \$	7 002 424 \$	<b>6 579 110 \$</b>

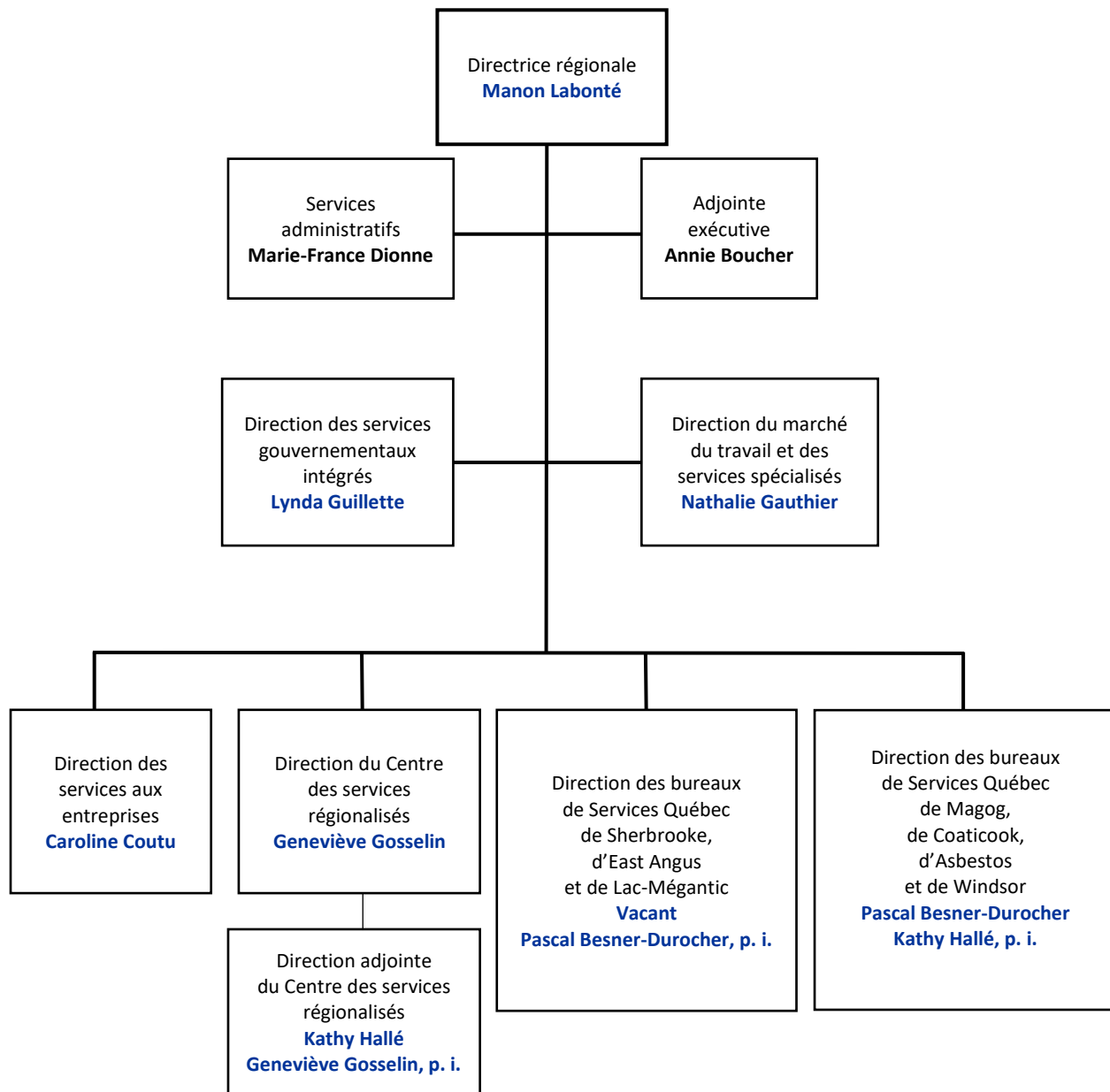
## 5.2 INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS ET CIBLES

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES RÉGIONALES		
	2020-2021 <sup>12</sup>	2021-2022 <sup>13</sup>	
1	Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	4 285	4 958
2	Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	61,8 %	58,3 %
3	Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	1 857	2 270
4	Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	66,7 %	65,0 %
5	Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	868	1 136
6	Proportion des clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	43,4 %	43,8 %
7	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	287	369
8	Nombre d'entreprises nouvellement aidées	773	659
9	Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %	97,0 %
10	Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85,0 %	85,0 %

12. Les cibles ont été ajustées au cours de l'année 2020-2021 afin de tenir compte des effets de la pandémie de COVID-19 sur les résultats.

13. Des ajustements pourraient y être apportés en cours d'année, notamment en fonction de l'évolution de la situation économique du Québec et du marché du travail.

### 5.3 ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ESTRIE





## 5.4 COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL (CRPMT) DE L'ESTRIE AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021

<b>PRÉSIDENTE</b>	
Marie-France Bélanger	Cégep de Sherbrooke
<b>VICE-PRÉSIDENTS</b>	
Ricky Lewis	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Frédéric Marcotte	Municipalité régionale de comté (MRC) des Sources
<b>SECRÉTAIRE – MEMBRE D'OFFICE</b>	
Manon Labonté	Directrice régionale de Services Québec en Estrie
<b>REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE (SIX POSTES)</b>	
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)
Diane Lacroix	Union des producteurs agricoles (UPA)
Vacant	
<b>REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES (SIX POSTES)</b>	
Louise Bourgault	Chambre de commerce de Sherbrooke
Claude Charest	Magog Technopole et Samson Deloitte & Touche
Josée Fortin	Sherbrooke Innopole
Marie-Claude Rocheleau	Usinatech
Cynthia Colette	Pôle d'entrepreneuriat collectif de l'Estrie
Stéphanie Delorme	Yoga Libella
<b>REPRÉSENTANTS DU MILIEU DE LA FORMATION (QUATRE POSTES)</b>	
Marie-France Bélanger	Cégep de Sherbrooke
Eddy Supeno	Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke
François Talon	Syndicat de l'enseignement de l'Estrie
Christian Provencher	Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke
<b>REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (DEUX POSTES)</b>	
Mercedes Orellana	Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)
Josée Leclair	Orientation Travail
<b>REPRÉSENTANT DE LA RÉALITÉ DU DÉVELOPPEMENT LOCAL DE LA RÉGION (UN POSTE)</b>	
Frédéric Marcotte	Municipalité régionale de comté (MRC) des Sources
<b>REPRÉSENTANTS MINISTÉRIELS (SANS DROIT DE VOTE)</b>	
Isabelle Bouchard	Commission de la construction du Québec
Richard Bernier	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Vincent Bourassa	Ministère de l'Économie et de l'Innovation
<b>PERSONNES INVITÉES AUX RENCONTRES DU CRPMT DE L'ESTRIE</b>	
Annie Garon	Table estrienne de concertation Formation-Emploi (TECFE) et Centre de services scolaire des Hauts-Cantons
Steve Turgeon	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
Nicolas Martin	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
<b>GESTIONNAIRES ET EMPLOYÉS DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC INVITÉS AUX RENCONTRES DU CRPMT DE L'ESTRIE</b>	
Nathalie Gauthier	Directrice du marché du travail et des services spécialisés
Lynda Guillette	Directrice des services gouvernementaux intégrés
Caroline Coutu	Directrice des services aux entreprises
Annie Boucher	Adjointe exécutive à la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie
Bruno Godin	Agent de concertation à la Direction régionale de Services Québec de l'Estrie

