DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE LAVAL

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2021-2022

Votre gouvernement

Québec

Réalisation
Direction régionale de Services Québec de Laval
Direction des services gouvernementaux et du marché du travail (DSGMT)

Coordination
Comité du Plan d'action régional (PAR) du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de Laval :

Jasmine Martin	Présidente du CRPMT et du comité PAR
François Laverdure	Directeur régional de Services Québec de Laval et secrétaire du CRPMT
Johanne Allaire	Vice-présidente du CRPMT et membre du comité PAR
Geneviève Gagné	Vice-présidente du CRPMT et membre du comité PAR
Christelle Chalono	Membre du comité PAR
Irvine Henry	Membre du comité PAR
Bonnet Huor	Membre du comité PAR
Caroline Lachance	Membre du comité PAR
Corinne Aubry	Membre du comité PAR

Collaboration
Bureau de Services Québec de Chomedey
Bureau de Services Québec de Laval-des-Rapides
Direction des services aux entreprises

Production
Jean-Pierre Godbout, conseiller à la planification régionale et soutien au CRPMT
Jean Adi Poclid, économiste
Lise Pinsonnault, agente de recherche et de planification socioéconomique
Marie-Flore Bordes, agente de secrétariat
Thao Joseph, conseillère à la prévision budgétaire et opérationnelle (PBO)
Emmanuelle Jarry, directrice de la DSGMT

Le plan d'action régional de Services Québec de Laval peut être consulté sur le site Internet du gouvernement du Québec : https://www.quebec.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, 2021
ISBN : 978-2-550-90140-2

© GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Table des matières

1. **Mot de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail et du directeur régional de Services Québec de Laval et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail..... p. 4**

2. **Présentation de Services Québec de Laval..... p. 5**

   2.1 Mission..... p. 5

   2.2 Offre de services..... p. 5

   2.3 Structure de gouvernance..... p. 6

3. **Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la direction régionale de Services Québec de Laval..... p. 7**

   3.1 Démographie..... p. 7

   3.2 Indicateurs du marché du travail pour 2020..... p. 8

   3.3 Regard sur des groupes de clientèles sous-représentés..... p. 11

   3.4 Services publics d'emploi..... p. 13

   3.5 Regard prospectif sur l'évolution de l'emploi au Québec..... p. 14

   3.6 Principaux enjeux nationaux en lien avec cet environnement..... p. 15

4. **Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations..... p. 17**

   4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité..... p. 18

   4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle..... p. 19

   4.3 Autre enjeu régional..... p. 25

5. **Annexes..... p. 26**

   5.1 Budget d'intervention au Fonds de développement du marché du travail (FDMT)..... p. 26

   5.2 Indicateurs de résultats et cibles..... p. 27

   5.3 Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de Laval..... p. 28

   5.4 Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail..... p. 29

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

Comme vous le savez, dans la dernière année, la pandémie a affecté la situation économique et l'emploi. Personne ne saurait prédire à quel moment la situation se stabilisera. En février 2020, à Laval, le marché du travail affichait une situation de plein emploi, avec un taux de chômage de 3,9 %, puis il est monté à plus de 14,2 % en mai 2020, un niveau jamais atteint depuis 1976.

Ainsi, le Conseil régional des partenaires du marché du travail a réalisé une mise à jour annuelle de son plan d'action 2019-2023 pour tenir compte de ce nouveau contexte, des différentes actions gouvernementales en cours ou à venir et des suites du Forum virtuel sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi. Les grands enjeux de la région et les orientations régionales définies pour les quatre années du plan d'action demeurent d'actualité, et sont même encore plus significatifs, en raison des effets de la pandémie sur le marché du travail.

La pandémie a mis en évidence à quel point la formation continue est incontournable dans une économie moderne. Elle a aussi accéléré la conversion des processus de travail vers le numérique, nécessitant l'adaptation de la main-d'œuvre. Elle a montré que les besoins de main-d'œuvre étaient tout aussi importants durant la pandémie qu'avant celle-ci, et que pour plusieurs personnes, l'accès au marché du travail demeure un grand enjeu.

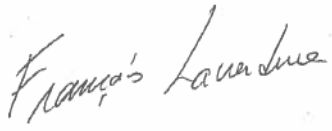
Comme d'habitude, Services Québec continuera d'adapter les mesures et services d'emploi pour bien servir la communauté lavalloise et demeurer un acteur important pour une reprise économique qui pourrait s'amorcer au courant de l'année. Nous réitérons toute notre confiance à l'ensemble du personnel de Services Québec de Laval qui a su réagir, en cette dernière année, avec souplesse et agilité et faire preuve d'innovation, démontrant ainsi l'ampleur de son engagement afin de répondre avec justesse aux besoins des Lavalloises et des Lavallois.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval est fier d'être associé au volet des services publics d'emploi du Plan d'action régional de Laval 2021-2022. Ce document reflète non seulement la situation actuelle, mais démontre également une volonté de se tourner vers le futur. Nous espérons qu'il sera inspirant pour tous les partenaires et intervenants de la région de Laval dans l'élaboration de projets permettant d'améliorer le fonctionnement du marché du travail sur le territoire.

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 régional de Services Québec de Laval



François Laverdure

2. Présentation de Services Québec de Laval

2.1 Mission

Services Québec de Laval relève du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Il est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les individus et les entreprises. Il fournit des services à l'ensemble des personnes en emploi ou sans emploi, ainsi qu'aux personnes et aux familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins. Services Québec de Laval procure également de l'aide technique et financière aux entreprises afin qu'elles puissent répondre à leurs besoins de main-d'œuvre. Finalement, il donne accès à un guichet unique pour les services publics du gouvernement du Québec sur le territoire de Laval.

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, en diffusant une information pertinente sur le marché du travail, tout en privilégiant l'inclusion économique des plus vulnérables.

2.2 Offre de services

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

- 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 en matière de relations de travail;
- les services d'emploi, de solidarité et d'inclusion 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 soutient les personnes en mesure d'entreprendre une démarche qui les aidera à intégrer le marché du travail ou à 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 afin qu'elles soient accompagnées pour leur démarrage, le recrutement de la main-d'œuvre, la gestion de leurs ressources humaines, l'investissement dans la formation du personnel, ou pour qu'elles soient informées sur leurs responsabilités légales. Le réseau de Services Québec offre également de l'information sur le marché du travail par l'entremise de l'IMT en ligne[1].

[1] Emploi-Québec, Information sur le marché du travail (IMT) [En ligne] : http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg941_accueil_fran_01.asp

Un accès simplifié aux services gouvernementaux complète cette offre de services. Un accompagnement personnalisé est offert aux citoyens et aux entreprises dans leurs démarches administratives auprès du gouvernement du Québec.

Services Québec de Laval est également responsable de la passation des examens de qualification des entrepreneurs pour l'obtention d'une licence pour le compte de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Par ailleurs, depuis l'automne 2019, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) offre des services de proximité à la population par l'entremise de ses représentants dans les bureaux de Services Québec. Ce modèle d'affaires réunit dans un même lieu les services dont peuvent avoir besoin les personnes et les entreprises de la région pour faciliter leurs rapports avec le gouvernement.

Depuis mars 2020, la pandémie de la COVID-19 est venue bouleverser toutes les activités de Services Québec. Bien que la majeure partie des services offerts et de l'aide apportée aient été maintenus, certains ont dû être revus, tandis que des demandes ont dû être redirigées vers le service téléphonique et le site Internet Québec.ca. La pandémie de la COVID-19 a accéléré le déploiement des demandes en ligne par l'entremise du portail Mon dossier. Il est maintenant possible de déposer une demande de services pour une assistance sociale, pour une demande relative aux mesures et aux services publics d'emploi destinés aux individus ou encore pour transférer des documents. Les entrevues en mode présentiel sont maintenues, mais réduites au minimum puisque nous privilégions les entrevues téléphoniques. Les demandes de services aux entreprises sont quant à eux acheminées par téléphone.

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. Ces unités locales peuvent compter sur l'expertise d'un réseau d'organismes en employabilité avec lesquels des ententes sont conclues et qui offrent une diversité d'activités facilitant le retour sur le marché du travail. De plus, bien que l'administration des programmes d'assistance sociale soit située au bureau de Services Québec de Laval-des-Rapides, la population peut faire une demande et recevoir l'assistance financière du bureau le plus proche de sa résidence.

Quelques services à portée régionale sont localisés au bureau de Services Québec de Chomedey. Il s'agit des services aux entreprises, de l'état civil, de la publicité et des droits, du registre foncier du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles et de la supervision d'examens de la RBQ.

Enfin, la Direction régionale de Services Québec complète l'offre sur le territoire de Laval en y accueillant les services de soutien opérationnel, de planification, de partenariat, d'information sur le marché du travail ainsi que le service des enquêtes et de la conformité.

L'organigramme de Services Québec de Laval, présenté à l'annexe 5.4, permet de visualiser les différentes unités administratives et les liens entre elles.

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

3.1 Démographie

Selon les dernières données disponibles de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), la population de Laval s'établissait à 442 648 habitants en 2020[2], en progression de 3 073 personnes par rapport à celle recensée en 2019. Elle se classait au sixième rang parmi les 17 régions administratives du Québec, derrière Montréal (2 069 849 habitants), la Montérégie (1 603 232), la Capitale-Nationale (757 065), les Laurentides (631 592) et Lanaudière (524 368).

La population lavalloise est composée à 50,7 % de femmes et à 49,3 % d'hommes, des proportions comparables à celles observées dans l'ensemble de la province.

Quant aux perspectives démographiques, l'ISQ projette une croissance de l'ordre de 22,4 % entre 2016 et 2041[3]. Il s'agit de la plus importante croissance démographique à l'échelle provinciale, devançant les Laurentides (22,0 %), Montréal (18,5 %), Lanaudière (18,2 %) et la Montérégie (16,2 %). Cependant, la croissance de l'ensemble du Québec devrait être plus modeste (13,7 %).

Selon des données préliminaires de l'ISQ, depuis 2011, la croissance démographique à Laval est attribuable davantage à la migration internationale qu'à l'accroissement naturel (naissances moins décès). Quant à la migration interrégionale, Laval a enregistré un premier repli depuis 2016-2017, avec une perte de 188 personnes en 2019-2020.[4]

La population immigrante

Selon le recensement 2016 de Statistique Canada, 116 935 personnes, soit 28,5 % de la population lavalloise, sont nées hors du Canada, alors que la part dans l'ensemble du Québec n'est que de 13,7 %. En 2016, Laval se situait au deuxième rang des villes et des régions économiques pour la part de la population immigrante dans la population totale, derrière Montréal (34,3 %). La population immigrante de Laval a crû de 59 % entre les recensements de 2006 et de 2016, comparativement à celle de l'ensemble du Québec, qui a augmenté de 28,2 % pendant la même période.

---

[2] Institut de la statistique du Québec, Données au 14 janvier 2021. [En ligne], L'Institut. https://statistique.quebec.ca/fr/document/population-et-structure-par-age-et-sexe-municipalites

[3] Institut de la statistique du Québec (2019). *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066. Édition 2019*, [En ligne], Québec, L'Institut, 85 p. https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/perspectives-demographiques-du-quebec-et-des-regions-2016-2066-edition-2019.pdf

[4] Institut de la statistique du Québec (2021), Bulletin sociodémographique, volume 25, numéro 1. Janvier 2021 (quebec.ca), [En ligne], Québec, L'Institut, 17 p.

Le vieillissement de la population[5]

Comme partout au Québec, le vieillissement de la population se fait sentir à Laval. Selon le scénario de référence A de l'ISQ[6], la part des aînés (65 ans et plus) au sein de la population lavalloise devrait connaître une hausse de 8,2 points de pourcentage, passant de 16,8 % à 25,0 %, entre 2016 et 2041. Durant la même période, la part des aînés au Québec passerait de 18,0 % à 26,3 % alors que le vieillissement progresserait moins dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal. La hausse du vieillissement à Laval se fera au détriment de la population des 20 à 64 ans, qui décroîtra de 60,5 % à 53,8 % (une diminution similaire serait enregistrée pour l'ensemble du Québec, passant de 61,1 % à 54,1 %).

Proportion des 65 ans et plus à Laval comparée à celles la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et de la province de Québec

Territoire	2016 (%)	2026 (%)	2041 (%)
Laval	16,8	20,9	25,0
RMR de Montréal	16,0	19,8	23,2
Province de Québec	18,0	23,1	26,3

Les effets du vieillissement de la population devraient être moins importants à Laval que dans d'autres régions du Québec, notamment en raison de l'importance de la population immigrante qui réside dans la région, où l'immigration récente est généralement plus jeune. D'ailleurs, la population lavalloise est un peu plus jeune que celle de l'ensemble du Québec. En 2019, Laval était l'une des régions où la proportion des jeunes de moins de 20 ans (22,3 %)[7] était la plus élevée (20,8 % pour le Québec).

3.2 Indicateurs du marché du travail pour 2020[8]

Le nombre de Lavallois en emploi âgés de 15 ans ou plus a connu une baisse de 3 700 au cours de l'année 2020[9], par rapport à 2019. La région comptait ainsi 211 300 personnes en emploi, ce qui représente une diminution de 1,7 % par rapport au nombre enregistré pour l'année 2019. Dans l'ensemble du Québec, le nombre de personnes en emploi a baissé de 4,8 % durant la même période. La RMR de Montréal a également connu une évolution négative puisque, pour la même période, le nombre de personnes en emploi a diminué de 4,1 %. Presque toutes les régions

[5] Institut de la statistique du Québec (2019*). Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066*, Québec, L'Institut, 86 p., [En ligne] : Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066. Édition 2019 (quebec.ca)

[6] Le scénario Référence (A) repose sur un ensemble d'hypothèses supposant la poursuite des tendances récentes en ce qui a trait à la fécondité, à la mortalité et à la migration.

[7] Institut de la statistique du Québec (2020). *Panorama des régions du Québec. Édition 2020*, [En ligne], Québec, L'Institut, 195 p. https://statistique.quebec.ca/en/fichier/panorama-des-regions-du-quebec-edition-2020.pdf

[8] Les données de l'*Enquête sur la population active* (EPA) de Statistique Canada sont à considérer avec précaution tant que les conditions du marché du travail et de l'économie ne se seront pas stabilisées.

[9] Statistique Canada, *Enquête sur la population active* (EPA), données annuelles révisées, 2020.

limitrophes à Laval ont connu des diminutions : Montréal, de 5,5 %, les Laurentides, de 11,2 %, la Montérégie de 3,5 %. Seul le nombre de personnes en emploi de Lanaudière s'est accru de 1,4 %.

Le taux d'emploi[10] des résidents de la région de Laval a atteint 58,1 % en 2020, en baisse de 1,4 point de pourcentage par rapport à 2019. Ce taux régional est identique à ceux de Montréal et de la province du Québec. Cependant, le taux d'emploi de la population de la RMR de Montréal est légèrement supérieur, à 59,5 %, même s'il a perdu 3,3 points de pourcentage de 2019 à 2020.

En 2020, le taux de chômage[11] des Lavalloises et des Lavallois affichait une évolution mensuelle en soubresauts, avec une moyenne annuelle s'établissant à 8,2 %, pendant que le Québec affichait un taux de 8,9 %. Bien qu'au début de l'année 2020, le marché du travail lavallois se trouvait dans une situation de plein emploi (moyenne annuelle du taux de chômage de 2019 à 4,4 %), les effets de la crise sanitaire se sont reflétés par une hausse importante du nombre de chômeurs et du taux de chômage. Au plus fort de la pandémie, Laval enregistrait 14,2 % de chômage (en moyenne mobile de 3 mois) et le nombre de chômeurs[12] s'élevait à 30 200. Il subsistait environ 7 900 « chômeurs pandémiques[13] » vers la fin de l'année 2020.

Les secteurs d'activité économique

En 2020[14], le secteur des services domine nettement sur les autres. En effet, 81,3 % des 211 300 Lavallois travaillent dans le secteur des services, comparativement à 79,3 % à l'échelle provinciale. Le secteur de la production de biens regroupe pour sa part 18,7 % des personnes en emploi à Laval, contre 20,7 % au Québec.

Le secteur des services a connu un repli de 3,9 % à Laval, soit une diminution de 6 900 emplois par rapport au nombre recensé en 2019 (recul de 5,0 % pour l'ensemble de la province, soit 169 600 emplois).

Malgré ce repli, cinq sous-secteurs des services ont connu une augmentation du nombre d'emplois, soit les services professionnels, scientifiques et techniques (3 300), le commerce de gros et de détail (3 000), l'information, la culture et les loisirs (2 400), les services d'enseignement (1 900) ainsi que celui des soins de santé et de l'assistance sociale (1 100).

Les sous-secteurs des services ayant connu des pertes sont le transport et l'entreposage (6 700), les services aux entreprises, les services relatifs aux bâtiments et les autres services de soutien (5 200), les administrations publiques (2 200), la finance, les assurances, les services

[10] Le taux d'emploi correspond au pourcentage de personnes en emploi par rapport au nombre de personnes faisant partie de la population de 15 ans et plus. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410032702

[11] Le taux de chômage correspond au pourcentage de chômeuses et de chômeurs par rapport au nombre de personnes faisant partie de la population active (personne en emploi + celles qui cherchent activement un emploi [les chômeurs]).

[12] Un chômeur est une personne sans emploi, en recherche active d'un emploi.

[13] Le nombre de chômeurs « pandémiques » correspond à la différence entre le nombre de chômeurs enregistré en février 2020 (8 500 pour Laval) et celui enregistré le mois subséquent (dans ce cas-ci, 16 400 chômeurs en décembre 2020 à Laval).

[14] Statistique Canada, *Enquête sur la population active* (EPA), données annuelles révisées 2020.

immobiliers et de location (1 900), ainsi que celui des services d'hébergement et de restauration (1 700).

En ce qui concerne le secteur de la production de biens, il a enregistré des gains de 3 200 personnes en emploi en 2020 par rapport à 2019.

Le sous-secteur de la fabrication a affiché des gains (4 700) alors que le sous-secteur de la construction a connu une diminution de 600 emplois en 2020, comparativement à 2019. Finalement, celui des services publics a connu une diminution sous la barre des 1 500 emplois.

Postes vacants et difficultés de recrutement

Au dernier trimestre de 2020, le Québec avait le deuxième taux de postes vacants[15] le plus important au Canada parmi les provinces, soit 4,1 %, après la Colombie-Britannique (4,2 %). Pour Laval, le taux de postes vacants était de 3,7 % (6 595 postes vacants pour 176 225 emplois) au quatrième trimestre de 2019, alors qu'il a progressé à 4,2 % (6 960 postes vacants pour 164 850 emplois) en 2020. À titre de comparaison, la province du Québec a atteint un taux de vacances de 3,3 % au quatrième trimestre de 2019, alors qu'il a augmenté à 4,1 % au même trimestre de 2020.

Par ailleurs, en 2020, 21 des 29 comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO) estimaient que les secteurs représentés révélaient des difficultés de recrutement, celles-ci étant plus fréquentes qu'avant la pandémie. Plusieurs secteurs ont toujours des difficultés de recrutement : santé, technologies de l'information (TI), construction, finance et assurance de même qu'agriculture.

Les causes des difficultés de recrutement les plus souvent mentionnées par les CSMO sont : l'impact des prestations fédérales sur l'intérêt pour travailler, la peur d'attraper le virus, l'épuisement des équipes de travail, la difficulté de concilier travail et famille lorsque les écoles sont fermées ainsi que la réduction du nombre de travailleurs étrangers temporaires n'arrivant pas à combler les besoins locaux de main-d'œuvre.

[15] Le taux de postes vacants désigne le nombre de postes vacants exprimé en pourcentage de la demande de travail, c'est-à-dire la somme de tous les emplois occupés et vacants.

3.3 Regard sur des groupes de clientèles sous-représentés

Les groupes de clientèles sous-représentés sur le marché du travail font généralement partie de ceux qui ont le plus soufferts de la crise sanitaire.

Les personnes immigrantes récentes[16]

Le nombre de personnes immigrantes récentes qui se sont installées à Laval entre 2011 et 2016 a atteint 15 140[17]. Ces personnes représentent 12,9 % de l'ensemble des personnes immigrantes lavalloises et 3,7 % de l'ensemble de la population de la région.

En 2020, le taux d'emploi[18] des immigrants reçus au Canada au cours des 5 années précédentes, résidents de la RMR de Montréal[19], a été de 58,7 %, en baisse de 1,4 point de pourcentage comparativement à 2019. Le taux de chômage de cette catégorie de la population a augmenté de 4,7 points de pourcentage (17,0 %) en 2020 comparativement à 2019, largement supérieur à celui des personnes nées au Canada (9,4 %).

Les jeunes de 15 à 24 ans

Le nombre de personnes actives de 15 à 24 ans habitant à Laval a augmenté de 11,9 % au cours de l'année 2020 (3 600) tandis qu'au Québec, il a reculé de 2,6 % (16 400 jeunes).

Le taux de chômage de ce groupe a bondi de 7,7 points de pourcentage par rapport à 2019, pour s'établir à 18,3 %. Le taux d'emploi chez ce groupe d'âge s'établit à 50,9 % à Laval, en décroissance marquée. Cependant, les jeunes de l'ensemble du Québec présentent une situation plus favorable, avec un taux d'emploi de 57,0 % et un taux de chômage à 17,2 %.

Les personnes expérimentées de 55 ans et plus

Le taux d'emploi des Lavallois de 55 ans et plus s'est établi à 30,0 % en 2020, alors qu'il était de 30,9 % au Québec. Le nombre de personnes expérimentées en emploi était en recul de 5,2 % en 2020, comparativement à 2019, tandis que pour la même période, ce recul était de 4,3 % au Québec. Cependant, en 2020, le nombre de chômeurs lavallois de 55 ans et plus a atteint 3 700 en 2020, alors qu'il était descendu sous la barre de 1 500 en 2019.

[16] Statistique Canada utilise le terme « immigrants très récents », correspondant aux personnes immigrantes au Canada depuis moins de cinq ans.
[17] Statistique Canada, *Recensement 2016.*
[18] *Enquête sur la population active* (EPA), données annuelles révisées, 2020.
[19] Les indicateurs du marché du travail de l'*Enquête sur la population active* (EPA) n'incluent pas de données pour les régions administratives en ce qui concerne les personnes immigrantes.

Les femmes

En 2020, le nombre de Lavalloises de 15 ans et plus en emploi a baissé de 4 500, atteignant 101 000. L'emploi des femmes a varié négativement de 4,3 %, comparativement à l'emploi des hommes, qui affichait une très légère hausse de 0,6 %. Le taux d'emploi des Lavalloises était de 53,4 % en 2020, comparable à celui des Québécoises (54,8 %).

Les femmes représentaient 47,8 % des 211 300 personnes en emploi habitant la région, soit une proportion moindre de 1,3 point de pourcentage à celle de 2019 (49,1 %). En 2020, la part des femmes en emploi au Québec (47,3 %) a affiché un léger recul comparativement à celle enregistrée en 2019 (47,7 %).

Les personnes handicapées

Les personnes ayant un problème de santé de longue durée ou une incapacité affichent des taux d'emploi inférieurs à ceux observés chez les personnes sans incapacité[20].

Parmi les participants qui occupaient un emploi avant le début de la pandémie, plus du tiers (36 %) ont déclaré en juillet 2020 avoir subi une perte d'emploi temporaire ou permanente ou une réduction des heures de travail depuis mars 2020. Les personnes ayant plusieurs problèmes de santé sont plus susceptibles de subir une perte d'emploi temporaire ou permanente ou une diminution des heures de travail, comparativement à celles ayant un seul problème de santé. Tout comme dans l'EPA, les facteurs comme le jeune âge, un bas salaire et un faible niveau de scolarité semblent défavoriser les personnes vivant avec un handicap[21].

Près de la moitié des participants dépendait exclusivement d'un revenu hors travail depuis mars 2020. Près du tiers des participants ont déclaré que le revenu de leur ménage a diminué depuis le début de la pandémie.

Les prestataires des programmes de l'assistance sociale

Le nombre de personnes bénéficiant de programmes d'assistance sociale connaît une diminution constante depuis 2016. Fait inusité, en 2020, la baisse s'est poursuivie pendant la crise sanitaire. La région de Laval comptait une moyenne mensuelle de 9 936 adultes prestataires bénéficiant des programmes de l'assistance sociale en 2020. Il s'agit d'une diminution de 6,1 % par rapport à la moyenne mensuelle de 2019. La même baisse est constatée pour l'ensemble du Québec.

[20] Statistique Canada, Questionnaire mis en ligne du 23 juin au 6 juillet 2020, [En ligne] : https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200827/dq200827c-fra.htm .

[21] Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) 2017, [En ligne] : https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2018002-fra.htm

Évolution des moyennes mensuelles, par année, d'adultes prestataires de programmes de l'assistance sociale de 2018 à 2020[22]

Année (moyenne mensuelle)	Assistance sociale	Objectif Emploi (OE)	Sans contraintes	Contraintes temporaires	Solidarité sociale
2018	11 154[(1)]	136[(2)]	3 989	2 404	4 659
2019	10 587	280	3 308	2 339	4 661
2020	9 936	269	2 916	2 172	4 579

[(1)] Le nombre de personnes aidées à OE n'est pas compté dans le total à l'assistance sociale (première colonne), tandis qu'il l'est dans le décompte pour 2019 et 2020.

[(2)] Les données d'OE pour l'année 2018 sont une moyenne de 9 mois (avril à décembre) puisque le programme est entré en vigueur le 1er avril 2018.

La baisse la plus importante a été observée chez les prestataires de l'aide sociale n'ayant pas de contraintes à l'emploi. Leur moyenne mensuelle est passée de 3 308 en 2019 à 2 916 en 2020, soit une baisse de 11,8 %. On observe une baisse moins prononcée, de l'ordre de 9,3 %, chez les prestataires « sans contraintes à l'emploi » pour l'ensemble de la province. Services Québec observe également une légère baisse (1,8 %) du nombre de prestataires de programmes de la solidarité sociale en 2020, brisant avec la stabilité des années précédentes à Laval.

Les prestataires de l'assurance-emploi

En 2020, le nombre moyen de prestataires de l'assurance-emploi, actifs et aptes au travail, résidant à Laval, a bondi de 341,8 % par rapport à la moyenne de 2019, en raison de la crise sanitaire et de ses impacts sur l'économie (27 336 versus 6 188). Au Québec, pour la même période, la progression du nombre de prestataires de l'assurance-emploi a été de 191,4 %.

3.4 Services publics d'emploi

De l'aide aux individus

Le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF) a été créé par le gouvernement du Québec dans les secteurs prioritaires que sont la santé, la construction et les technologies de l'information. L'objectif est d'aider financièrement les personnes ayant perdu leur emploi pour mieux répondre aux exigences de requalification et de rehaussement de compétences en vue de leur réintégration rapide sur le marché du travail. Les candidats admissibles devaient obtenir l'approbation d'un agent d'aide à l'emploi avant le 30 avril 2021 et amorcer la formation au plus tard le 31 décembre 2021.

[22] Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, rapports statistiques mensuelles sur la clientèle des programmes d'assistance sociale, https://www.mtess.gouv.qc.ca/statistiques/prestataires-assistance-emploi/index.asp

De l'aide aux entreprises

La première mesure mise en œuvre par le gouvernement du Québec aux entreprises, dès le début du confinement, a été le Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME). L'objectif était de maintenir les employés en emploi tout en subventionnant des formations pour le rehaussement de leurs compétences. Ce programme a pu aider plus de 34 000 entreprises et 197 000 personnes en emploi à travers le Québec. Celles-ci ont ainsi pu bénéficier d'un soutien financier pour maintenir leurs activités pendant la pandémie. Pour Laval, plus de 160 entreprises et 3 800 travailleurs ont pu recevoir de l'aide.

Les mesures et services publics d'emploi

Depuis mars 2020, Services Québec de Laval constate une baisse généralisée du nombre de participants aux mesures et aux services publics d'emploi destinés aux individus alors qu'il s'est intensifié du côté des services aux entreprises. Des fluctuations mensuelles sont constatées. Celles-ci ont surtout rapport aux restrictions associées aux mesures sanitaires de la Santé publique et aux décisions prises par le gouvernement du Québec dans les différents secteurs économiques.

3.5 Regard prospectif sur l'évolution de l'emploi au Québec

La rapidité avec laquelle l'économie se remettra de la crise sanitaire dépendra entre autres de la reprise de l'activité dans tous les secteurs économiques, de la performance des chaînes d'approvisionnement, de la hausse et de l'adoption des technologies numériques, de la reprise de l'immigration à des seuils d'avant la pandémie et de la capacité à maintenir le respect des consignes sanitaires dans les milieux de travail.

Selon une étude de Desjardins[23], la situation est particulièrement critique pour quelques secteurs de l'emploi, où plusieurs ne survivront pas à la crise sanitaire : la restauration et l'hébergement, le secteur touristique, l'aéronautique, la culture et les loisirs.

Services Québec assurera du soutien en requalification, en rehaussement des compétences des individus sans emploi pour répondre aux besoins du marché du travail québécois. Pour les entreprises, la reprise passera entre autres par la numérisation des processus de travail, et Services Québec soutiendra ces projets sur les plans de la gestion des ressources humaines et de l'acquisition de compétences.

Les postes vacants, phénomène toujours présent, sont généralement associés au plein emploi et à la rareté de main-d'œuvre. Il est toutefois voilé par les bouleversements qu'a causés la crise sanitaire. Plusieurs sont d'avis que la rareté de main-d'œuvre persistera au-delà de la pandémie. Cette situation sera exacerbée par une baisse temporaire de l'immigration durant l'année 2020.

[23] Desjardins (2020). *Point de vue économique. Survol des régions urbaines du Québec 2020-2021*, [En ligne], 4 p. https://www.desjardins.com/ressources/pdf/pv201028-f.pdf?resVer=1603822913000

Bien que le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de de l'Intégration (MIFI) affirme dans son plan d'action vouloir récupérer le retard accumulé en accueillant les immigrants devant être reçus en 2020, en plus de ceux attendus pour les deux prochaines années, le Ministère est encore contraint par la fermeture des frontières et le maintien des mesures restrictives de la Santé publique tant que la pandémie ne sera pas contrôlée. L'apport de main-d'œuvre au marché du travail par l'encouragement des personnes expérimentées à travailler pourrait compenser ce manque à court terme.

Le télétravail et les vidéoconférences persisteront au-delà de la crise sanitaire. Ils permettent une meilleure flexibilité et représentent l'une des solutions pour favoriser la conciliation travail-vie personnelle et encouragent la productivité.

Les économistes de Desjardins prévoient la plus petite contraction de l'économie lavalloise pour 2020 (-4,5 %) et, en 2021, le plus grand rebond (+7,3 %) de l'activité économique, par rapport aux régions limitrophes et même à l'ensemble du Québec. Cela, bien sûr, si l'économie n'est pas plombée par une recrudescence de la COVID-19 et de ses variants et s'il n'y a pas d'autres mesures sanitaires plus contraignantes.

3.6 Principaux enjeux nationaux en lien avec cet environnement

Le principal enjeu de l'année 2021-2022 sera incontestablement la relance économique de l'après-pandémie. Des conditions gagnantes doivent être réunies pour que les actions du gouvernement aient une incidence réelle et durable sur l'économie et le marché du travail. D'abord, la pandémie doit être maîtrisée et, ensuite, les vaccins doivent être disponibles pour inoculer suffisamment la population et voir chuter significativement les infections et les hospitalisations. La population se sentira alors suffisamment en confiance pour reprendre le cours normal de la vie.

La requalification de la main-d'œuvre, le rehaussement des compétences et le virage numérique des entreprises semblent des enjeux qui persisteront, voire s'intensifieront, en 2021-2022, dès que l'économie aura repris une progression positive.

Les gouvernements souhaitent encourager une économie verte et les politiciens profitent de la pandémie pour recentrer la relance sur des choix plus écologiques et durables. La promotion de l'achat local, l'électrification des transports et la lutte contre les changements climatiques du Plan pour une économie verte 2030 du gouvernement du Québec en sont de bons exemples.

La pandémie n'a pas été vécue de la même façon pour tous. Elle a plus durement touchée les personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale. La pandémie a également réduit la capacité d'agir des organismes du milieu leur venant en aide. Afin de favoriser le développement de projets visant l'intégration socioéconomique des personnes les plus vulnérables, Services Québec de Laval poursuivra son implication au sein de nombreuses

concertations régionales, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de l'Alliance pour la solidarité et de la Politique régionale de développement social (PRDS).

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

En conclusion, les principales orientations qui interpellent la direction régionale de Services Québec sont de :

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

4. Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations

Le plan stratégique ministériel 2019-2023 chapeaute tous les services du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont Services Québec. Les bureaux de Services Québec sont la porte d'entrée aux services gouvernementaux et en particulier ceux de l'assistance sociale ainsi que des programmes et des mesures publics d'emploi. Le Plan d'action des services publics d'emploi (PASPE) 2021-2022 vient quant à lui encadrer exclusivement ceux-ci.

L'année 2021-2022 est la troisième année du cycle de planification. Le contexte exceptionnel amené par la situation sociosanitaire liée à la COVID-19 a provoqué certaines modifications à la planification stratégique et influencé le plan d'action des services publics d'emploi.

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux mentionnés précédemment. Elle prend également appui sur les priorités régionales, la planification stratégique 2019-2023 du MTESS ainsi que sur l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Elle s'inspire aussi des travaux en cours pour l'élaboration de la planification stratégique de la Commission des partenaires du marché du travail. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction régionale de Services Québec et des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités.

Les priorités régionales en matière de services publics d'emploi du Conseil régional des partenaires du marché du travail et de la Direction régionale de Services Québec de Laval sont les suivantes :

- **Priorité régionale 1 –** Impact auprès des entreprises de l'évolution du marché du travail sur la gestion des ressources humaines;
- **Priorité régionale 2 –** Perte d'expertise causée par le départ à la retraite des travailleuses et des travailleurs;
- **Priorité régionale 3 –** Insertion professionnelle des personnes présentant des défis d'intégration en emploi;
- **Priorité régionale 4 –** Amélioration de l'adéquation entre les compétences des travailleuses et des travailleurs et les besoins exprimés par les entreprises.

Outre les priorités et les enjeux associés au marché du travail, le plan stratégique ministériel 2019-2023 vient spécifiquement définir un enjeu concernant les services à la clientèle de Services Québec, soit : « Des services gouvernementaux axés sur une expérience client de qualité ».

Cet enjeu se décline en deux orientations, soit « simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité », détaillée au point 4.1, et « adapter les interventions aux besoins de la clientèle », élaborée au point 4.2. Services Québec de Laval entend agir selon les axes d'intervention décrits sous les objectifs ou les orientations identifiés dans ces sections.

4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité

Services Québec de Laval entend mettre l'accent sur les axes d'intervention suivants pour l'année financière 2021-2022 pour agir sur cette orientation :

Objectif : Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec
Axe d'intervention : Faire connaître l'offre de services de Services Québec auprès de la communauté lavalloise ainsi qu'auprès de nos partenaires lors de différents événements promotionnels.
Axe d'intervention : Poursuivre les séances d'information sur les mesures et services auprès de notre clientèle.
Axe d'intervention : Poursuivre notre collaboration au regroupement des ressources multidisciplinaires de Laval et contribuer à l'adaptation de nos interventions auprès des itinérants pour qui notre rôle consiste à faciliter l'accès à l'assistance sociale.

Objectif : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services
Axe d'intervention : Soutenir le personnel dans l'appropriation et l'utilisation des outils mis à leur disposition pour offrir aux clientèles des renseignements précis et complets dans un contexte en constante évolution.

Objectif : Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité
Axe d'intervention : Permettre à davantage de ressources en employabilité lavalloise à recommander aux agents d'aide à l'emploi la délivrance de lettres de subvention salariale ou encore du programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).
Axe d'intervention : Accompagner les nouveaux utilisateurs de Mon dossier pour diminuer les difficultés à utiliser les services en ligne de Services Québec.
Axe d'intervention : Collaborer au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariats

Objectif : Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus
Axe d'intervention : Favoriser les échanges plus fluides entre les agents d'aide et les intervenants des ressources en employabilité afin de travailler de manière concertée en ayant une meilleure connaissance des rôles de chacun.
Axe d'intervention : Collaborer aux différentes actions qui permettront la tenue d'un sondage auprès des clientèles au comptoir.
Axe d'intervention : Mettre en œuvre des actions / initiatives visant à améliorer la satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus.

4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

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

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

Le Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi s'inscrit dans l'orientation 2 de la planification stratégique ministérielle, soit « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle ». Il contribue à la réalisation de deux des objectifs de cette orientation, c'est-à-dire :

- **Objectif 2.1 –** Augmenter l'intégration et le maintien en emploi;
- **Objectif 2.3 –** Soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

Voici les enjeux du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi pour le Québec :

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

Dans le tableau qui suit, les axes d'intervention et les stratégies retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de Laval sont présentés selon chaque orientation du Plan d'action national des services publics d'emploi 2021-2022. Les chiffres correspondants dans la colonne de droite font référence aux priorités énumérées à la page 17 :

	Priorité régionale
Orientation 1 en matière de main-d'œuvre et d'emploi : Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications des mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, y compris celles offertes en ligne	
Axe d'intervention : Connaître et diffuser les besoins actuels et futurs du marché du travail.	**1**
Axe d'intervention : Assurer une veille active du marché du travail et définir les besoins de main-d'œuvre et de formation.	**4**
	Priorité régionale
Orientation 2 en matière de main-d'œuvre et d'emploi : Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation de leurs pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînés par la pandémie de la COVID-19	
Axe d'intervention : Outiller les entreprises afin de faciliter la gestion de leurs ressources humaines, notamment en adoptant des pratiques innovantes.	**1**
Axe d'intervention : Outiller les entreprises afin de faciliter le transfert d'expertise.	**2**
Axe d'intervention : Contribuer à l'instauration et au maintien d'une culture de formation continue.	**2**
Axe d'intervention : Conscientiser les entreprises à l'importance de s'impliquer dans le processus d'intégration et de maintien en emploi de leur main-d'œuvre.	**3**
Axe d'intervention : Sensibiliser les employeurs au regard des écarts entre les compétences de la main-d'œuvre disponible et en emploi et des besoins des entreprises.	**4**
Axe d'intervention : Promouvoir le développement des compétences de la main-d'œuvre par l'entremise des services aux entreprises.	**4**
Axe d'intervention : Conscientiser et mobiliser les employeurs à l'importance de l'accompagnement des travailleuses et travailleurs issus de la main-d'œuvre disponible en trouvant de nouvelles pratiques innovantes.	**1**
Axe d'intervention : Soutenir les entreprises par rapport aux stratégies d'intégration, de maintien et de rétention de leur main-d'œuvre.	**1**

	Priorité régionale
Orientation 3 en matière de main-d'œuvre et d'emploi : Soutenir la requalification et le rehaussement des compétences des personnes sans emploi, dont celles ayant perdu leur emploi en raison de la pandémie de la COVID-19, tout en mobilisant, en intégrant et en maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail et la clientèle de l'assistance sociale	
Axe d'intervention : Optimiser la qualification des clientèles présentant des défis d'intégration en emploi.	**3**
Axe d'intervention : Faciliter le retour et le maintien en emploi de la main-d'œuvre expérimentée afin que les entreprises puissent en bénéficier.	**2**
Axe d'intervention : Accompagner les personnes présentant des défis d'intégration en emploi dans une démarche de mise en mouvement vers l'emploi, notamment en adoptant des pratiques innovantes.	**3**
Orientation 4 en matière de main-d'œuvre et d'emploi : Renforcer la synergie et l'agilité des interventions réalisées auprès des individus et des entreprises par les services publics d'emploi et leurs partenaires	
Axe d'intervention : Faire connaître et adapter notre offre de services aux besoins exprimés par les entreprises.	**1**
Axe d'intervention : Favoriser l'appariement ciblé entre l'offre de main-d'œuvre et les besoins du marché du travail.	**4**
Axe d'intervention : Améliorer la flexibilité et l'agilité dans la mise en place de formations permettant l'adéquation entre les besoins du marché du travail et le développement des compétences.	**4**
Axe d'intervention : Ajuster notre offre de services et cibler nos interventions afin qu'elles répondent aux besoins particuliers des différents profils socioprofessionnels de notre clientèle.	**3**

Voici des activités qui sont ciblées cette année par la direction de Services Québec de Laval pour répondre aux préoccupations « emploi » du plan d'action. D'autres activités pourraient s'ajouter en cours d'année pour contrer les effets de la COVID-19 afin de s'ajuster aux réalités régionales du marché du travail :

- poursuivre la mise en œuvre des projets financés par la mesure Jeunes en mouvement vers l'emploi (JME);
- accroître le soutien aux travailleurs expérimentés, soit par l'entremise du programme de subvention salariale, qui soutient les entreprises qui embauchent des travailleurs expérimentés en accordant une subvention sur le salaire versé, soit par la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés (ICTE);
- soutenir les personnes immigrantes et celles membres des minorités visibles ayant des besoins d'aide à l'emploi et améliorer les résultats des interventions auprès de ces deux groupes, notamment par un recours accru au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME);
- poursuivre la mise en œuvre du Programme objectif emploi et de la Stratégie d'intervention renforcée[24] à l'aide financière de dernier recours (AFDR);
- offrir le soutien aux personnes d'expression anglaise nées au Québec pour leur permettre notamment de participer à des cours de francisation afin qu'elles acquièrent un niveau de français suffisant pour intégrer le marché du travail et s'y maintenir;
- fournir une lecture juste et concertée des besoins du marché du travail;
- promouvoir les services publics d'emploi auprès des citoyens et des entreprises ainsi que le soutien qu'ils peuvent obtenir.

Services aux individus

- finaliser la mise en œuvre du Programme d'aide à la requalification par l'augmentation de la formation (PARAF) en mobilisant la clientèle pour qu'elle y participe;
- renforcer les stratégies et les moyens permettant aux services publics d'emploi de rejoindre sa clientèle tout en respectant les mesures sociosanitaires dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 (cheminement virtuel de la clientèle, adaptation des séances de groupe, évaluations d'aide à l'emploi et accompagnement réalisés par téléphone ou vidéoconférence, etc.);
- assurer un accompagnement soutenu des personnes jusqu'à l'emploi, favoriser leur maintien en emploi et effectuer un suivi systématique des candidats n'ayant pas intégré le marché du travail, particulièrement la clientèle faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail et la clientèle des programmes de l'assistance sociale.

[24] La Stratégie d'intervention renforcée (SIR) doit être perçue comme un moyen d'atteindre les objectifs de résultats de retour en emploi ciblés au plan d'action annuel.

Recours aux organismes spécialisés en développement de l'employabilité

- outiller davantage les organismes spécialisés en développement de l'employabilité en matière d'information sur le marché du travail pour permettre à des travailleurs d'être redirigés rapidement vers d'autres secteurs ou professions en besoin;
- intensifier les services aux individus confrontés à davantage d'obstacles pour s'intégrer en emploi et s'y maintenir;
- poursuivre le recours à l'approche globale pour la clientèle plus éloignée du marché du travail et accentuer les services d'orientation et de bilans de compétences, dans le contexte de la requalification et du rehaussement des compétences, en assurant l'accompagnement requis.

Services aux entreprises

- poursuivre le démarchage auprès des entreprises à aider, afin que les services publics d'emploi puissent intervenir de façon proactive auprès de celles éprouvant des difficultés ou auprès desquelles une intervention prioritaire est demandée en leur offrant des solutions adaptées à leurs besoins;
- valoriser l'ensemble de l'offre de services aux entreprises;
- finaliser l'implantation de l'assignation des dossiers aux conseillères et aux conseillers selon le modèle en flux tiré[25] pour répondre plus rapidement à la demande des employeurs;
- optimiser la prise en charge des clients, notamment en augmentant le nombre de clients et en aménageant les rendez-vous sur une plus grande amplitude;
- faciliter l'accès aux subventions et améliorer la couverture des subventions pour les entreprises dans des secteurs considérés plus à risque et plus affectés par la pandémie;
- poursuivre les ateliers en gestion des ressources humaines, avec Culture Laval, pour le secteur des arts et de la culture, particulièrement malmené par la pandémie de la COVID-19;
- améliorer l'arrimage entre les entreprises faisant des mises à pied et celles qui recrutent;
- maintenir les ateliers en groupe sur la santé mentale et les travailleurs autonomes, en collaboration avec l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA);
- accompagner les entreprises désirant mettre en place un programme d'aide aux employés.

[25] La définition selon l'Office québécois de la langue française : Modèle de pilotage des flux selon lequel les matières premières ou les pièces (ici, les demandes de services) n'avancent dans la chaîne de fabrication que lorsque la demande les réclame.

Interventions en matière de participation sociale et de mobilisation

Un troisième objectif est lié à l'orientation 2, « Adapter les interventions aux besoins de la clientèle » du plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale fait appel à la solidarité sociale :

- **Objectif 2.2 –** Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires

Services Québec de Laval entend intervenir de la manière suivante pour 2021-2022 :

Objectif : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires
Axe d'intervention : Accompagner les individus afin de répondre aux besoins de la clientèle tant pour le volet de l'inclusion économique que pour le volet de l'inclusion sociale.
Axe d'intervention : Poursuivre notre contribution et notre soutien pour la mise en œuvre de l'Alliance pour la solidarité sociale.
Axe d'intervention : Poursuivre notre participation aux travaux de la Politique régionale de développement social, notamment par la participation à des cellules de travail : ADS+ (analyse intersectionnelle différenciée selon les sexes) et soutien à l'accompagnement global et continu des personnes en situation de vulnérabilité ou à risque de l'être, en fonction de leurs besoins.

4.3 Autre enjeu régional

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'engage à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (OVT) 2018-2022. La réalisation des engagements contribue à l'atteinte du premier objectif de la Stratégie, soit d'exiger de l'administration gouvernementale qu'elle réponde aux priorités des régions et qu'elle travaille à faire avancer leurs dossiers prioritaires. Voici les priorités où Laval s'engage pour l'OVT :

Priorité 2 de l'OVT : Stimuler la vitalité sociale dans une perspective d'intégration et d'inclusion des personnes
Engagement : Permettre à des personnes vulnérables et sans emploi de s'inscrire à une formation de préposé aux bénéficiaires et les accompagner afin qu'elles intègrent le marché du travail dans le secteur de la santé.
Priorité 3 de l'OVT : Assurer une vigie permettant la collecte et la diffusion des données en matière de développement social à Laval
Engagement : Diffuser des données socioéconomiques auprès des acteurs concernés pour favoriser la prise de décision et informer les citoyens.

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 2021-2022 POUR LES MESURES D'AIDE À L'EMPLOI

	Planification du budget initial 2021-2022	Parts (%)
1. Aide aux individus		
Mesure de formation de la main-d'œuvre[1]	2 040 400 $	5,3
Ressources externes	11 103 800 $	29,0
Subventions salariales et projet d'intégration des personnes immigrantes et minorités (PRIIME)	3 635 400 $	9,5
Frais d'aide en participation	12 935 900 $	33,8
Contrats d'intégration au travail	2 984 700 $	7,8
2. Aide aux employeurs		
Concertation pour l'emploi	1 489 900 $	3,9
Mesures de formation de la main-d'œuvre	4 077 200 $	10,7
Total	**38 267 300 $**	**100,0**

1. Achats de cours ou formation en établissement collégial ou secondaire

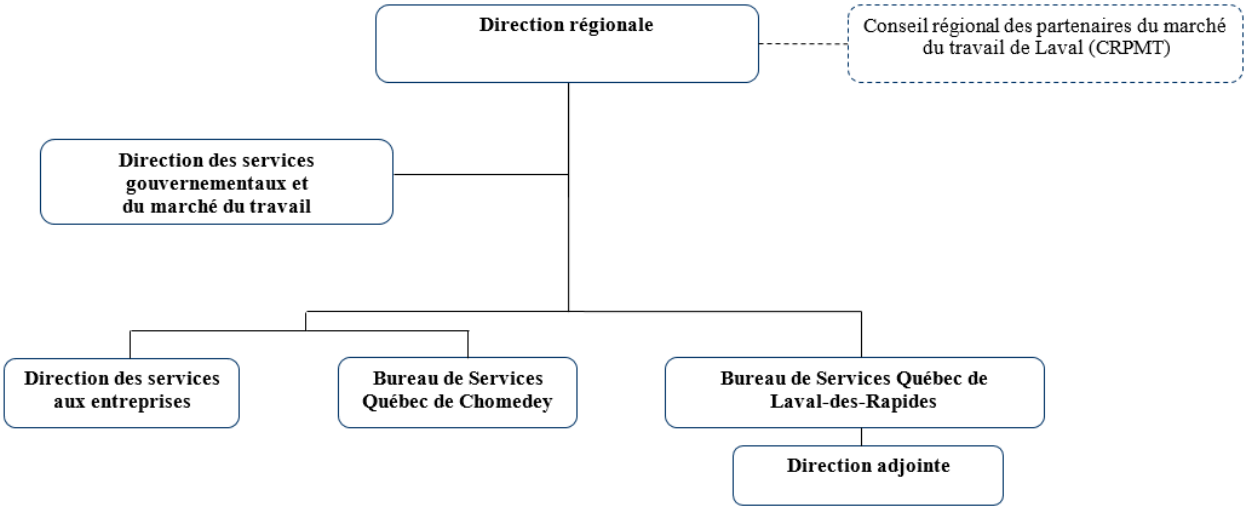
Le budget d'intervention du FDMT sert à financer les mesures actives des services publics d'emploi. Le budget initial de Services Québec de Laval est de 38 267 300 $ pour l'année 2021-2022. Cette répartition budgétaire comprend une somme de 30 669 000 $ en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Les paramètres de transfert de responsabilités de cette entente prévoient que ces crédits doivent être utilisés pour assurer l'aide aux participants de l'assurance-emploi ou pour appliquer les mesures de soutien appropriées. La Direction régionale 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 cibles

Indicateurs de résultats	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Cibles 2021-2022
1. Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	**3 564**	**3 190**	**4 646**
2. Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	**52,5 %**	**52,7 %**	**51,9 %**
3. Nombre de participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	**1 595**	**1 191**	**1 917**
4. Proportion des participants de l'assurance-emploi ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	**56,2 %**	**56,6 %**	**57,9 %**
5. Nombre de clients des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	**685**	**690**	**919**
6. Proportion des prestataires des programmes d'assistance sociale ayant occupé un emploi à brève échéance parmi les personnes ayant terminé leur participation	**39,4 %**	**38,8 %**	**39,2 %**
7. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	**131**	**117**	**167**
8. Nombre d'entreprises nouvellement aidées	**462**	**509**	**490**
9. Taux d'exactitude financière dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	**97 %**	**ND**	**97 %**
10. Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	**85,0 %**	**93,3 %**	**85 %**

Note : Résultats connus au 31 mars 2021

5.3 Organigramme de la Direction régionale 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 de Laval Directrice générale Perspective Carrière
M. Vincent Leclair Secrétaire général Conseiller syndical 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^me^ Rose-Marie Dirosa** Présidente Comptoir Lamnex inc.	**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^ Caroline De Guire** Présidente-directrice générale Chambre de commerce et d'industrie de Laval	**M^me^ Geneviève Gagné** Vice-présidente du CRPMT de Laval Directrice du Service de la formation universitaire en région Université du Québec à Montréal (UQAM)
M. Claude Grenier Représentant syndical Unifor section locale 4511	Vacant	**M^me^ Catherine Parent** Directrice de la formation continue et des services aux entreprises Collège Montmorency
M^me^ Frédérique Proulx Conseillère en ressources humaines et répondante en formation agricole Fédération de l'UPA Outaouais-Laurentides	Vacant	**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	
M. Bonnet Huor Commissaire aux affaires internationales Service du développement économique Ville de Laval	**M. François Laverdure** Secrétaire du CRPMT de Laval Directeur régional de Services Québec de Laval Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	
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 et de l'Enseignement supérieur**
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 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} Claudette Larouche** Directrice régionale Laval-Laurentides Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Services Québec