

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2007-2008

EMPLOI-QUÉBEC BAS-SAINT-LAURENT

TABLE DES MATIÈRES

VOLET EMPLOI	3
1. LA MISSION, LES CLIENTÈLES ET LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC	5
2. LES GRANDES CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE LA RÉGION	5
3. LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA PLANIFICATION 2007-2008	6
4. LES PRINCIPAUX ENJEUX SECTORIELS DE LA PLANIFICATION 2007-2008	7
5. ORIENTATIONS CORPORATIVES ET CHAMPS D'INTERVENTION DE LA PLANIFICATION 2007-2008	8
6. STRATÉGIES ET EXEMPLES DE PISTES D'ACTION DE LA PLANIFICATION 2007-2008 D'EMPLOI-QUÉBEC BAS-SAINT-LAURENT.....	8
7. LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES	13
8. LES INDICATEURS DE GESTION ET LES CIBLES DE RÉSULTATS	13
VOLET SOLIDARITÉ SOCIALE	14
1. LES CIBLES DE RÉSULTATS ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	16
2. LES OBJECTIFS DE GESTION	16
3. LES OBJECTIFS PARTICULIERS DE LA RÉGION.....	17
3.1 ORGANISATION DU TRAVAIL	17
3.2 OPÉRATIONS	17

VOLET EMPLOI

RECHERCHE, ANALYSE ET RÉDACTION :

Louis-Mari Rouleau
Alfred Morin
Direction de la planification et du partenariat
Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent

COLLABORATION :

Colombe Mercier
Alain Gagnon

CONSULTATION RÉGIONALE :

Le personnel de la Direction régionale
Le personnel d'Emploi-Québec des CLE
Des partenaires d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent
Le Conseil régional des partenaires du marché du travail

AVANT-PROPOS

La nouvelle agence Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est issue du regroupement administratif de deux agences soit celle du même nom et celle de la Sécurité du revenu. Elle assume à ce titre la responsabilité de la gestion des services publics d'emploi (mesures et services d'emploi aux individus et aux entreprises) et des services de solidarité sociale (aide à l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes et aide financière de dernier recours).

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

La gestion désormais unifiée des services d'emploi aux individus et aux entreprises et des services de solidarité sociale devrait permettre de tirer un meilleur parti des ressources disponibles pour l'intégration en emploi des prestataires de l'aide de dernier recours et des personnes défavorisées sur le plan de l'emploi, en assurant un continuum de services orientés vers l'emploi, une meilleure articulation des interventions en matière d'emploi et de solidarité sociale et une réponse plus satisfaisante et mieux adaptée aux besoins de la clientèle.

Nous vous présentons, dans ce document, le plan d'action régional des services publics d'emploi d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent, lequel illustre la contribution de ces services à la réalisation de la mission d'Emploi-Québec.

Pierre Robitaille
Directeur régional

Alain Harrisson
Président du Conseil régional
des partenaires du marché du travail

Selon que le contexte le requiert, tout mot écrit au genre masculin comprend le genre féminin, ceci sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document est disponible sur le site www.emploiquebec.net

1. LA MISSION, LES CLIENTÈLES ET LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC

La mission. Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Emploi-Québec considère que le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus aptes au travail. Elle estime également que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès les défis que pose la faible croissance de la population et son vieillissement, tant du point de vue du niveau de vie de celle-ci que de ceux de l'équilibre du marché du travail et du maintien de la capacité du gouvernement à financer ses programmes sociaux et d'aider les plus démunis.

Les services. Outre les services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes qui peuvent entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi.

L'agence offre aussi, par l'entremise de ses services de solidarité sociale, une aide financière de dernier recours aux personnes financièrement démunies. Elle offre également une aide à l'insertion sociale et socioprofessionnelle aux personnes qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche vers l'emploi.

2. LES GRANDES CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DE LA RÉGION

Situé sur la rive sud du fleuve Saint-Laurent et enclavé entre les régions Chaudière-Appalaches et Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, le Bas-Saint-Laurent regroupe huit MRC : La Matapédia, Matane, La Mitis, Rimouski-Neigette, Les Basques, Rivière-du-Loup, Témiscouata et Kamouraska.

Le Bas-Saint-Laurent est une région qui vit une décroissance démographique. Un regard rapide sur son marché du travail nous révèle une économie à deux vitesses où se côtoient des secteurs économiques performants et d'autres stagnants, où des difficultés de recrutement existent malgré la présence de nombreux prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi et où une main-d'œuvre qualifiée côtoie une main-d'œuvre éloignée du marché du travail. La vitalité du marché du travail et les caractéristiques de certains groupes de la population influencent la quantité et la forme des interventions que doit réaliser le personnel d'Emploi-Québec.

2.1 Le marché du travail du Bas-Saint-Laurent en 2006

Malgré une situation fragile dans l'industrie forestière, **l'emploi au Bas-Saint-Laurent s'est rehaussé à 92 000 postes**, soit 1 600 de plus que l'année précédente. Pour une troisième année consécutive, le niveau d'emploi s'est maintenu au-dessus de la barre des 90 000 emplois. Le bilan du marché du travail a permis

au taux de chômage de demeurer **sous les 10 %** pour une troisième année de suite, malgré une croissance de 2,3 % de la population active. Au cours des cinq années précédant 2004, le taux de chômage de la région a oscillé entre 10 % et 11 %. Ainsi, l'économie régionale vit la meilleure séquence de son histoire. Au Québec, au cours des onze dernières années, l'emploi n'a cessé de croître : il s'y est additionné plus de 648 700 emplois. Au Bas-Saint-Laurent, le marché du travail a évolué en dents-de-scie car l'emploi n'a crû qu'en 1999, 2001, 2003, 2004 et 2006. Malgré ce fait, **un peu plus de 10 900** emplois ont vu le jour pendant cette période et la performance des dernières années a permis un rattrapage des indicateurs du marché du travail de la région comparativement à ceux du Québec.

Toutefois, il faut garder à l'esprit que, malgré la vitalité économique qui engendre un épisode favorable pour le marché du travail du Bas-Saint-Laurent, celui-ci recèle **certaines fragilités**. Une lecture des principales données sur la situation régionale comparativement à celle du Québec (voir 2.2 ci-après) illustre certaines disparités. En effet, nous constatons que, d'une part, la **population** de la région représente **2,8 %** de celle du Québec et que, d'autre part, **l'emploi** de la région ne compte que **pour 2,4 %** du total de la province à ce chapitre. Nous constatons également que la part des **prestataires de l'assurance-emploi** totalise **5,3 %** de tous les prestataires du Québec.

La région n'est pas homogène et **le marché du travail se comporte différemment dans les MRC** qui la composent. Pour illustrer cette situation, nous avons recours aux données sur les prestataires de l'assurance-emploi et au taux d'assurance-emploi. Celui-ci provient du rapport entre le nombre de prestataires actifs de ce régime divisé par la population des 15-64 ans, en pourcentage.

En moyenne, entre octobre 2005 et septembre 2006, il y avait, au Bas-Saint-Laurent, 14 878 prestataires de l'assurance-emploi. Les prestataires ont augmenté fortement dans La Matapédia et le Témiscouata et très légèrement dans Rivière-du-Loup et Les Basques; ailleurs, leur nombre est en baisse et plus significativement dans Rimouski-Neigette et Matane.

Le taux d'assurance-emploi est de 10,9 % au Bas-Saint-Laurent contre 5,8 % au Québec. Celui-ci est **plus élevé dans La Matapédia (15,2 %), Matane (14,6 %), au Témiscouata (12,1 %) et dans Les Basques (12,5 %)**, des MRC rurales où l'on retrouve plus d'activités liées aux ressources naturelles, dont la foresterie. En contrepartie, il est **plus faible dans Rivière-du-Loup (8,8 %), Kamouraska (8,5 %), Rimouski-Neigette (9,1 %) et près de la moyenne régionale dans La Mitis (10,8 %)**. Une étude plus approfondie considérant la dépendance de la population aux régimes de soutien du revenu et la présence de secteurs performants et/ou vulnérables par exemple, nous rappelle l'existence de **disparités économiques persistantes entre les MRC** de la région.

2.2 Principales données illustrant la situation du Bas-Saint-Laurent par rapport à celle du Québec

- **Population** : 200 630 (rec. 2001), en recul de 2,6 % depuis 1996. Elle représente **2,8 %** de celle du Québec.
- **Population active** : 101 000, soit **2,5 %** de la population active de la province.
- **Emploi** : 92 000, soit **2,4 %** des emplois québécois.

- **Taux de chômage** : 9,0 %, le **cinquième plus élevé** au Québec (8,0 %).
- **Taux d'emploi** : 55,0 %, le **quatrième plus faible** de la province (60,2 %).
- **Personnes à l'assurance-emploi** : 14 878 (**5,3 %** du Québec), augmentation de 0,5 % sur les douze mois précédents. Entre les mois de janvier et septembre 2005, on observait une différence d'environ 5 316 personnes : un reflet de l'importance des activités saisonnières propres au Bas-Saint-Laurent.
- **Personnes à l'assistance-emploi** : 11 047 (**2,9 %** du Québec), en baisse de 1,8 % sur l'an dernier. 3 405 sans contraintes à l'emploi (30,8 %); 992 à l'assistance-emploi depuis moins de deux ans et sans contraintes à l'emploi. Personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi : 4 941 soit 44,7 %.
- **Jeunes** : **18,4 %** de la population et **2,6 %** de la jeunesse québécoise (19,2 % au Québec).
- **Personnes de 45 à 64 ans** : **28 %** de la population contre 26 % au Québec.
- **Familles monoparentales à l'assistance-emploi** : 893 (**1,9 %** du Québec).
- **Entreprises** : environ 9 900 dont 276 de 50 employés et plus (source : Liste des entreprises et commerces).
- **Emplois par secteur** : primaire : **9 %**, fabrication : **13 %**, tertiaire : **73 %**; Québec : 3 %, 17 % et 75 % respectivement. Importance des ressources agricoles et forestières, prépondérance des télécommunications et forte croissance des NTIC, technopole maritime, projets éoliens, biotechnologies et tourisme.

2.3 Les prochaines années

D'une part, les perspectives du marché du travail du Bas-Saint-Laurent demeurent intéressantes en raison de nombreux projets en cours et/ou à venir. Voici quelques exemples pour illustrer la situation. Plusieurs projets domiciliaires, commerciaux, industriels, de travaux routiers et de chantiers éoliens alimentent l'industrie de la construction. En agroalimentaire, dans la deuxième transformation du bois, dans les secteurs liés à la métallurgie et dans les technologies de l'information, plusieurs entreprises embauchent du nouveau personnel. Soulignons également plusieurs projets annoncés dans les domaines maritime, diamantaire et éolien, sans oublier les biotechnologies marines et le tourisme.

D'autre part, certains événements constituent une ombre au tableau. Après que la région ait été marquée par des diminutions de droits de coupes et les droits compensateurs, le Forestier en chef a de nouveau indiqué que les droits de coupe seraient restreints de 30 % et plus au Bas-Saint-Laurent. De plus, l'industrie du bois demeure contrainte par la force du dollar canadien, les nouvelles restrictions de droits de coupe et l'effondrement du marché américain du bois ouvré. Une restructuration de l'industrie s'impose, ce qui engendrera des fermetures et des pertes d'emploi. L'actualité frappe également l'agroalimentaire car le marché malmène la production et la transformation du porc. Finalement, malgré l'obtention de nouveaux contrats et des investissements majeurs à l'usine de La Pocatière, l'emploi chez Bombardier ne retrouvera pas son niveau d'antan. En effet, celle-ci n'assurera du travail qu'à 300 à 400 personnes à compter de 2008.

Pour l'instant, les emplois dénombrés en 2006 dépassent toujours ceux de 2005 et demeurent supérieurs à 90 000 pour une troisième année d'affilée. Ainsi, nous entrevoyons que le marché du travail de la région demeurera plutôt vigoureux et connaîtra ainsi ses meilleurs moments depuis le début des années 2000. Ce qui inquiète à moyen terme, c'est la situation qui prévaut dans les pâtes et papier en Amérique du Nord.

2.4 Les postes à combler

Pour les prochaines années, en plus de ceux issus de la création d'emplois, plusieurs postes seront à combler en raison du remplacement de la main-d'œuvre qui quittera pour la retraite. Les informations de la Régie des rentes du Québec nous permettent d'estimer qu'au Bas-Saint-Laurent entre 12 000 et 13 000 personnes prendront celle-ci d'ici cinq ans. Bien sûr, ces retraités ne seront pas tous remplacés, mais cette information fait présager une **importante demande de main-d'œuvre**. Les *Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec 2006-2010* nous indiquent que les compétences recherchées par le marché du travail seront, dans 20,9 % des cas, pour du personnel de niveau gestion et professionnel, **62 % de niveau technique et intermédiaire** et seulement 17,1 % de niveau élémentaire, alors que les personnes qui reçoivent des prestations d'assurance-emploi ont, dans 23 % des cas, des compétences de niveau élémentaire et, chez 37 % d'entre elles, de niveau intermédiaire.

Dans un autre ordre d'idée, les acteurs en matière d'économie et d'emploi constatent de plus en plus de **besoins de main-d'œuvre difficiles à combler** au Bas-Saint-Laurent, et ce, malgré qu'il y ait 14 878 personnes à l'assurance-emploi, 3 405 personnes prestataires de l'aide de dernier recours sans contraintes à l'emploi et que 8 518 vacances soient signalées au service de Placement en ligne. Quelques exemples : en métallurgie, principalement dans Matane, en foresterie dans La Matapédia et le Kamouraska malgré la crise forestière, pour des ouvriers de carrières, des ébénistes et des travailleurs de l'agroalimentaire dans le Témiscouata et Rivière-du-Loup, dans les domaines de la vente et des technologies de l'information dans Rimouski-Neigette, dans le travail agricole, la santé et la construction sur tout le territoire. Quant à elle, la MRC de Rivière-du-Loup semble particulièrement touchée par des besoins de main-d'œuvre de tout ordre difficiles à combler.

3. LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA PLANIFICATION 2007-2008

La lecture du marché du travail et les caractéristiques de certains groupes de la population mettent en relief certains enjeux propres à la région. Voici ceux que retient Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent dans sa planification 2007-2008.

- **Présence simultanée de chômage et de postes vacants. Malgré un taux de chômage avoisinant les 10 %, certains employeurs éprouvent des difficultés de recrutement et certains chercheurs d'emploi demeurent en marge du marché du travail alors que d'autres ne semblent pas attirés par certains postes à combler.**

La planification 2007-2008 retient l'enjeu d'atténuer la cohabitation de personnes sans emploi et de postes vacants non comblés.

- **Le vieillissement et la migration de la population. Dans les prochaines années, de nombreux postes, dont la majorité pour du remplacement, seront à combler au Bas-Saint-Laurent. Le vieillissement et la migration de la population risquent d'accroître les problèmes de remplacement de main-d'œuvre dans les entreprises.**

La planification 2007-2008 porte une attention plus particulière à la gestion proactive de la main-d'oeuvre en regard des postes à combler, notamment en ce qui concerne le remplacement de la main-d'oeuvre.

- **Accentuation des écarts entre les exigences du marché du travail et les compétences de certains groupes de la population.** À titre d'exemple, les personnes à l'assistance-emploi ayant le profil pour intégrer rapidement le marché du travail sont de moins en moins nombreuses tandis que le groupe des prestataires avec contraintes à l'emploi demeure au même niveau.

La planification 2007-2008 veut consolider la mise en mouvement vers l'emploi et l'accompagnement de cette clientèle nécessitant des mesures particulières.

- **Des secteurs et des entreprises plus sensibles à l'environnement économique.** La structure économique du Bas-Saint-Laurent comprend des domaines d'activité qui seront plus vulnérables à la conjoncture des prochaines années.

La planification 2007-2008 veut supporter le maintien en emploi dans ces secteurs.

- **Des secteurs et des entreprises favorisant l'emploi.** L'économie de la région se diversifie et des projets majeurs ont été annoncés.

La planification 2007-2008 met l'emphase sur le soutien à la création d'emplois et aux besoins en main-d'oeuvre reliés à ces projets.

4. LES PRINCIPAUX ENJEUX SECTORIELS DE LA PLANIFICATION 2007-2008

Conformément aux attentes de la Commission des partenaires du marché du travail et à la nécessité d'une intervention appropriée selon les ressources disponibles, le Plan d'action régional (PAR) souligne la nécessité d'une intervention dans certains domaines d'activité de la région. Au-delà de l'offre intégrée de services habituellement offerts aux entreprises du territoire, notre intention est de poser des actions particulières de veille ou de concertation partenariale face à des problématiques sectorielles particulières, que ce soit en matière de recrutement de main-d'oeuvre, d'opportunités d'emplois, ou de pertes d'emplois prévisibles. Toutefois, advenant le cas où des choix devraient être faits, naturellement ils seraient guidés par ces enjeux sectoriels.

<p>Agroalimentaire (production agricole et transformation alimentaire)</p>	<p>Plus particulièrement la Transformation des aliments où l'on observe des besoins en main-d'oeuvre difficiles à combler. Présence de tables Éducation/Main-d'oeuvre. Des interventions se dessinent avec le comité sectoriel provincial. La région est dotée d'un <i>Centre spécialisé</i>. Projet d'arrimage du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) et le comité sectoriel de main-d'oeuvre Transformation alimentaire.</p>
---	--

<p>Industrie forestière</p>	<p>Réduction de la possibilité forestière et anticipation de problèmes de main-d'oeuvre. Projet de redéfinition de l'emploi forestier. Les multiples difficultés de l'industrie du bois d'oeuvre obligeront à une rationalisation du secteur pouvant entraîner la fermeture de plusieurs unités de production. À noter des incertitudes dans les papetières. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent investit environ 2 M\$ en mesures spéciales. Problématiques de réadaptation de la main-d'oeuvre qui se retire du secteur. La région est dotée d'un <i>Centre spécialisé</i> en foresterie. Désintéressement des étudiants dans les options liées à la foresterie et à la transformation du bois. Projet d'arrimage du CRPMT et des comités sectoriels de main-d'oeuvre Aménagement forestier et Transformation du bois.</p>
<p>Métallurgie</p>	<p>Un ensemble de secteurs industriels génèrent une forte demande de soudeurs et de travailleurs spécialisés dans la fabrication métallique. L'émergence de chantiers de construction d'éoliennes et la fabrication de composantes renforcent cette demande. Recrutement de main-d'oeuvre et formation sont au programme. Un suivi de la situation de grandes entreprises (Bombardier, Verreault, etc.) et de l'impact sur la main-d'oeuvre tant en période de ralentissement que de relance de la production. La région est dotée d'un <i>Centre spécialisé</i> en produits métalliques.</p>
<p>Construction</p>	<p>Les chantiers éoliens créent une forte demande de main-d'oeuvre La construction de la centrale hydroélectrique Eastmain 1-A recrutera des travailleurs dont un bon nombre du Bas-Saint-Laurent. Advenant la réalisation du port méthanier de Gros-Cacouna, cette demande serait décuplée. Plusieurs travailleurs sont âgés.</p>
<p>Commerce et services</p>	<p>Ces domaines en croissance présentent de bonnes opportunités d'intégration de notre clientèle sur le marché du travail. Ils représentent aussi une bonne occasion de réintégrer le marché du travail pour plusieurs chômeurs. Difficultés de rétention de la main-d'oeuvre dans les petits commerces de la région. Dans les activités commerciales, l'alimentation et la réparation automobile retiennent l'attention. On observe toutefois plusieurs emplois à temps partiel et précaires.</p>
<p>Tourisme—Hébergement et restauration</p>	<p>L'industrie touristique a un effet d'entraînement dans les secteurs du commerce et des loisirs de plusieurs communautés. Cette industrie présente de bonnes opportunités d'intégration de notre clientèle sur le marché du travail. Une importante demande de main-d'oeuvre saisonnière la caractérise. Projet d'arrimage du CRPMT et du comité sectoriel de main-d'oeuvre Tourisme.</p>
<p>Transport</p>	<p>D'une part, les entreprises de transport recherchent constamment des conducteurs de camions et d'autre part le transport forestier n'est pas à l'abri de la situation dans l'industrie forestière.</p>
<p>Santé et assistance sociale</p>	<p>Emploi-Québec collabore avec les instances régionales au plan d'action national visant à réduire la problématique de relève et de formation du personnel en santé. Entre autres, elle réfère des personnes sur les programmes d'assistance aux bénéficiaires et d'assistance familiale aux personnes à domicile en vertu de l'entente nationale en santé et services sociaux.</p>
<p>Tourbe, Secteur maritime et Biotechnologies marines</p>	<p>Ces domaines sont ciblés comme créneaux d'excellence reconnus au Bas-Saint-Laurent dans le cadre du projet ACCORD. La région est dotée de <i>Centres spécialisés</i> dans le domaine maritime et celui des biotechnologies marines.</p>
<p>Culture et Immigration Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, stratégie PAMT</p>	<p>Emploi-Québec collabore aux ententes spécifiques régionales de la CRE. Métiers priorités dans le cadre du PAMT (Programme d'apprentissage en milieu de travail): en traitement de l'eau, nettoyage industriel, abattage manuel, boucherie industrielle, clissage de bois, contrôle de qualité en transformation de produits aquatiques, ébéniste, machiniste (commande numérique), opérateur en scierie, ouilleur, en sylviculture, soudure et soudage-montage, lamineur de produits et matériaux composites, opérateur d'équipement de finition et de reliure, opérateur d'équipements et de procédés complémentaires en imprimerie et pressier sur presse sérigraphique et offset.</p>

En 2007-2008, le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent cible des actions à réaliser en région en lien avec les Plans d'action de quatre comités sectoriels de main-d'œuvre.

Les objectifs de la démarche se résument comme suit :

- Établir le contact avec les comités sectoriels de main-d'oeuvre priorités par le CRPMT;
- Instaurer la mécanique et les modalités opérationnelles de ces contacts centrées sur une ou des actions particulières afin d'influencer leur collaboration à cet égard;
- Assurer la reconnaissance des infrastructures régionales existantes dans l'arrimage des plans d'action des comités sectoriels de main-d'oeuvre sur les réalités régionales.

Le porteur de dossier sera le **conseil exécutif du CRPMT**.

Éléments des plans d'action des comités sectoriels qui retiennent l'attention du CRPMT

Aménagement forestier	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un système informatisé de gestion prévisionnelle de l'ensemble de la main-d'œuvre forestière au Québec et analyser les mouvements de main-d'œuvre. - Identifier les besoins de formation sur mesure des travailleurs forestiers. - Mettre en place les actions nécessaires pour répondre à ces besoins de formation. <p>Le CRPMT souligne la nécessité de faire du renforcement sur les institutions existantes pour la valorisation des professions et l'attraction aux possibilités de formation.</p>
Transformation du bois	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'apprentissage dans les métiers de la transformation du bois. <p>Le CRPMT insiste sur l'apprentissage et la valorisation de la formation dans les métiers ciblés en se concertant avec les institutions de formation locales et régionales.</p>
Transformation alimentaire	<p>Déjà plusieurs démarches semblables à celles du plan du comité sectoriel ont été réalisées en région. Le CRPMT souhaite une valeur ajoutée à ces actions régionales axées sur la valorisation et l'attraction pour contrer le recrutement difficile des travailleurs et le renforcement de la formation en entreprise.</p>
Tourisme	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir les liens avec les régions, notamment via les associations touristiques régionales (ATR) et le réseau d'Emploi-Québec. <p>L'ATR Bas-Saint-Laurent en est au bilan de ses activités reliées à sa planification 2004-2007. La suite des démarches sera initiée à partir de ce bilan. Le développement des ressources humaines et la saisonnalité de l'emploi seront au cœur des actions retenues.</p>

5. ORIENTATIONS CORPORATIVES ET CHAMPS D'INTERVENTION DE LA PLANIFICATION 2007-2008

Orientation : Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois.

Champ d'intervention 1 : Maximiser la contribution des services universels d'information sur le marché du travail et de placement pour aider les chercheurs d'emploi à s'intégrer au marché du travail et les entreprises à combler leurs postes vacants.

Champ d'intervention 2 : Intervenir auprès des demandeurs de prestations et des prestataires prêts à occuper un emploi pour favoriser leur insertion rapide en emploi.

Champ d'intervention 3 : Aider les personnes en situation de sous-emploi, d'exclusion et de pauvreté ou à risque de l'être dans leur parcours d'intégration sociale et/ou d'intégration au marché du travail.

Orientation : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux.

Champ d'intervention 4 : Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'oeuvre aux besoins du marché du travail par l'amélioration des qualifications de la main-d'œuvre et des mécanismes de reconnaissance des compétences.

Champ d'intervention 5 : Développer la productivité et la rentabilité des entreprises en les aidant à améliorer leur gestion des ressources humaines et la formation de leur personnel afin d'augmenter leur taux de survie, de maintenir les emplois existants et de soutenir la création de nouveaux emplois.

Orientation : Maximiser la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens.

Champ d'intervention 6 : Assurer un continuum de services dans l'organisation du travail et dans le déploiement de l'offre de service d'emploi et de solidarité sociale.

Champ d'intervention 7 : Assurer un continuum de services et soutenir la mobilisation des partenaires autour d'objectifs communs axés sur l'intégration sociale et l'intégration au marché du travail.

6. STRATÉGIES ET EXEMPLES DE PISTES D'ACTION DE LA PLANIFICATION 2007-2008 D'EMPLOI-QUÉBEC BAS-SAINT-LAURENT

Considérant les différents enjeux retenus par Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent et en regard des orientations corporatives de la nouvelle agence, la présente section énonce les stratégies d'intervention préconisées par le réseau Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent regroupées selon les champs d'intervention de la planification 2007-2008.

Orientation 1 : FAVORISER LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE POSSIBLE DE QUÉBÉCOISES ET DE QUÉBÉCOIS

- Coexistence d'importants besoins en main-d'œuvre et d'un nombre élevé de chômeurs. Les personnes faiblement scolarisées et celles professionnellement peu qualifiées ou peu expérimentées risquent de connaître une période de chômage prolongé. Ce constat s'observe particulièrement chez certains groupes de la population.

1^{er} Champ d'intervention : Maximiser la contribution des services universels d'information sur le marché du travail et de placement pour aider les chercheurs d'emploi à s'intégrer au marché du travail et les entreprises à combler leurs postes vacants.

Mise en situation (constats, clientèles)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Des entreprises en recrutement : 1 287 employeurs ont signalé 8 518 vacances sur Placement en ligne en 2005-2006.</p> <p>Des chercheurs d'emploi : 2 587 personnes ont postulé sur 4 539 offres d'emploi dans Placement en ligne en 2005-2006.</p> <p>Des postes comblés : 42,6 % des vacances signalées au Bas-Saint-Laurent contre 31,8 % dans la province. On constate un déséquilibre entre le niveau de compétences recherchées élémentaires et intermédiaires et les chercheurs d'emploi plus scolarisés.</p> <p>Perspectives professionnelles 2006-2010 : 4 300 nouveaux emplois; 12 500 départs à la retraite; plus ou moins 4 000 personnes changeront d'emploi (mobilité interprofessionnelle).</p> <p>Combattre le chômage frictionnel : une meilleure circulation de l'information, un moyen de rapprocher les chercheurs d'emploi des postes vacants.</p>	<p>1.1 Diversifier les modes et lieux d'accès à l'IMT (information sur le marché du travail).</p> <p>1.2 Favoriser l'utilisation des services en ligne d'IMT et de Placement, autant chez les chercheurs d'emploi que chez les entreprises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Développer un produit d'information sectoriel à partir de la liste d'entreprises. Ex : bottins et description de la structure d'emploi. - Diffuser le document audio-visuel des sessions IMT. - Consolider l'intégration de l'IMT dans l'offre de service d'Emploi-Québec. - Accentuer la contribution des CLE dans le projet LIC et la phase 2 d'IMT en ligne. - Se doter d'une stratégie locale visant à faire davantage connaître le Placement en ligne dans le but d'accroître son utilisation par les entreprises et les individus. - Favoriser l'inscription de postes demandant une scolarité plus élevée pour répondre aux caractéristiques des chercheurs d'emploi inscrits au Placement en ligne. - Favoriser l'inscription de chercheurs d'emploi moins scolarisés pour répondre aux caractéristiques des postes inscrits au Placement en ligne. - Cibler des réseaux comme ceux de l'éducation et de la santé pour accroître la présence du Placement en ligne dans la région.

2^e Champ d'intervention : Intervenir auprès des demandeurs de prestations et des prestataires prêts à occuper un emploi pour favoriser leur insertion rapide en emploi.

Mise en situation (constats, clientèles)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Prestataires d'assurance-emploi : 14 878 personnes en moyenne ont reçu des <i>prestations</i> entre octobre 2005 et septembre 2006. La moitié sont des travailleurs saisonniers. Plusieurs pourraient bénéficier d'assistance à la recherche d'emploi (emplois à temps partiel, occasionnels, sur appel, etc.)</p> <p>Prestataires de l'aide financière de dernier recours : En juin 2006, 11 047 adultes recevaient des prestations, dont 3 405 (30,8 %) n'avaient pas de contraintes à l'emploi. Ce taux varie de 26 % à 38,4 % selon la MRC. De ce groupe, seulement 1 673 sont prestataires depuis moins de deux ans.</p>	<p>2.1 Poursuivre le repérage des personnes qui risquent une prolongation inutile de la durée de leurs prestations, l'exclusion et la pauvreté.</p> <p>2.2 Fournir une assistance à la recherche active d'emploi aux personnes prêtes à intégrer le marché du travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consolider le service d'accueil, d'évaluation et de référence d'Emploi-Québec. - Établir des ponts avec le service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. - Renouveler les ententes administratives avec Service Canada pour la référence des prestataires de l'assurance-emploi. - Actualiser les ententes de services d'aide à la recherche active d'emploi avec les Ressources externes selon l'évolution des besoins de la clientèle en précisant leur rôle dans l'atteinte des objectifs et cibles d'Emploi-Québec. - Dispenser des sessions d'information sur le marché du travail aux personnes référées.

Orientation 1 (suite) : FAVORISER LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE POSSIBLE DE QUÉBÉCOISES ET DE QUÉBÉCOIS

3^e Champ d'intervention : Aider les personnes en situation de sous-emploi, d'exclusion et de pauvreté, ou à risque de l'être dans leur parcours d'intégration sociale et/ou d'intégration au marché du travail.

Mise en situation (constats, clientèles)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Groupes démographiques ciblés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les jeunes, notamment ceux sans diplôme d'études secondaires et qui sont souvent prestataires de l'assistance-emploi (1 745 ont entre 18 et 29 ans); ✓ Les femmes, notamment les responsables de famille monoparentale (928 sont à l'assistance-emploi); ✓ Les personnes âgées de 45 ans et plus, particulièrement celles qui perdent leur emploi; ✓ Les personnes récemment immigrées, qui reçoivent de l'aide financière de dernier recours, nonobstant leur scolarité; ✓ Les personnes handicapées; ✓ Les personnes judiciarisées. <p>Plusieurs personnes de ces groupes ont un profil de faible scolarité, peu de qualifications professionnelles et/ou d'expérience de travail. Plusieurs sont dépendantes des régimes de soutien du revenu.</p> <p>Chômeurs de longue durée, qu'ils soient sans soutien public du revenu, licenciés ou prestataires de l'assurance-emploi.</p> <p>Prestataires de l'aide financière de dernier recours ayant des contraintes sévères à l'emploi : 4 941 personnes, soit 44,7 % des 11 047 prestataires.</p>	<p>3.1 Faire évoluer l'offre de service et les interventions auprès des personnes dont les besoins sont orientés vers l'emploi.</p> <p>3.2 Faire évoluer l'offre de service et les interventions auprès des personnes dont les besoins sont orientés vers l'aide à la personne et à son insertion sociale.</p> <p>3.3 Renforcer l'accompagnement des personnes pour accroître leur mobilisation et la réussite de leur intégration sociale ou professionnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'appropriier l'évolution du profil de la clientèle et de ses besoins. - Procéder à des ententes de service (Service Canada, commissions scolaires, Ressources externes, etc.) axées sur l'intégration en emploi des personnes. - Déployer le programme Alternative Jeunesse qui préconise une approche d'intervention globale. - Mettre en place des projets pour les travailleurs forestiers âgés. - Assurer des services d'employabilité et d'intégration en emploi pour les personnes immigrantes. - En lien avec le <i>Programme d'aide et d'accompagnement social</i>, favoriser toute nouvelle avenue visant l'insertion sociale. - Négocier des ententes de service et de collaboration relatives à l'intégration sociale avec des organismes du milieu (réseau de la santé, établissements d'enseignement, intervenants externes et autres partenaires). - Développer une approche <i>territoriale</i> en matière de lutte à la pauvreté. - Identifier des attentes précises quant à l'accompagnement des personnes dans leur parcours d'intégration en emploi et/ou d'insertion sociale. - Renforcer, au besoin, dans chacune de nos ententes de services conclues avec les partenaires et les Ressources externes, la dimension accompagnement dans la réalisation d'activités.

Orientation 2 : CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES AUX CHANGEMENTS, NOTAMMENT DÉMOGRAPHIQUES ET COMMERCIAUX

➤ Les entreprises doivent s'adapter aux changements environnementaux, technologiques, et commerciaux pour maintenir leur compétitivité. Le vieillissement de la population leur apportera des défis supplémentaires. Elles devront modifier leurs méthodes de gestion pour assurer le recrutement, la rétention et le développement de leurs travailleurs et la relève de la direction.

4^e Champ d'intervention : Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'oeuvre aux besoins du marché du travail par l'amélioration des qualifications de la main-d'œuvre et des mécanismes de reconnaissance des compétences.

Mise en situation (observations, constats)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Perspectives professionnelles: Entre 2006 et 2010, 31 % des postes à combler seront de niveau technique et 31 % de niveau intermédiaire alors que 64 % des personnes à l'assurance-emploi ont une scolarité de niveau intermédiaire ou élémentaire.</p> <p>Exemples de compétences recherchées : ouvriers de carrières, ouvriers de production en usine (plusieurs domaines), métallurgie, foresterie, agriculture, transformation des aliments, transformation du bois, vente, technologies de l'information, éducation, santé, métiers de la construction, etc.</p>	<p>4.1 Identifier les besoins en main-d'oeuvre et les qualifications professionnelles recherchées par les employeurs et prioriser le développement de celles-ci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir la concertation sectorielle visant le développement de l'emploi. (Ex. : Table locale formation-emploi, Table immigration-emploi.) - Mettre en évidence une liste des professions en demande et en difficulté de recrutement par MRC (Zoom professions, sessions de groupes ciblés, etc.) - Permettre aux chômeurs saisonniers qui veulent réorienter leur carrière de bénéficier de la Mesure de formation pour aider à combler des postes disponibles dans d'autres secteurs. - Offrir à des travailleurs en situation de sous-emploi malgré leurs compétences, d'être référés à la Mesure de formation. - Mettre en place des mécanismes pour concocter une offre de formation régionale face à la difficulté d'organiser localement certaines formations répondant aux besoins du marché du travail.

5^e Champ d'intervention : Développer la productivité et la rentabilité des entreprises en les aidant à améliorer leur gestion des ressources humaines et la formation de leur personnel afin d'augmenter leur taux de survie, de maintenir les emplois existants et de soutenir la création de nouveaux emplois.

Mise en situation (observations, constats)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Les difficultés de recrutement et le vieillessement de la population exigent une compétence accrue en matière de gestion des ressources humaines.</p> <p>Les modifications à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre rappellent la nécessité de sensibiliser les petites et moyennes entreprises à l'importance d'investir en formation.</p> <p>Des secteurs plus fragiles : en plus des difficultés de l'industrie forestière et du sciage, l'appréciation de la devise canadienne affecte l'industrie touristique et les entreprises exportatrices (meuble, vêtement, papier, tourbe, produits électriques, etc.).</p> <p>Des projets créateurs d'emplois : agroalimentaire, 2^e transformation du bois, métallurgie, technologies de l'information, domaine maritime, projets diamantaires et éoliens.</p>	<p>5.1 Consolider l'offre de service intégrée aux entreprises, notamment par un accompagnement plus soutenu.</p> <p>5.2 Afficher une approche proactive auprès d'entreprises, particulièrement dans les secteurs prioritaires, par la mise en place de mécanismes de veille et d'accompagnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supporter les équipes des services aux entreprises par l'organisation du travail et le développement des compétences. Véhiculer auprès des partenaires les particularités de l'offre de service aux entreprises d'Emploi-Québec. - Mettre à la disposition des petites entreprises des outils adaptés de support en GRH (incluant ceux de certains comités sectoriels). - Travailler au déploiement du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences de concert avec le CRPMT et mettre en œuvre le Programme d'apprentissage en milieu de travail pour les métiers prioritaires. - Prioriser, avec le concours du CRPMT, des activités en lien avec certains comités sectoriels de main-d'oeuvre selon les secteurs retenus. - Identifier les entreprises qui éprouvent des difficultés de recrutement et celles qui risquent de perdre des emplois afin de leur assurer un accompagnement approprié. - Définir un mode de suivi auprès des entreprises qui bénéficient de la mesure Subventions salariales, <i>volet insertion en emploi</i> pour assurer l'insertion durable dans un emploi.

Orientation 3 : MAXIMISER LA PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

6^e Champ d'intervention : Assurer un continuum de services dans l'organisation du travail et dans le déploiement de l'offre de service d'emploi et de solidarité sociale.

Mise en situation (constats, observations)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Emploi-Québec assume dorénavant la gestion des services publics d'emploi et de solidarité sociale. Un contexte de changement marque la transition vers une nouvelle prestation de service aux citoyens.</p>	<p>6.1 Porter une attention particulière à la gestion du changement, à la mobilisation et à la formation du personnel ainsi qu'à l'organisation du travail.</p> <p>6.2 Assurer une meilleure articulation des interventions en matière d'emploi et de solidarité sociale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser harmonieusement le regroupement physique du personnel de la Direction régionale. - Établir les bases d'un plan de gestion prévisionnelle du personnel. - Assurer une répartition équitable des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dans les CLE. - Mettre en œuvre le chantier de la reddition de compte du plan de convergence. - Poursuivre dans les CLE, la mise en place de la concertation requise pour l'établissement du continuum de services entre les services de solidarité sociale et les services d'emploi. - Consolider le travail d'équipe et les communications entre les Services (emploi, solidarité sociale et aide sociale) dans la mise en œuvre des interventions. - Établir les bases d'une politique régionale d'assurance qualité tant pour les Services publics d'emploi et ceux de la Solidarité sociale.

7^e Champ d'intervention : Assurer un continuum de services et soutenir la mobilisation des partenaires autour d'objectifs communs axés sur l'intégration sociale et l'intégration au marché du travail.

Mise en situation (constats, observations)	Stratégies	Quelques pistes d'action
<p>Au niveau ministériel, des ententes, des plans d'action, des stratégies interpellent Emploi-Québec dans la mise en œuvre de son offre de service. La Commission des partenaires du marché du travail propose que la planification repose sur un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.</p> <p>Au niveau régional, des enjeux et des défis sont partagés par les acteurs du développement régional (CRE, CAR, Table interordres) qui modulent les interventions d'Emploi-Québec.</p> <p>En 2006-2007 quelque 2000 entreprises et organismes ont été impliqués dans une relation d'affaires avec les CLE pour des services d'emploi et de solidarité sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ressources externes; - entreprises dans différents secteurs d'activité; - comités ou tables de concertation; - partenariats avec les services de santé, de services sociaux et communautaires; - organismes du milieu, CLD, SADC, établissements d'enseignement, etc. 	<p>7.1 Consolider la concertation, et les ententes partenariales pour accroître l'efficacité des services publics d'emploi.</p> <p>7.2 Assurer un continuum de services entre Emploi-Québec et ses partenaires dans une approche d'intervention intégrée pour accroître l'efficacité des services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recentrer le rôle d'Emploi-Québec sur sa mission auprès des partenaires économiques et éducationnels du Bas-Saint-Laurent, tels la CRE, le MDEIE, le MELS, la CAR, etc. - Participer, dans le cadre de la mission d'Emploi-Québec, à la mise en œuvre de certaines ententes dont celles sur la forêt, la culture, l'immigration, les biotechnologies marines, etc. - Participer aux travaux de la Table interordres qui implique tous les niveaux d'enseignement. - Participer au choix des options des collèges qui visent l'accueil d'étudiants immigrants. - Participer au comité interministériel régional traitant des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. - Assurer une harmonisation de l'Engagement Jeunesse (accompagnement des 18-24 ans, accompagnement des 16-17 ans, COSMOSS, etc.) avec les partenaires. - Poursuivre le développement de l'approche de continuum de services s'inspirant de COSMOSS (alliances entre partenaires) en donnant suite aux recommandations de la recherche dont un nouveau mode de fonctionnement. - Mettre en place l'Approche territoriale entre Emploi-Québec et ses partenaires en matière de lutte à la pauvreté. - Mettre en place une démarche régionale entre Emploi-Québec et la Centre régional de santé et de services sociaux visant l'intégration sociale et au travail des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale.

7. LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

7.1 Le budget du Fonds de développement du marché du travail

Malgré qu'il était de 22,9 M\$ en début d'exercice, le budget du Fonds de développement du marché du travail alloué au Bas-Saint-Laurent a été porté à 25 M\$ en 2005-2006. En 2006-2007, ce budget était de 22,7 M\$ en début d'année alors qu'actuellement nous avons des engagements pour environ 24,7 M\$. Dans les faits, bon an, mal an, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent investit annuellement, de 1 M\$ à 2 M\$ de plus que le budget initial qui lui est accordé pour le développement de la main-d'œuvre de la région en raison de besoins additionnels et de projets structurants qui s'ajoutent en cours d'année. Pour l'exercice financier 2007-2008, l'enveloppe budgétaire octroyée à la région n'est à ce jour pas connue.

Le tableau qui suit donne le résultat de l'exercice de répartition budgétaire entre les CLE de la région pour l'année 2007-2008. En faisant l'hypothèse d'un budget de 23 M\$, cela donne, à titre indicatif, un ordre de grandeur des sommes que chaque CLE pourra investir dans sa communauté. À noter que ce scénario ne prend pas en compte les sommes réservées aux services régionalisés.

Répartition budgétaire 2007-2008

	Kamouraska	Témiscouata	Rivière-du-Loup	Les Basques	Rimouski-Neigette	La Mitis	Matane	La Matapédia	BSL
(%)	9,40	11,79	13,01	5,43	22,69	11,12	13,96	12,59	100
('000 \$)	2 162 \$	2 712 \$	2 992 \$	1 249 \$	5 219 \$	2 558 \$	3 211 \$	2 896 \$	23 000 \$

7.2 Les ressources humaines

Le niveau des effectifs d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent a évolué au rythme des impératifs du budget de fonctionnement mis à sa disposition. À cet effet, le remplacement des personnes prenant leur retraite n'est plus assuré. Pour 2007-2008, bien que les budgets de fonctionnement ne soient pas encore connus, il faut s'attendre à ce que nous ne soyons pas en mesure de maintenir le même niveau de ressources qu'en 2006-2007.

Le personnel de la nouvelle agence						
	Sécurité du revenu		Emploi-Québec		Nouvelle agence	
	2005-2006	2006-2007	2005-2006	2006-2007	2005-2006	2006-2007
De base	79,6	71,4	83,0	75,9	162,6	147,3
Projets spéciaux	9,0	11,9	6,3	11,6	15,3	23,5
Total	88,6	83,3	89,3	87,5	177,9	170,8

8. LES INDICATEURS DE GESTION ET LES CIBLES DE RÉSULTATS

En 2005-2006, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent a desservi quelque 7 957 nouveaux participants. À la lumière des résultats connus pour 2006-2007, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent devrait avoir desservi environ 8 180 nouvelles personnes au cours de cet exercice.

Dans un contexte de réorganisation des services publics d'emploi, de la mise en place de la nouvelle agence Emploi-Québec et en tenant compte des ressources qui lui sont allouées, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent propose les cibles de résultats 2007-2008 qui apparaissent au tableau qui suit. Advenant une réduction des ressources humaines et financières, ces cibles seraient à revoir à la baisse.

Indicateurs et cibles de résultats mesurant l'accessibilité aux services	
2. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	8 100
3. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	1 100
6. Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %
7. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'aide financière de dernier recours	2 000
10. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, personnes immigrantes	105
14. Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec	4 060
16. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	287
17. Nombre de nouvelles ententes de qualification	160
Indicateurs et cibles de résultats mesurant l'efficacité des interventions	
5. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	4 610
9. Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	850
12. Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	3,679 M\$
13. Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	7,137 M\$
15. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	1 710

Dans l'atteinte de ces cibles, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent compte sur les Ressources externes qui contribuent pour le cinquième de la cible des 8 100 nouveaux participants et du retour en emploi d'une proportion semblable de la cible des 4 610 retours en emploi. Cette contribution s'inscrit dans le cadre de l'approche de complémentarité entre Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent et ses Ressources externes afin de procurer des services spécialisés à la clientèle.

VOLET SOLIDARITÉ SOCIALE

INTRODUCTION

En vertu du volet Solidarité sociale de son offre de service, Emploi-Québec est responsable de l'administration du Régime québécois de sécurité du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles¹. À ce titre, le rôle d'Emploi-Québec consiste à soutenir financièrement les personnes et les familles démunies et à favoriser leur autonomie économique et sociale, en les encourageant à exercer des activités permettant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active dans la société.

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent donc deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi que l'aide et l'accompagnement des adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

Ces services sont appelés à jouer un rôle stratégique pour la mise en œuvre des initiatives du gouvernement et du Ministère, notamment du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du Plan gouvernemental pour l'emploi. Ainsi, par leurs interventions, les services de solidarité sociale contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de hausser le niveau et la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et des communautés où ils vivent, de réduire la pauvreté et de relever les défis que posent au Québec l'équilibre du marché du travail et celui des finances publiques, dans un contexte de vieillissement de sa population.

¹ La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et réforme le Régime québécois de sécurité du revenu.

1. LES CIBLES DE RÉSULTATS ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Emploi-Québec a identifié, pour l'année 2007-2008, des cibles en regard des indicateurs de résultats prévus au volet Solidarité sociale de sa Convention de performance et d'imputabilité. La région entend contribuer à l'atteinte de ces résultats en poursuivant les cibles suivantes :

Indicateur convergé	Cible nationale	Cible de la région
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	56 000	1 366

Indicateur Solidarité sociale	Cible nationale	Cible de la région
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale	10 jours	10 jours
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85	1,85
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21 %	21 %

Un objectif de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social a été établi pour la région et réparti entre ses Centres locaux. Cet objectif fera l'objet d'un suivi attentif.

2. LES OBJECTIFS DE GESTION

Objectifs de gestion	Résultats attendus
Simplifier le processus administratif.	Mettre en place les allègements proposés, dans un objectif de simplification administrative.
Administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficience.	Contribuer à la réalisation des programmes d'assurance-qualité, en vue d'une gestion améliorée de la performance organisationnelle. Contribuer à implanter un nouvel outil qui permette le repérage des clientèles pour lesquelles il est souhaitable d'intervenir en matière de gestion de l'aide financière.
Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société à l'endroit de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	Réaliser les actions requises pour soutenir l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dans l'esprit de l'approche territoriale intégrée, dans les territoires de CLE de la région se retrouvant parmi la liste des 50 les plus défavorisés au Québec.
Poursuivre la mise en œuvre de la réforme du Régime québécois de sécurité du revenu.	Parachever l'implantation des programmes et mesures de la <i>Loi sur l'aide aux personnes et aux familles</i> et du règlement d'application dont les dates d'entrée en vigueur sont postérieures au 1 ^{er} janvier 2007 (ex : Alternative jeunesse). Parachever l'implantation du Programme d'aide et d'accompagnement social : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Poursuivre le déploiement du programme Devenir <input type="checkbox"/> Mettre en place le programme Interagir <input type="checkbox"/> Mettre en place le programme Réussir

Les objectifs de gestion doivent compter sur une organisation efficace où l'expertise de chacune et chacun doit être mise à la disposition des CLE. À cet égard, la nécessité de poursuivre et de mettre à jour la gestion prévisionnelle de notre main-d'œuvre doit être l'une de nos priorités. Finalement, une analyse descriptive du profil de nos ressources humaines sera réalisée et une identification des besoins à combler en découlera. Par la suite, les actions appropriées (gestion de la relève, suppléance, etc.) prendront forme.

3. LES OBJECTIFS PARTICULIERS DE LA RÉGION

3.1 Organisation du travail

L'année 2007-2008 sera marquée dans la région du Bas-Saint-Laurent à la fois par une préoccupation de consolidation des changements implantés en 2006-2007 au niveau de la structure organisationnelle (convergence, unicité de gestion, service d'accueil, évaluation et référence, réorganisation de la direction régionale), de mise en place des nouvelles orientations de l'organisation au niveau de l'offre de service prévue avec le programme Alternative Jeunesse et le Programme d'aide et d'accompagnement social (volet Interagir et Réussir), de la restructuration de notre typologie de CLE et de l'encadrement fonctionnel.

Nous travaillerons à consolider les équipes de gestion de la région par la poursuite du développement de l'expertise des gestionnaires, aussi bien au niveau du volet Solidarité sociale que de celui de l'Emploi, par de la formation et de nouveaux outils de gestion. À cet effet, le chantier régional sur la convention de performance et d'imputabilité devrait permettre de dégager des orientations et des outils permettant de documenter et d'habiliter davantage les gestionnaires en termes de planification de leurs activités, de suivi de celles-ci et de l'utilisation de l'information de gestion disponible pour mieux appuyer leurs prises de décision, tant au niveau organisationnel qu'opérationnel. D'autres activités de consolidation d'équipe et le support régional dans toute la gestion du changement sont également à prévoir. Ultérieurement, nous prendrons les moyens afin de mettre en place les bases sur lesquelles la vision stratégique et, plus particulièrement, le continuum de services s'appliqueront en temps et lieu.

Toujours en termes de consolidation, les résultats d'une tournée d'évaluation de l'état d'implantation du service d'accueil, évaluation et référence dans chacun des CLE seront réinvestis dans des interventions nous permettant d'accentuer le degré d'atteinte des attentes de l'organisation par la mise en place de ce service. Cet exercice se fera plus concrètement par un suivi en réunion de gestionnaires, par des interventions ciblées auprès des CLE qui ont encore des éléments à consolider et par une rencontre régionale des intervenants des CLE oeuvrant au niveau de ce service qui visera un partage d'expertise afin d'alimenter chaque CLE pour la bonification de son offre de service à ce chapitre.

La localisation physique des deux directions régionales convergées dans un même endroit devrait permettre de finaliser la réorganisation de nos services dans un souci de plus grande économie et efficacité, et ce au bénéfice des CLE.

Parallèlement à cette consolidation, l'implantation du programme Alternative Jeunesse devrait nous permettre de nous réapproprier le service à la clientèle jeunes mais nécessitera des efforts importants au niveau des modifications organisationnelles. Dans un contexte de livraison des contenus, à courte échéance par rapport à la date cible prévue, cette implantation va également demander un effort et une efficacité importants de la part des multiplicateurs régionaux pour former la quasi-totalité des personnes des services aux individus, tant Emploi que Solidarité sociale, de la région. La structure requise pour ce faire a été mise en place et il est prévu que nous pourrions mener à bien l'opération.

Les mêmes préoccupations seront également requises afin de mettre en place les deux nouveaux volets du Programme d'aide et d'accompagnement social (Interagir et Réussir). Ce sera aussi l'occasion de consolider l'implantation du volet Devenir de ce programme. À cet effet, nous effectuerons une tournée des CLE afin de dresser un état de situation de l'implantation de ce volet et de supporter les CLE dans son appropriation et son déploiement.

Nous allons aussi nous inscrire, en 2007-2008, dans l'évolution de l'organisation au niveau de la reconfiguration de nos points de service et de notre offre de service. La révision de la typologie de nos CLE sera au cœur de cette action. Nos réflexions antérieures sur l'organisation de service pour la clientèle dite avec contraintes sévères à l'emploi reprendront, entre autres, toute leur actualité. La dispensation des services, tels l'attribution initiale ou les services administratifs, sera aussi questionnée. Bref, le regroupement et la rationalisation de services feront partie de nos préoccupations, tout ceci dans une perspective différente et dans un contexte où les ressources se font de plus en plus limitées.

Finalement, nous devrions pouvoir aller de l'avant avec la révision de l'organisation de l'encadrement fonctionnel dans la région. Les conclusions de notre comité de travail sur le sujet nous guideront vers de nouvelles avenues inévitables avec les changements vécus au cours des dernières années, tant au niveau organisationnel que des ressources disponibles.

3.2 Opérations

Simplifier les processus administratifs

Nous inscrirons nos actions dans la mise en place des allègements qui seront apportés centralement. Régionalement, nous prévoyons également, par le biais d'un comité de travail, explorer différentes avenues qui nous permettront d'alléger le travail des agents. L'emphase sera mise sur une appropriation rapide du contenu par les ressources régionales, puis sur des activités de formation structurées du personnel concerné.

Administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficience

La mise en place d'une démarche d'assurance-qualité pour la région du Bas-Saint-Laurent s'inscrit dans le cadre de la politique d'assurance-qualité de d'Emploi-Québec approuvée par le Comité de gestion national en avril 2006.

Nous prévoyons donc tenir différentes activités pour supporter le programme d'assurance-qualité.

- Activités statutaires :
 - Volet solidarité sociale : conformité des décisions avec impacts monétaires. Il s'agit d'une démarche pilotée par le central et qui vise à établir un taux de conformité des décisions rendues au niveau national. La démarche est mensuelle et réalisée régionalement à partir d'un échantillon établi centralement. L'échantillonnage pour la région, en 2007-2008, sera d'environ 30 dossiers et touchera à la fois ceux de l'attribution initiale et les dossiers actifs; l'objectif n'est pas simplement d'obtenir un constat mais de s'inspirer des résultats afin d'améliorer la qualité et la conformité des démarches;
 - Volet emploi : il s'agit de l'exercice de conformité qui existe depuis quelques années et qui est piloté par le central. L'activité se déroule deux fois par année, à l'automne et au printemps, et porte sur les contrôles financiers a posteriori des mesures actives d'emploi; elle a cours depuis avril 2000. Notre rôle consiste à réaliser les vérifications des dossiers échantillonnés par le central.
- Activités identifiées régionalement pour 2007-2008 :
 - Ressources financières : vérification par échantillonnage des frais de voyage 2006-2007 qui ont été traités par des mandataires dans les CLE. L'objectif visé est d'assurer la conformité des transactions saisies dans LSCD².
 - Conformité : traitement des dossiers de travailleurs autonomes pour l'année 2006-2007 (traitement par le spécialiste régional, traitement dans les CLE);
 - Services aux entreprises : vérification de la situation régionale suite au rapport d'évaluation de la mesure Concertation pour l'emploi;
 - Services aux individus : suite au rapport du Vérificateur général, retour sur l'analyse et l'annotation des demandes de services et offres de service des Ressources externes. Le même exercice sera fait pour les rapports de reddition de compte.

Comme suite à la réalisation des activités d'assurance-qualité, les rapports de vérification et les constats seront présentés en premier lieu au Comité de gestion et, par la suite, lors de réunions de gestionnaires.

La mise en place des correctifs et ajustements, s'il y a lieu, sera de la responsabilité des équipes opérationnelles régionales.

Conformité

Nous avons mis en place un comité régional de conformité afin de donner des orientations aux CLE sur tous les aspects concernant la conformité. Ce comité a produit un plan d'action pour 2007-2008 qui prévoit que la région fera les activités suivantes :

² Libre-service compte de dépense de SAGIR

- 1) Suivre l'évolution du projet FIC³ 2007-2008 « *Optimisation de la conformité dans un CLE* » et, si possible, saisir les opportunités de réaliser, à l'intérieur du projet certains travaux identifiés par le comité :
 - S'enquérir de l'évolution du projet et des constats;
 - Exporter l'effet mobilisateur et les bénéfices en dehors du CLE participant;
 - Relativement à SIRAD⁴, voir la possibilité de mettre à contribution la chargée de projet lors de l'implantation en région;
 - Relativement à la démarche progressive en conformité, voir la possibilité, à l'intérieur du projet, de réévaluer la pertinence et le contenu des formulaires inhérents, en lien avec l'implantation de SIRAD (Ex : Éviter de devoir consigner de l'information en double). De plus, concernant l'implantation de cette démarche, le comité évaluera la pertinence d'un nouveau suivi.
- 2) Considérer l'implantation de la liste mensuelle pour une intervention intégrée SIRAD :
 - Au moment du déploiement, déterminer la stratégie d'implantation et voir à impliquer la ressource ayant participé au projet FIC 2006-2007 sur le sujet et celle sur le FIC 2007-2008;
 - Profiter du momentum pour mobiliser les intervenants en conformité;
 - Inciter à l'utilisation de l'outil susceptible de générer des références en enquête et des résultats en conformité.
- 3) Continuer de porter une attention particulière à l'évolution de la banque d'enquêtes :
 - Effectuer une analyse et établir un diagnostic concernant le volume de références en enquête;
 - Établir une stratégie favorable à l'augmentation de la banque d'enquêtes;
 - Réaliser un remue-ménages relatif au faible niveau de la banque d'enquêtes.
- 4) Considérer la pertinence d'intégrer au comité actuel le volet Conformité-Emploi de manière à consolider la préoccupation de conformité dans les activités d'emploi :
 - S'approprier les consignes actuelles du réseau relatives aux échanges de renseignements entre les modules et se renseigner sur les opportunités et l'évolution possible des dossiers;
 - Définir une politique d'utilisation des enquêteurs à l'égard des dossiers d'emploi.
- 5) Se pencher sur les possibilités du traitement spécialisé, par exemple :
 - Enregistrement des réclamations;
 - Analyse d'une fiche de crédit;
 - Dénonciations;
 - Etc.
- 6) S'approprier le (les) modèle(s) relatif(s) au suivi des attentes.

³ Fonds d'initiatives en conformité

⁴ Nouvelle appellation version WEB: Système interactif de repérage et d'analyse des dossiers

- 7) Inventorier et s'appropriier les outils destinés à suivre les interventions et les résultats.
- 8) Mobiliser et impliquer tous les intervenants (gestionnaires, chefs d'équipe, agents et enquêteurs) pour, par exemple :
 - Recommander aux équipes locales des rencontres régulières destinées à traiter de conformité (appropriation de résultats, échanges, discussions de cas, appropriation du contenu des décisions de révision, etc.) et associer l'enquêteur desservant le CLE;
 - Insister sur l'importance des échanges entre le gestionnaire et le chef d'équipe en adoptant, entre autres habitudes, celle de prendre connaissance de la liste Sominter (Sommaire cumulatif des interventions intégrées réalisées par les agents) afin de s'assurer d'une contribution équitable de chaque ressource, etc. (examen, constat, questionnements);
 - Revenir sur l'importance du rôle du chef d'équipe en matière de contrôle (MANI 20.8), ce qui implique le suivi du plan d'action local, le contrôle de la quantité et de la qualité des interventions à l'aide de deux listes transmises régulièrement au CLE, à savoir « Suivi mensuel des interventions réalisées » et « Dossiers avec incohérences traitées et non traitées » ainsi que le contrôle de la qualité des décisions par le biais du contrôle a priori;
 - Tenir compte de la volonté des autorités d'abolir le contrôle a posteriori dans sa forme actuelle, i.e., la proposition d'un échantillonnage tel que prévu au système;
 - En matière d'accompagnement, souligner l'importance de l'activité de contrôle (transactions et autres) comme moyen d'établir des diagnostics au niveau des connaissances et habiletés des membres de l'équipe et ainsi orienter les besoins individuels et collectifs de mise à niveau.
- 9) Faire des liens relativement aux travaux d'assurance-qualité réalisés en région et dans le réseau.
- 10) Supporter au besoin les gestionnaires en ce qui a trait à l'intégration de l'aspect conformité au mode d'organisation local.
- 11) Évaluer, pour la prise de dénonciation, le besoin d'habiliter les gestionnaires qui, selon l'organisation locale, prennent en charge cette étape.
- 12) Stimuler l'émergence de projets locaux, c'est-à-dire, des activités spécifiques en conformité.
- 13) Finalement, s'assurer qu'un volume d'activités se réalise afin de compléter une stratégie qui s'appuie d'abord sur des actions ciblées mais qui fait en sorte qu'une approche aléatoire nous assure d'optimiser les chances d'atteindre voire de dépasser les cibles qui nous sont confiées.

La lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale

Au cours des dernières années, nous nous sommes impliqués dans des initiatives régionales de partenariat afin de supporter une prise de conscience sur les effets de la pauvreté et aussi de développer des leviers concrets de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

Nous désirons poursuivre ces initiatives de partenariat afin que la région du Bas-Saint-Laurent progresse dans la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale. Ainsi, nous maintiendrons notre implication soutenue dans le projet régional COSMOSS⁵ qui vise à lutter contre la pauvreté intergénérationnelle, à assurer une continuité de service et à accroître la diplomation des jeunes de la région. Ce projet regroupe plusieurs partenaires régionaux majeurs dont l'Agence régionale de la santé et des services sociaux, la CRÉ, le MELIS de même que la Fondation Chagnon.

L'implantation de l'approche territoriale dans notre région passera donc par le canal de l'approche COSMOSS qui devrait nous permettre de rejoindre l'ensemble des MRC de notre région. Nous savons, en effet que, selon l'indice Pampalon, 6 des 8 MRC du Bas-Saint-Laurent sont considérées parmi les 50 plus défavorisées du Québec.

De plus, l'investissement du CLE de Cabano se poursuivra au niveau de la lutte à la pauvreté dans la MRC du Témiscouata. Nous nous attarderons à analyser les résultats de l'évaluation de ce qui a déjà été fait afin de prendre en compte les éléments pouvant nous aider à améliorer nos interventions dans la mise en place des actions requises pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Poursuivre la mise en place de la Réforme des régimes québécois de Sécurité du revenu

L'implantation des programmes et mesures de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application se poursuivra.

Notre structure de multiplication pour la formation est en place et les échéanciers requis seront respectés. De plus, certains suivis post implantation seront réalisés afin d'obtenir l'assurance que les changements sont d'abord bien maîtrisés et, surtout, bien appliqués.

Tel que ci-avant mentionné, il en est de même pour les volets Interagir et Réussir du Programme d'aide et d'accompagnement social. L'implantation de ces nouveaux volets sera également l'occasion de revenir et de consolider la mise en place du volet Devenir. En plus de rendre accessible ces programmes à notre clientèle, nous verrons à inscrire leur implantation dans un esprit de continuum de services permettant un cheminement facilitant et efficace pour la clientèle. À cet effet, nous allons nous assurer que les orientations et les recommandations de notre chantier régional sur le continuum de services visant à encadrer la mise en place de l'ensemble de l'offre de service pour la clientèle soient prises en compte par les CLE.

⁵ Communauté ouverte et solidaire pour un monde scolarisé et en santé