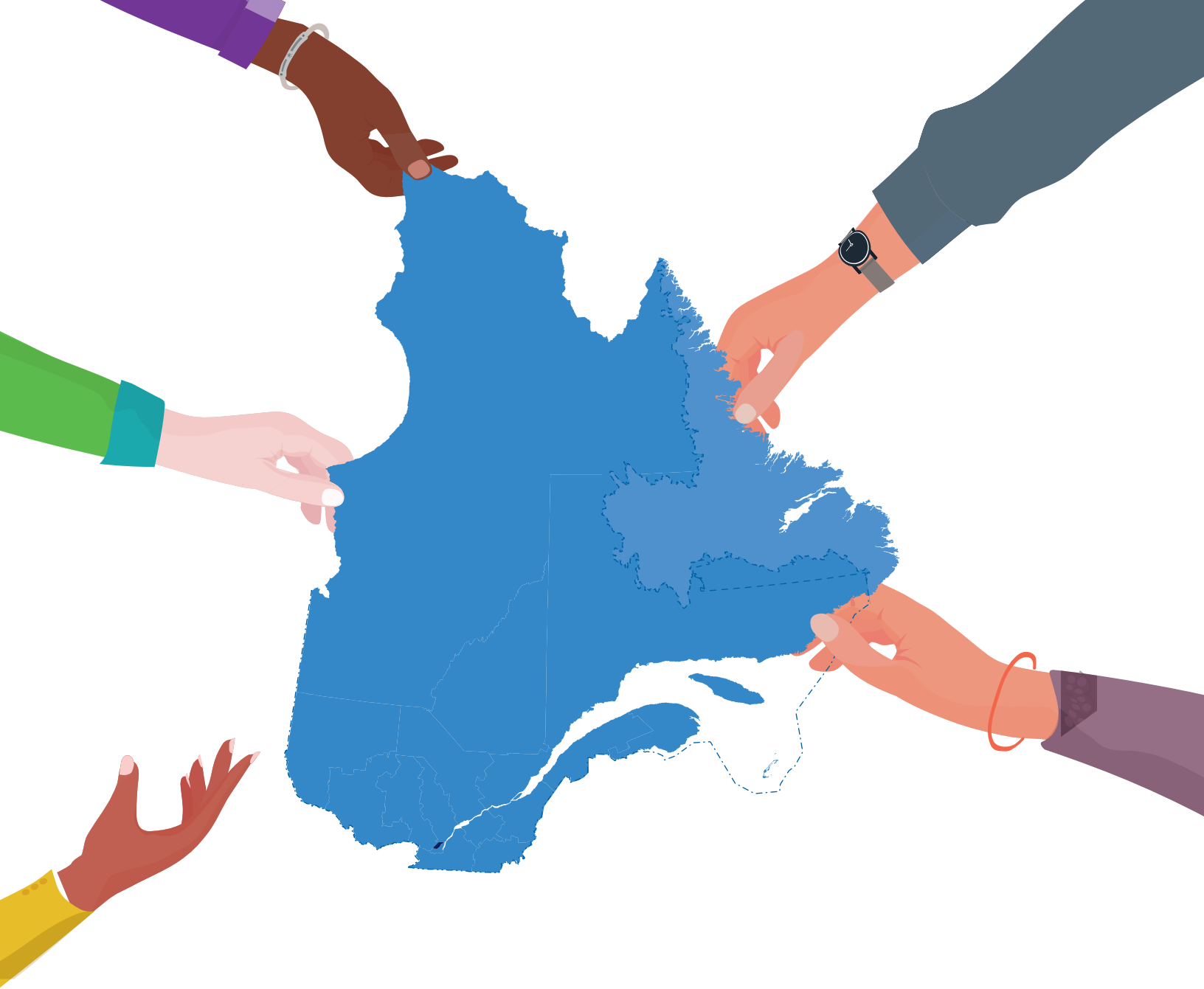




DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI À VOTRE PORTÉE

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC
DE LAVAL
2023-2024

Remerciements

Merci à tout le personnel qui a contribué à l'édition de ce plan d'action, notamment :

les membres formant le comité PAR du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval
le personnel de Services Québec de Laval impliqué dans l'élaboration et l'édition de ce plan d'action

Rédaction

Direction générale de Services Québec de Laval
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction générale des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Cette publication est accessible en ligne uniquement à l'adresse :

[Publications > Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale > Ministères et organismes > Gouvernement > Québec.ca](#)

N.B. Dans le présent document, le générique masculin est habituellement utilisé sans aucune discrimination, à seule fin d'alléger le texte.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
ISBN : 978-2-550-95658-7 (PDF)

© GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Table des matières

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SERVICES QUÉBEC DE LAVAL ET SECRÉTAIRE DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	1
2. PRÉSENTATION DE SERVICES QUÉBEC DE LAVAL.....	2
2.1 MISSION	2
2.2 OFFRE DE SERVICES	2
2.3 STRUCTURE DE GOUVERNANCE	3
3. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX QUI INTERPELLENT LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC DE LAVAL	4
3.1 DÉMOGRAPHIE	4
3.2 FACTEURS DE CONTINGENCE	8
4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET AXES D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LES PRINCIPAUX OBJECTIFS	9
4.1 ACCROÎTRE LA PARTICIPATION DE TOUS AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE	10
4.2 PARTAGER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN, STIMULANT ET FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL	15
4.3 FAIRE ÉVOLUER NOS SERVICES EN COHÉRENCE AVEC LES ATTENTES DE NOTRE CLIENTÈLE.....	16
5. ANNEXES	18
5.1 BUDGET D'INTERVENTION AU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (FDMT).....	19
5.2 INDICATEURS DE RÉSULTATS ET DE CIBLES	20
5.3 ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SERVICES QUÉBEC DE LAVAL	21
5.4 COMPOSITION DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	22

1. Mot de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail et du directeur général de Services Québec de Laval et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Les bouleversements qui ont lieu dans le monde du travail nous touchent tous, autant dans la communauté que dans nos organisations.

Jusqu'à tout récemment, nous ne pensions pas retrouver une situation de plein emploi, un taux de chômage très bas ou encore un nombre de personnes prestataires de l'aide financière de dernier recours à son plus bas niveau depuis des années. Cette situation fait émerger d'autres tensions, en l'occurrence, l'augmentation du nombre de postes vacants et la pénurie de main-d'œuvre qui limitent l'expansion de plusieurs entreprises.

De plus, les besoins liés aux compétences numériques se sont accélérés au courant des dernières années. Cette évolution prend de l'ampleur et s'accélère encore davantage sur le marché de l'emploi. La formation continue demeure incontournable pour se mettre à niveau, affronter la concurrence et améliorer notre productivité afin que tous puissent profiter de cet essor.

Finalement, l'assistance sociale est essentielle pour soutenir les citoyens et leur famille financièrement, mais aussi afin de les encourager à intégrer le marché du travail et à s'y maintenir.

Chacun de nous a besoin de l'autre pour atteindre ses objectifs, autant individuels que collectifs, d'où l'importance du dynamisme et de la motivation du personnel des bureaux de Services Québec dans l'accueil des citoyens et des employeurs. Le personnel est soucieux de répondre aux demandes de toutes natures sur les services gouvernementaux tout en visant la simplification des démarches dans sa relation avec l'État.

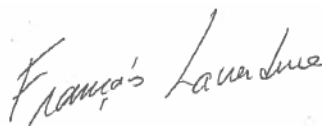
Ce plan d'action régional invite chacun d'entre nous à faire face à ces défis dans le but d'améliorer le marché de l'emploi dans les prochaines années. Nous avons confiance que le personnel de Services Québec de Laval ainsi que celui des organismes partenaires seront en mesure de relever ces défis.

La présidente du Conseil régional des
partenaires du marché du travail de Laval,



Jasmine Martin

Le secrétaire du Conseil régional des
partenaires du marché du travail et directeur
général de Services Québec de Laval



François Laverdure

2. Présentation de Services Québec de Laval

2.1 Mission

Services Québec de Laval relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (le « Ministère »). Il est la porte d'entrée permettant aux citoyens et aux entreprises d'accéder aux services gouvernementaux du Québec. Services Québec est accessible sur tout le territoire lavallois. Il accueille les clients dans ses bureaux, par l'intermédiaire de Québec.ca ou par téléphone. Il fournit des services en rapport à l'emploi aux personnes et aux familles qui ne possèdent pas les ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Services Québec de Laval procure également de l'aide-conseil ainsi que du soutien financier aux entreprises.

Services Québec de Laval contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux, à la prospérité, à la richesse collective et au développement de la population en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Aussi, il diffuse de l'information sur le marché du travail.

2.2 Offre de services

Le Ministère offre à la population et aux entreprises un panier de services, notamment

- l'accès simplifié aux services publics;
- les services liés au registre de l'état civil du Québec, au registre des entreprises et à d'autres registres de l'État;
- les services d'emploi et d'assistance sociale;
- le régime québécois d'assurance parentale;
- le soutien à l'action communautaire et bénévole;
- l'accès à un commissaire à l'assermentation.

Services Québec de Laval soutient les personnes en mesure d'entreprendre une démarche qui leur permet d'intégrer le marché du travail ou de s'y maintenir. De l'aide financière est versée, par l'entremise des programmes de l'assistance sociale, à toute personne ou famille ayant peu ou pas de ressources pour subvenir à ses besoins essentiels. Les services d'emploi sont également accessibles aux entreprises désirant améliorer leurs compétences en gestion des ressources humaines, être accompagnées dans la formation de leur main-d'œuvre ou pour qu'elles soient informées de leurs responsabilités légales. Services Québec met à la disposition des chercheurs d'emploi et des employeurs un site d'offres d'emploi par le truchement de Québec emploi¹.

Un accès simplifié aux services gouvernementaux et un accompagnement personnalisé sont offerts aux citoyens et aux entreprises dans leurs démarches administratives auprès du gouvernement du Québec.

1. [Québec emploi – Site d'offres d'emploi en ligne | Gouvernement du Québec](#)

Services Québec de Laval est également responsable de la supervision des examens de qualification des entrepreneurs en vue de l'obtention d'une licence pour le compte de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Par ailleurs, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration offre des services de proximité à la population par l'entremise de ses représentants répartis dans les bureaux de Services Québec. Ce modèle d'affaires réunit dans les bureaux de Services Québec de la région les services dont peuvent avoir besoin les personnes et les entreprises pour faciliter leurs rapports avec le gouvernement.

2.3 Structure de gouvernance

Deux bureaux de Services Québec offrent les services de proximité à Laval : le bureau de Services Québec de Chomedey, qui dessert le secteur ouest du territoire, et le bureau de Services Québec de Laval-des-Rapides, qui dessert le secteur est de Laval. La clientèle peut se présenter dans le bureau de Services Québec le plus près de son domicile pour accéder à des services de l'aide financière de dernier recours ou des services d'emploi. Quelques services sont localisés uniquement au bureau de Services Québec de Chomedey. Il s'agit des services aux entreprises, de la supervision d'examens de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et parmi les services gouvernementaux, celui du Directeur de l'état civil.

Services Québec de Laval peut compter sur l'expertise d'un réseau d'organismes en employabilité et de partenaires avec lesquels des ententes sont conclues. Ceci permet d'offrir une diversité de services à la population, de la préparation à l'intégration ou à la réintégration sur le marché du travail, jusqu'au maintien en emploi.

Enfin, les services de la planification, du partenariat et de l'information sur le marché du travail sont localisés à la Direction générale de Services Québec de Laval.

L'organigramme de Services Québec de Laval, présenté à l'annexe 5.3, permet de visualiser les différentes unités administratives et les liens entre elles.

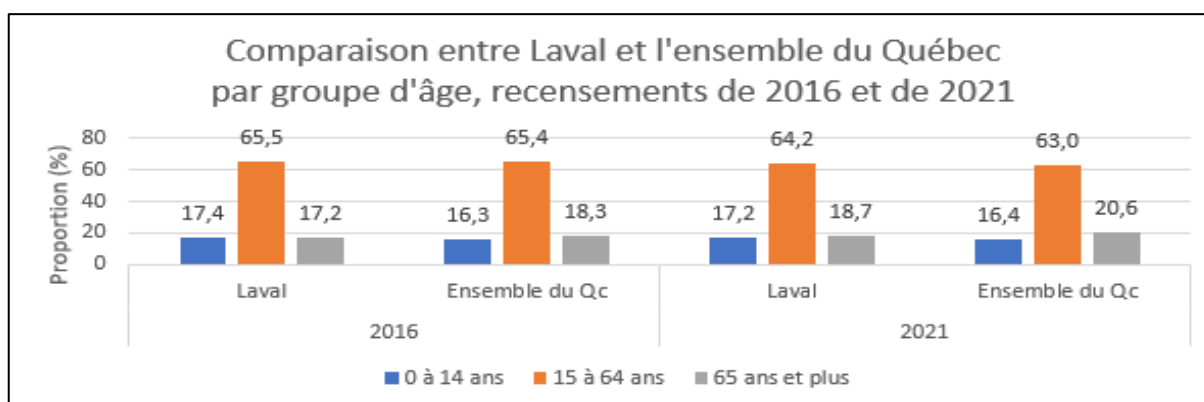
3. Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la direction générale de Services Québec de Laval

3.1 Démographie

La population de Laval a cru de 3,6 % entre les recensements de 2016 et 2021, ce qui représentait 15 375 habitants de plus. Au cours de la même période, la population du Québec croissait de 4,1 %². Laval dénombrait 438 370 résidents en 2021. Selon le scénario A2022 de l'Institut de la Statistique du Québec, la croissance de la démographie s'est atténuée ces dernières années et devrait perdurer dans les prochaines années à Laval³.

L'augmentation de la population de Laval entre les deux recensements était essentiellement attribuable à l'immigration alors que 18 000 personnes immigrantes de plus s'établissaient à Laval durant ces cinq années. Ainsi, la population afficherait un déclin sans l'afflux de l'immigration à Laval. La proportion d'immigrants de la population lavalloise représentait 28,5 % en 2016, pour atteindre 31,5 % en 2021⁴.

Population active et vieillissement de la population



En 2021, la population lavalloise était légèrement plus jeune que celle de l'ensemble du Québec, avec un âge moyen de 42 ans à Laval alors qu'il était de 42,8 ans pour l'ensemble du Québec. Bien que la proportion de personnes âgées de 0 à 14 ans soit demeurée stable entre 2016 et 2021, les jeunes étaient proportionnellement plus nombreux à résider à Laval que dans la province. Ce léger avantage s'est maintenu entre les deux recensements. Le groupe en âge de travailler tendait à décroître au profit d'une progression plus soutenue des gens âgés de 65 ans et plus, autant à Laval qu'au Québec. La proportion de gens de 65 ans et plus augmentait plus rapidement à l'échelle de la province de Québec qu'à Laval. Pendant que la proportion des personnes composant ce groupe d'âge progressait de

2. Statistique Canada. Recensement de la population de 2021, produit no 98-316-X2021001 et Recensement de la population de 2016.

3. Institut de la Statistique du Québec. Bulletin sociodémographique Volume 26, numéro 4 | Juillet 2022

4. Statistique Canada. Recensement de la population de 2021, produit no 98-316-X2021001 et Recensement de la population de 2016.

2,3 points de pourcentage entre 2016 et 2021, le même groupe à Laval augmentait moins rapidement avec une progression de 1,5 point de pourcentage dans le même intervalle.

Postes vacants à Laval

Selon *l'Enquête sur les postes vacants*, en valeurs désaisonnalisées, le taux de postes vacants des trois trimestres de 2022 était à la baisse. Celui du quatrième trimestre changeait la tendance en remontant légèrement. Ainsi, le taux de postes vacants était de 5,6 % au troisième trimestre de 2022, alors qu'il croissait à 5,9 % au quatrième trimestre de 2022. Pendant la même période, le taux de postes vacants au Québec fléchissait de 6 % à 5,4 % en données désaisonnalisées.

Malgré la variation à la hausse comme à la baisse du nombre de postes vacants à Laval en 2022, une tendance s'est maintenue. En effet, la hausse de la moyenne des salaires offerts pour les postes à pourvoir était en progression de presque 10,7 % entre le quatrième trimestre de 2021 et celui de 2022. En comparaison, pour la même période de référence, l'augmentation du salaire offert pour les postes vacants au Québec était de 10,1 %. On dénombrait environ 10 200 emplois à pourvoir à Laval au quatrième trimestre de 2022⁵.

Selon les dernières données disponibles, les recherchistes, experts-conseils/expertes-conseils et agents/agentes des politiques et des programmes font partie de ceux dont le nombre a le plus augmenté entre le quatrième trimestre de 2021 et celui de 2022. Ainsi, 35 postes étaient vacants au quatrième trimestre de 2021, comparativement à 145 au quatrième trimestre de 2022, une augmentation de 314 %. D'autres grands groupes de professions affichaient une augmentation notable du nombre de postes vacants durant la même période à Laval, soit le groupe dont fait partis les animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique, dont le nombre a augmenté de 250 %. Il y a également le groupe infirmiers auxiliaires/infirmière auxiliaires, dont le nombre a augmenté de 181 % entre le quatrième trimestre de 2021 et celui de 2022⁶.

Au Québec, les employeurs recherchent de plus en plus de personnes ayant réalisé des études postsecondaires. La proportion de postes vacants exigeant un diplôme au-delà du secondaire est passée de 41,8 % au quatrième trimestre de 2021 à 47,2 % au trimestre équivalent de 2022. Tandis que le pourcentage du nombre de postes vacants exigeant une formation universitaire enregistrait une croissance de 1,9 % entre les deux trimestres de référence, celui des postes à pourvoir exigeant un diplôme d'études secondaires et moins diminuait de 5,4 %⁷.

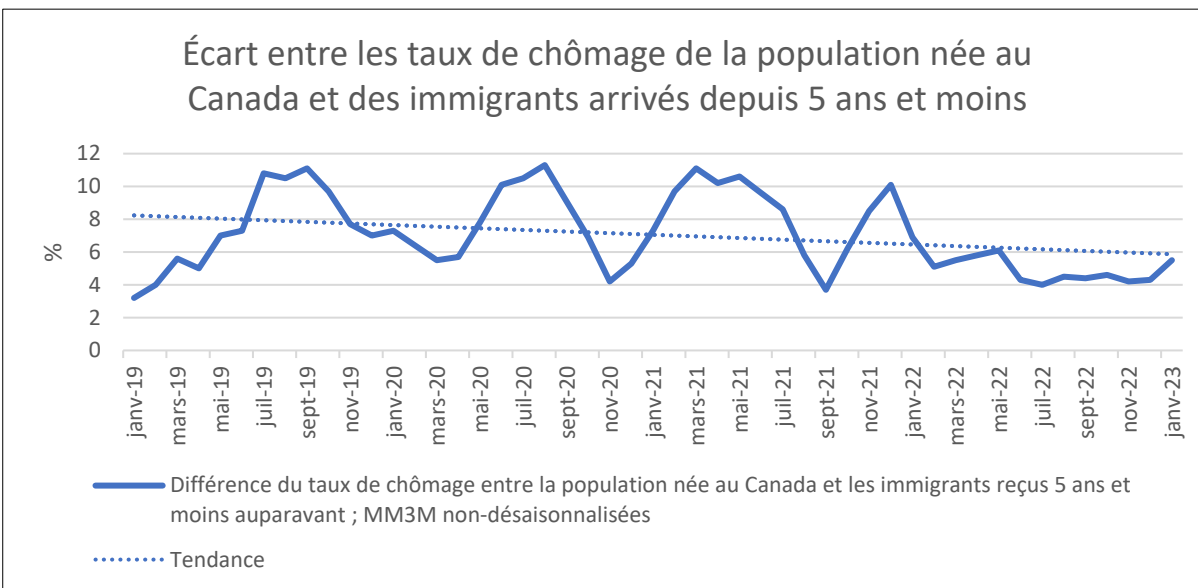
5. Statistique Canada. Tableau 14-10-0325-01 Postes vacants, employés salariés, taux de postes vacants et moyenne du salaire offert selon les provinces et territoires, données trimestrielles non désaisonnalisées.

6. Statistique Canada. Tableau 14-10-0356-02 Postes vacants et moyenne du salaire horaire offert selon la profession (groupe intermédiaire), données trimestrielles non désaisonnalisées.

7. Statistique Québec. Tableau 4224. Nombre de postes vacants, répartition des postes vacants, taux de postes vacants et taux horaire moyen des postes vacants, données trimestrielles non désaisonnalisées, résultats selon diverses caractéristiques.

Diminution du nombre de prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance sociale

Le nombre de prestataires de l'assurance-emploi est revenu au niveau observé avant la pandémie. Le taux de chômage au Québec a atteint un creux historique à 4,3 % en 2022, tandis que celui de Laval était de 4,4 %. Ce taux est le plus bas depuis des décennies⁸.



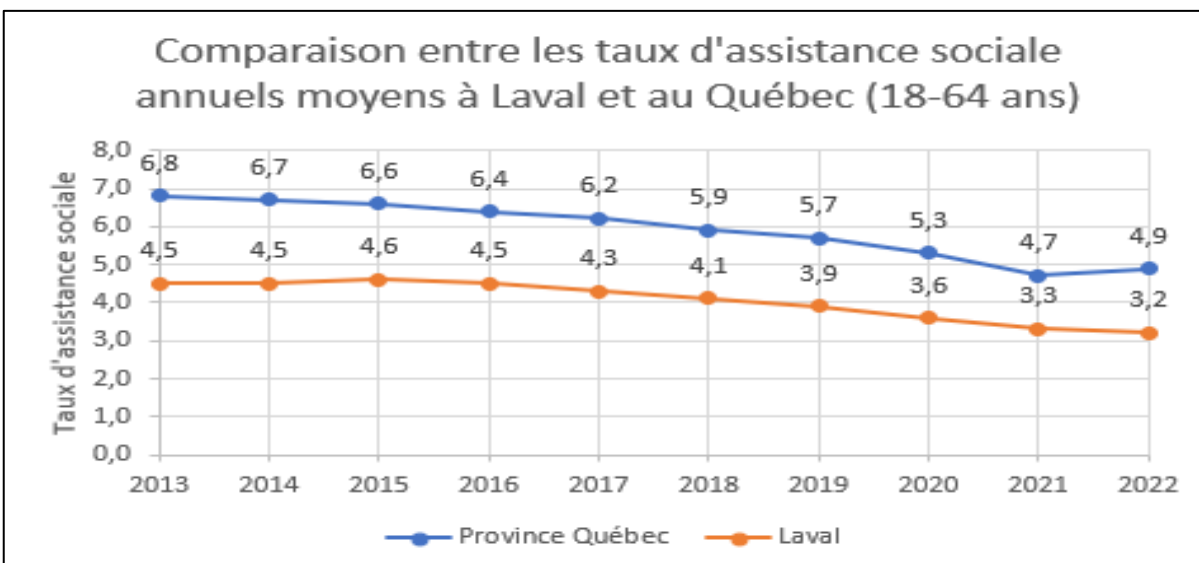
Le taux de chômage de la population immigrante s'est rapproché de celui des natifs dans la région métropolitaine de recensement de Montréal. C'est un des groupes qui semble avoir particulièrement bénéficié de la reprise depuis la crise sanitaire⁹. Il subsiste cependant des défis d'intégration sur le marché du travail, notamment chez les immigrants arrivés au pays depuis cinq ans et moins.

Le nombre de prestataires de l'aide sociale sans contraintes à l'emploi et de participants au programme Objectif emploi à Laval a augmenté de 32,8 % entre décembre 2021 et décembre 2022, passant de 2 975 à 3 951 prestataires aptes à l'emploi¹⁰. Pendant la même période, au Québec, le même groupe progressait de 30 %, c'est-à-dire de 80 761 à 104 875 prestataires adultes.

8. Statistique Canada. Tableau 14-10-0393-01 Caractéristiques de la population active, données annuelles.

9. Statistique Canada. Tableau 14-10-0082-01 Caractéristiques de la population active selon le statut d'immigrant, moyennes mobiles de trois mois, données non désaisonnalisées.

10. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion; nombre de prestataires à l'aide sociale aptes à l'emploi, additionné des participants d'Objectif emploi en décembre 2021 et décembre 2022 pour Laval et le Québec.



Le taux d'assistance sociale¹¹ au Québec et à Laval est en diminution constante depuis 2013. À Laval, ce taux s'est toujours tenu sous la moyenne québécoise durant les dernières années¹².

Nombre de Lavallois en emploi par secteur économique

Selon l'*Enquête sur la population active*, en 2022¹³, 82,9 % des Lavallois travaillaient dans le secteur des services. Cela représentait 225 100 travailleurs résidant à Laval. À titre comparatif, 79 % des Québécois gagnaient leur vie en travaillant dans les services. Par ailleurs, 17,1 % des travailleurs lavallois se retrouvaient dans le secteur de la production, comparativement à 21 % à l'échelle provinciale.

Entre 2021 et 2022 à Laval, le nombre de travailleurs a connu un repli de 2,3 % dans le secteur des services, soit une diminution de 7 400 personnes. Ce secteur accusait un repli de 0,1 % pendant la même période au Québec.

En ce qui concerne le secteur de la production de biens, 4 900 résidents de Laval de plus travaillaient dans ce secteur entre 2021 et 2022.

En conclusion, il y a eu 2 500 Lavallois de moins en emploi en 2022, comparativement à 2021. Toutefois, sur un intervalle de trois ans, le nombre de travailleurs lavallois a progressé de 6,5 % entre 2020 et 2022, tandis que durant la même période, le nombre de travailleurs dans l'ensemble du Québec progressait de 6,9 %.

11. Taux d'assistance sociale : Proportion de la population de 18 à 64 ans qui bénéficie d'un des programmes d'assistance sociale, à savoir le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale et le Programme objectif emploi.

12. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'analyse et de l'information de gestion; taux d'assistance sociale (18-64 ans), moyenne annuelle de 2013 à 2022.

13. Statistique Canada, *Enquête sur la population active* (EPA), données annuelles non révisées 2022.

Navettage

Le recensement de 2016 nous renseignait que les Lavallois se déplaçaient dans une proportion de 44,9 % vers leur lieu de travail habituel situé sur l'île de Montréal. Les résidents de Laval n'étaient que 38,3 % à se déplacer vers leur lieu de travail habituel situé dans la même ville que leur lieu de résidence. Le recensement de 2021 nous apprenait que la tendance s'est inversée. Il y avait maintenant 45,8 % des travailleurs lavallois se déplaçant vers le lieu de travail situé sur l'île Jésus, alors que 43,5 % de résidents lavallois se déplaçaient vers Montréal pour le travail¹⁴.

3.2 Facteurs de contingence

L'inflation et le taux d'intérêt ont progressé en 2022, au point de devenir une préoccupation pour les consommateurs et les entreprises. Ils incitent ces derniers à être plus prudents dans leurs achats et dans leurs investissements. Au Québec, l'indice des prix à la consommation est passé de 3,4 % en 2021 à 6,4 % en 2022, ayant atteint des sommets non égalés depuis 1991.

Le vieillissement de la population cause une pression sur le marché de l'emploi et contribue à la hausse du nombre de postes vacants. Des mesures d'encouragement à demeurer à l'emploi, ou à inciter les personnes retraitées à reprendre le travail, sont à l'étude par le gouvernement du Québec, car elles pourraient favoriser le prolongement de la vie active de personnes expérimentées. Les entreprises et les syndicats pourraient également assouplir les conditions de travail ainsi que les horaires de travail afin de mieux faciliter la conciliation entre le travail et la retraite.

Bien que les économistes perçoivent de plus en plus de signes de fléchissement de l'économie, les avis semblent pointer vers un certain ralentissement en 2023, permettant une diminution de la tension sur le nombre de postes vacants et un taux de chômage en légère hausse.

La main-d'œuvre disponible est de moins en moins nombreuse. Avec un taux de chômage historiquement bas au Québec, l'économie ne semble pas souffrir des hausses successives du taux directeur de la Banque du Canada. De plus, il semble plus difficile de trouver des candidats répondant adéquatement aux exigences des postes telles que la possession de diplômes postsecondaires. Le plein emploi favorise les chercheurs d'emploi. Les postes ne demandant pas de qualifications particulières et offrant un salaire horaire ainsi que des conditions de travail moins intéressants semblent délaissés¹⁵.

Le télétravail est un changement important au sein du marché du travail et ne semble pas près de disparaître. Employeurs et travailleurs y trouvent leurs comptes. Les employeurs qui n'offrent pas la possibilité d'effectuer du télétravail pourraient connaître une moins grande popularité.

14. En excluant les navetteurs qui n'ont pas d'adresse de travail fixe comme plusieurs travailleurs de la construction.

15. Travail éreintant, horaires de travail non attrayants et main-d'œuvre sous-scolarisée moins nombreuse.

La transformation du marché de l'emploi s'opère de plus en plus rapidement. La technologie, l'optimisation des procédures de fabrication ou les nouvelles façons d'offrir des services contribuent aux transformations rapides de l'environnement économique.

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

L'année 2023-2024 est la première année d'un nouveau cycle de quatre ans qui s'étendra du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2027. À la suite de consultations tenues en mai 2022 et qui ont culminé par notre apport à la Grande rencontre IMPACT – Main-d'œuvre, Services Québec de Laval a dégagé les enjeux et les orientations sur lesquels il agira au cours des quatre prochaines années.

Les trois orientations du plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale guideront le personnel de Services Québec de Laval. La première orientation nationale est « d'accroître la participation de tous au développement social et économique ». La deuxième orientation est de « partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel ». La dernière est de « faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle ».

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

Les priorités régionales de la direction de Services Québec de Laval sont les suivantes :

- **Priorité régionale 1** – Mobiliser la main-d'œuvre disponible et lui offrir le soutien nécessaire afin de faciliter son intégration et son maintien en emploi.
- **Priorité régionale 2** – Sensibiliser et soutenir les entreprises face aux défis de gestion des ressources humaines, particulièrement en période de pénurie de main-d'œuvre, et proposer des outils et des solutions pérennes pour favoriser leur développement.
- **Priorité régionale 3** – Promouvoir la formation continue auprès des individus et des entreprises de Laval.
- **Priorité régionale 4** – Participer activement à la dynamisation du marché du travail lavallois en collaborant avec les partenaires du milieu.
- **Priorité régionale 5** – Développer la connaissance, l'utilisation et la promotion de nos services auprès des Lavallois.

4.1 Accroître la participation de tous au développement social et économique

Cette orientation de la planification stratégique ministérielle 2023-2027 comprend quatre objectifs qui interpellent les directions générales de Services Québec. Le premier objectif concerne la solidarité sociale et trois autres objectifs sont relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre.

L'axe d'intervention de Services Québec de Laval s'inscrivant dans le premier objectif national est le suivant :

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

Axe d'intervention : Maintenir et augmenter le nombre de références vers différents organismes publics et communautaires ou vers d'autres ministères

Le personnel du volet de la Solidarité sociale à Laval en 2023-2024 visera notamment à maintenir et à augmenter le nombre de références de la clientèle à l'une ou l'autre des ressources en fonction des besoins exprimés par les clients ou identifiés par le personnel. Le personnel est soucieux que la clientèle reçoive un soutien de Services Québec et de ses partenaires pour trouver des solutions aux difficultés qu'elle vit. Lorsque la situation le requiert, une référence vers les services publics d'emploi est fournie pour compléter les services offerts aux personnes bénéficiant de l'aide financière de dernier recours.

Interventions relatives à la main-d'œuvre et à l'emploi

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

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

Voici les enjeux du Plan d'action 2023-2024 des SPE de Services Québec auxquels chaque région doit faire face :

- **Enjeu 1** – La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée.
- **Enjeu 2** – Des services publics d'emploi évolutifs et innovants pour une réponse adaptée à un marché du travail en transformation.

- **Enjeu 3** – La connaissance des SPE et le recours à ceux-ci pour améliorer les conditions de vie des personnes qui y participent et répondre aux besoins de main-d’œuvre des employeurs.
- **Enjeu 4** – L’efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d’emploi.

La situation économique favorable, la situation de plein emploi et le nombre important de postes vacants constituent une opportunité pour les personnes plus éloignées du marché du travail, leur permettant d’amorcer des démarches vers le marché du travail ou d’accéder à un emploi.

D’une part, les prestataires de l’aide sociale et les participants du programme Objectif emploi désirant travailler peuvent compter sur les SPE si leurs difficultés d’intégration et de maintien en emploi sont trop importantes. D’autre part, l’expansion des entreprises est limitée en raison d’une main-d’œuvre ne détenant pas les compétences recherchées ou encore ayant besoin d’un rehaussement des compétences.

Le soutien au marché du travail passe, entre autres, par les mesures et programmes d’emploi de Services Québec et de ses partenaires. Les personnes qui désirent travailler, mais qui ne pourraient pas intégrer un emploi sans l’aide des SPE, pourraient bénéficier de l’aide à la recherche d’emploi, une aide fournie en vue d’une première intégration sur le marché du travail ou encore d’une formation. Du côté des employeurs, un accompagnement en gestion de ressources humaines ainsi qu’en intégration en emploi de personnes plus éloignées du marché du travail pourrait leur permettre de pourvoir en partie les postes vacants. Qu’il s’agisse d’un jeune ou d’un immigrant sans expérience, d’une personne vivant avec un handicap, d’une personne désirant faire une pause de leur retraite ou prolonger leur vie active, d’un prestataire de l’assistance sociale, d’un prestataire de l’assurance-emploi ou encore des personnes ayant eu des démêlés avec la justice, tous ces gens font partie de la main-d’œuvre disponible et peuvent contribuer à combler en partie la pénurie de main-d’œuvre dans les entreprises lavalloises.

Les consultations menées auprès des partenaires du milieu de l’emploi confirment que les actions doivent viser le maintien durable en emploi. Services Québec de Laval, en collaboration avec ses partenaires, mettront l’accent sur un suivi plus soutenu, tant durant la participation des participants aux mesures et programmes d’emploi qu’au début de l’emploi favorisant le maintien en emploi.

Afin de soutenir davantage certains secteurs d’activités économiques, le Ministère a ciblé quelques-uns d’entre eux :

- la santé (sauf les établissements publics comme les établissements regroupés au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval;
- les services de garde éducatifs à l’enfance (ex. : reconnaissance des acquis et des compétences);
- l’éducation (mais seulement auprès des entreprises de transport scolaire);
- le génie;

- les technologies de l'information;
- la construction;
- la « Filière batteries » pour les véhicules électriques;
- les filières industrielles et scientifiques;
- la transition énergétique, l'électrification et les technologies propres;
- les sciences de la vie.

Les entreprises lavalloises faisant partie de ces secteurs seront priorisées, mais l'ensemble des entreprises admissibles bénéficiera du support que peuvent leur offrir les services aux entreprises.

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

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

En plus de continuer à analyser et à diffuser l'information concernant le marché de l'emploi, Services Québec de Laval prévoit amorcer une réflexion en 2023-2024 sur les impacts d'une transition verte sur le marché du travail et sur les interventions des services publics d'emploi.

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

Axe d'intervention : Valoriser la formation continue, incluant la littératie et la numératie, qui permet d'améliorer l'employabilité ou les compétences recherchées

Axe d'intervention : Encourager l'acquisition et le maintien de compétences génériques favorisant l'autonomie des personnes

Axe d'intervention : Promouvoir l'acquisition de compétences du futur optimisant l'intégration et le maintien en emploi

Plusieurs personnes vivant de l'aide sociale ou de prestations du programme Objectif emploi présentent des obstacles à l'intégration en emploi, notamment en raison d'un faible niveau de scolarité. Les difficultés liées à la reconnaissance des acquis et des compétences de certains prestataires issus de l'immigration s'ajoutent souvent aux obstacles à l'intégration dans un emploi équivalent à celui occupé dans leur pays d'origine. De nombreux autres obstacles peuvent encore

rendre difficiles l'intégration et le maintien en emploi. Les agents d'aide à l'emploi analyseront les situations de chaque demande et proposeront un plan d'intervention permettant l'intégration ou le retour vers le marché du travail.

Services Québec de Laval pourra offrir l'accès aux programmes de formations de Services Québec répondant aux besoins des travailleurs lorsque nécessaire et à ceux des entreprises lavalloises. Dans un contexte de transformation rapide du marché du travail, Services Québec de Laval aidera les entreprises désireuses de développer une culture de formation continue, et privilégiera les formations qui contribuent à augmenter la productivité des travailleurs et la compétitivité des entreprises.

Il est possible que 2023 soit une année de ralentissement économique. Des solutions alternatives à la mise à pied de travailleurs pourraient être envisagées, et ce, afin de maintenir l'expertise et le développement des compétences de la main-d'œuvre. Ceci peut être une stratégie gagnante en vue de contrer la pénurie de main-d'œuvre spécialisée, les départs à la retraite et la perte d'expertise.

Une des clés des entreprises les plus performantes se trouve dans la formation continue. Unir toutes nos ressources, notamment les institutions scolaires, les individus désirant rehausser leurs compétences, les travailleurs et les employeurs, permettra d'obtenir des résultats convaincants qui contribueront à relever les défis du marché du travail.

Orientation 3 : Soutenir les employeurs dans l'évolution de leurs pratiques en matière de gestion de leurs ressources humaines afin qu'ils les adaptent au contexte de pénurie de main-d'œuvre
Axe d'intervention : Développer et proposer des approches innovantes de gestion des ressources humaines, notamment auprès des petites entreprises
Axe d'intervention : Sensibiliser les entreprises à la diversité de la main-d'œuvre disponible et les soutenir afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des travailleurs

L'environnement d'affaires a beaucoup évolué et en peu de temps. Les entreprises doivent se renouveler pour mieux produire, à moindre coût. Elles ont également éprouvé de nombreuses difficultés ces dernières années : la pandémie, les mesures sanitaires, les chaînes d'approvisionnement au ralenti ou parfois en arrêt, et la dernière difficulté, et non la moindre, est celle qui est liée au recrutement et à la pénurie de main-d'œuvre.

Parmi les approches innovantes, le partage de main-d'œuvre et la mutualisation des ressources constituent deux solutions aux difficultés de recrutement que rencontrent des entreprises. Elles avantagent les parcours d'emplois continus et favorisent la rétention de la main-d'œuvre.

La main-d'œuvre disponible est de moins en moins nombreuse et les personnes qui demeurent sans emploi sont plus éloignées du marché du travail. L'intégration et le maintien en emploi des gens

motivés à travailler, mais rencontrant certaines difficultés, offrent une solution aux difficultés de recrutement.

Maintenir les personnes expérimentées à l'emploi ou embaucher une personne à la retraite, accueillir un jeune en emploi ayant acquis les compétences, mais sans expérience, accepter une personne handicapée dans un poste vacant, engager une femme dans un emploi traditionnellement occupé par un homme, intégrer au sein de l'entreprise un immigrant démontrant les compétences acquises à l'étranger, mais sans une expérience canadienne ou québécoise représentent autant d'opportunités pour combler les besoins de main-d'œuvre.

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

Axe d'intervention : Adapter nos interventions aux particularités des différents groupes sous-représentés sur le marché du travail

Axe d'intervention : Développer une approche intégrée des besoins des chercheurs d'emploi dans le but de favoriser l'intégration et le maintien en emploi

Il est indispensable de développer autant les compétences professionnelles que les compétences sociales pour favoriser une intégration réussie à l'emploi.

Services Québec intensifiera les suivis auprès des participants pour terminer leur participation dans nos mesures et programmes. En adaptant notre approche, meilleures seront nos chances d'amener le plus grand nombre d'adultes vers l'emploi, ce qui bénéficiera aussi aux entreprises.

Orientation 5 : Prioriser les interventions dont la portée est durable

Axe d'intervention : Mettre en place les conditions favorisant l'intégration et le maintien durables des personnes en emploi

Axe d'intervention : Inciter les organismes spécialisés en employabilité (OSE) à participer aux réflexions menant à des actions innovantes concernant l'intégration et le maintien en emploi de la main-d'œuvre disponible ainsi que leur rétention

Services Québec de Laval veut s'assurer d'optimiser ses interventions tant pour les individus que pour les entreprises. La baisse des bassins de clientèles et les nombreuses problématiques rencontrées par les individus et les entreprises motiveront l'innovation dans les interventions de Services Québec de Laval et de ses partenaires.

En 2023-2024, Services Québec offrira un nouveau service s'adressant aux entreprises. Ce service les aidera à maintenir en emploi un travailleur éprouvant des difficultés d'intégration. Ce soutien se fera auprès de l'employé, par l'entremise d'un organisme spécialisé en employabilité, et auprès de l'entreprise par l'entremise d'un conseiller aux entreprises. Le service visera à mettre tout en œuvre et dont le but principal est de maintenir l'individu dans son emploi.

Orientation 6 : Mobiliser les partenaires du marché du travail pour faire face aux défis d'un marché du travail en transformation

Axe d'intervention : Amorcer des actions concertées avec le milieu du travail lavallois afin de répondre aux problématiques de pénurie de main-d'œuvre

Axe d'intervention : Collaborer de façon étroite avec les comités sectoriels et les comités consultatifs de main-d'œuvre

Services Québec de Laval collabore avec un grand nombre de partenaires pour mener à bien sa mission, que ce soit avec les organismes spécialisés en employabilité, avec le réseau de l'éducation ou avec le réseau de la santé et des services sociaux. Une des nouvelles actions prévues en 2023-2024 consistera à raffermir les échanges entre ses partenaires et à mettre en commun nos efforts en vue de l'intégration et du maintien en emploi des personnes vivant avec une limitation.

Services Québec de Laval fera également appel à la Commission des partenaires du marché du travail, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux comités consultatifs pour bien cibler ses interventions en lien avec les besoins réels des entreprises et des individus.

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

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

Objectif 2.1 : Agir ensemble pour une expérience employé mobilisante

Axe d'intervention : Renforcer le sentiment d'appartenance au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en communiquant régulièrement avec les employés, en écoutant leurs opinions et en les faisant participer à des activités qui leur tiennent à cœur.

Objectif 2.2 : Cultiver notre expertise et notre potentiel

Axe d'intervention : Recenser et connaître les talents des employés et rester à l'affût des opportunités de développement des compétences tout en soutenant le développement professionnel de chacun des employés.

Le roulement de personnel dans tous les secteurs d'activités de Services Québec pose un défi important quant au maintien de l'expertise dans les équipes de travail. Les formations personnalisées, les ateliers de travail et le mentorat seront au cœur du développement des compétences de ces nouveaux employés.

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

L'orientation 3 « Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle » du plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale présente aussi l'objectif 3.2 qui vise à faciliter l'accès aux services gouvernementaux. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2023-2024.

Objectif 3.1 : Améliorer les services selon les attentes des clients

Axe d'intervention : Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité

Objectif 3.2 : Faciliter l'accès aux services gouvernementaux

Axe d'intervention : Saisir les opportunités régionales permettant de faire connaître les services de Services Québec

Le personnel de Services Québec de Laval continuera le processus d'amélioration de la qualité des services de Services Québec en 2023-2024.

Lors de nos consultations auprès des partenaires concernant l'employabilité à Laval, plusieurs de leurs clients ont exprimé ne pas connaître Services Québec et les services fournis.

Parmi les actions qui seront engagées, il y aura des présentations de nos services effectuées par des conseillers et conseillères de Services Québec de Laval auprès des intervenants des organismes lavallois. Le principal objectif est que le personnel de ces organismes soit mieux outillé pour mieux intervenir auprès de la population. Ces présentations permettront du même coup d'en apprendre davantage sur les besoins de la population et nous permettront à notre tour d'ajuster nos services. Des approches seront aussi initiées auprès d'autres partenaires, par exemple auprès du personnel du centre de services scolaire de Laval, ce qui leur permettra de mieux comprendre nos programmes et ensuite d'informer leur clientèle sur Services Québec.

Le répertoire des organismes de Laval, en collaboration avec les organismes spécialisés en employabilité, sera mis à jour en 2023-2024. Ceci est une autre manière de faire connaître les services fournis dans notre région.

5. ANNEXES

5.1 Budget d'intervention au Fonds de développement du marché du travail (FDMT)

Services Québec de Laval assure la gestion du budget d'intervention annuel pour l'emploi établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois, afin d'offrir les services publics d'emploi tant aux individus qu'aux employeurs. Ce budget peut aussi être ajusté en fonction de l'évolution du marché du travail et de la situation socioéconomique de la région. De plus, les attentes quant aux résultats opérationnels par rapport aux services publics d'emploi sont notamment liées à l'ampleur du budget accordé.

TABLEAU DE RÉPARTITION BUDGÉTAIRE
PLANIFICATION DU BUDGET D'INTERVENTION 2023-2024 POUR LES MESURES D'AIDE À L'EMPLOI

	Planification du budget initial 2023-2024	Parts (%)
1. Aide aux individus		
Mesure de formation de la main-d'œuvre	1 462 000 \$	3,6 %
Ressources externes	10 743 600 \$	26,3 %
Subventions salariales et projet d'intégration des personnes immigrantes et minorités (PRIIME)	1 642 700 \$	4,0 %
Frais d'aide en participation	19 018 800 \$	46,5 %
Contrats d'intégration au travail	3 339 600 \$	8,2 %
2. Aide aux employeurs		
Concertation pour l'emploi	1 102 700 \$	2,7 %
Mesures de formation de la main-d'œuvre	3 555 000 \$	8,7 %
Total	40 864 400 \$	100,0 %

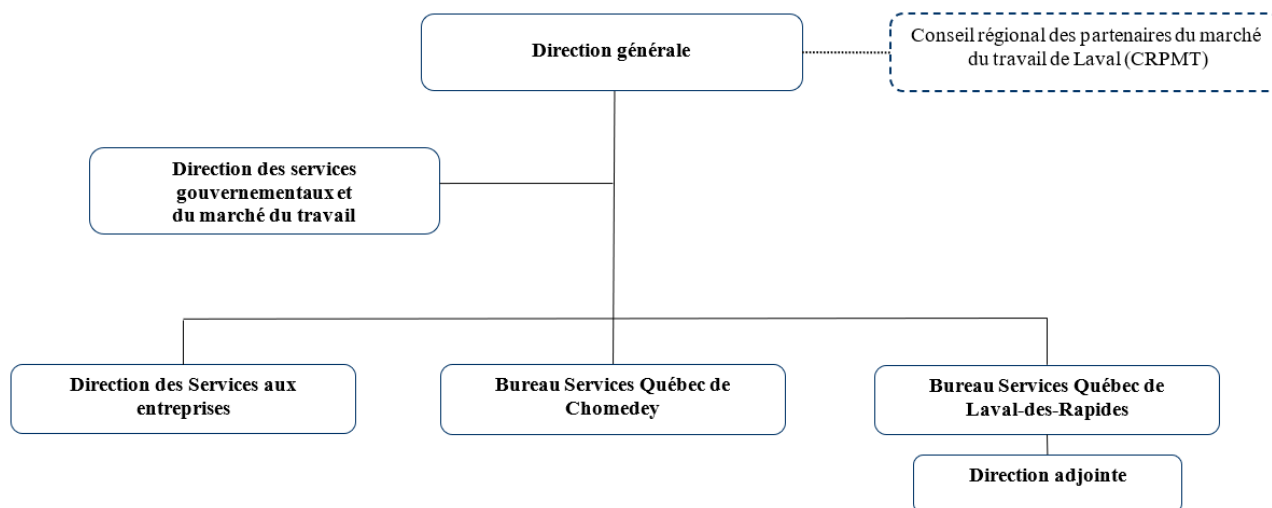
Le budget d'intervention du FDMT sert à financer les mesures actives des services publics d'emploi. Le budget initial de Services Québec de Laval est de 40 846 400 \$ pour l'année 2023-2024. Cette répartition budgétaire comprend une somme de 29 667 680 \$ en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Les paramètres de transfert de responsabilités de cette entente prévoient que ces crédits doivent être utilisés pour soutenir l'aide aux participants de l'assurance-emploi ou pour appliquer les mesures de soutien appropriées. La Direction générale de Services Québec de Laval demeurera à l'affût de l'évolution de la situation budgétaire nationale et du marché du travail lavallois afin de maximiser les investissements potentiels sur le territoire.

5.2 Indicateurs de résultats et de cibles

Indicateurs de résultats et de cibles du Plan d'action des services publics d'emploi 2023-2024			
Ensemble des participants aux interventions des SPE	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	55,6 %	58,1 %	55,7 %
Clientèle de l'assistance sociale			
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	531	675	639
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	41,6 %	41 %	41,5 %
Proportion de participants s'étant maintenus en emploi pendant une période d'au moins six mois à la suite d'interventions des services publics d'emploi			75 %*
Clientèle de l'assurance-emploi (active ou admissible)			
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (clientèle de l'assurance-emploi)	ND	3107	2555
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (clientèle de l'assurance-emploi)	ND	61,5 %	63,2 %
Groupes sous-représentés sur le marché du travail			
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation			N.D.
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)			N.D.
Entreprises			
Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs priorités			35 %*
Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des SPE			80 %*
Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des SPE			85 %*
Qualification de la main-d'œuvre			
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	183	179	188
Conformité			
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale			97 %*
Déclaration de services aux citoyens			
Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %	91,2 %	85 %

* Ce sont des cibles nationales

5.3 Organigramme de la Direction générale de Services Québec de Laval



5.4 Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Membres représentant la main-d'œuvre	Membres représentant les entreprises	Membres représentant les organismes communautaires et le milieu de la formation
M^{me} Madeleine Ferland Représentante syndicale Conseil central du Montréal métropolitain-CSN	M. Luc Lamarche Président LCM Informatique inc. – Micro LL inc.	M^{me} Johanne Allaire Vice-présidente du CRPMT Directrice générale Perspective Carrière
M. Vincent Leclair Secrétaire général Conseil régional FTQ Montréal métropolitain	M. Yvan Deschamps Vice-président, ressources humaines et santé et sécurité Cheminées Sécurité International Ltée (CSIL)	M. Joseph Giulione Directeur général L'Arrimage
M^{me} Jasmine Martin Présidente du CRPMT Conseillère syndicale Conseil régional FTQ Montréal métropolitain	M. David Bousquet Directeur des ressources humaines Aliments Lesters Ltée	M. Jean-Pierre Archambault Directeur général adjoint Affaires administratives et éducatives, éducation des adultes, formation professionnelle et services aux entreprises Centre de services scolaire de Laval (CSSL)
M^{me} Chantal Ide Première vice-présidente Conseil central du Montréal métropolitain-CSN	M^{me} Chloé Danault Présidente Services Art Solution	Vacant
M. Claude Grenier Représentant syndical Unifor section locale 4511	M^{me} Caroline De Guire Présidente-directrice générale Chambre de commerce et d'industrie de Laval	M^{me} Catherine Parent Directrice de la formation continue et des services aux entreprises Collège Montmorency
M^{me} France Pelletier Conseillère en formation et en prévention en santé et sécurité Fédération de l'UPA Outaouais-Laurentides	M. Daniel L'Écuyer Vice-président Oberson	M^{me} Cristelle Chalono Directrice Bureau de l'enseignement régional et du campus de Laval de l'Université de Montréal

Membre représentant de la réalité du développement local de la région	Secrétaire du CRPMT	MEMBRE DÉSIGNÉ REPRÉSENTANT le ministère de l'Enseignement supérieur
M. Bonnet Huor Commissaire aux affaires internationales Service du développement économique Ville de Laval	M. François Laverdure Secrétaire du CRPMT de Laval Directeur général de Services Québec de Laval Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Vacant
MEMBRE DÉSIGNÉ REPRÉSENTANT la Commission de la construction du Québec	MEMBRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANT le ministère de l'Économie et de l'Innovation	MEMBRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANT le ministère de l'Éducation
M. Philippe Gagnon Chef de section du Service à la clientèle et aux plaintes Commission de la construction du Québec	M^{me} Caroline Coin Directrice de la région métropolitaine de Montréal Ministère de l'Économie et de l'Innovation	M^{me} Louise Lafontaine Représentante-cadre Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
INVITÉS		
M^{me} Corinne Aubry Directrice régionale Laval-Laurentides-Lanaudière (par intérim) Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	M. Frédéric Greschner Directeur général adjoint Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier	M^{me} Véronique Bélisle Directrice régionale Laval-Laurentides Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

