

### La mission d'Emploi-Québec et ses clientèles

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

Afin de tirer le meilleur parti de ses services et de sa gestion par résultats, Emploi-Québec gère ses interventions de façon décentralisée et en concertation avec les différents partenaires du marché du travail. Emploi-Québec offre des services à l'ensemble de la main-d'œuvre de la région ainsi qu'aux entreprises, notamment aux :

- personnes à la recherche d'un emploi, particulièrement celles à risque de chômage prolongé;
- personnes en emploi dont le travail est menacé;
- entreprises où des emplois risquent d'être perdus, de ne pas être créés ou qui éprouvent des difficultés à pourvoir des postes vacants;
- entreprises désireuses d'améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou de développer les compétences de leur personnel.

### L'île de Montréal en un clin d'œil

#### Une ville cosmopolite

- Plus du tiers des 15 ans et plus sont nés à l'extérieur du Canada.
- Près du quart de la population de 15 ans et plus fait partie d'un groupe de minorités visibles.
- La population de 15 ans et plus née à l'extérieur du Canada a augmenté de 14,0 % entre 2001 et 2006, comparativement à une hausse de 3,1 % pour l'ensemble de la population du même groupe d'âge.

#### Une population scolarisée

- Plus du quart de la population de 15 ans et plus détient un diplôme d'études universitaires, par comparaison à 13 % ailleurs au Québec.
- Près du quart des Montréalais de 15 ans et plus nés au Canada ou ayant obtenu le statut d'immigrant avant 2001 détiennent un diplôme d'études universitaires. La proportion grimpe à près de la moitié chez les personnes immigrantes ayant obtenu leur statut entre 2001 et 2006.

#### Les entreprises

- Parmi les entreprises de l'île de Montréal, près de six établissements sur dix ont moins de cinq employés.
- Les établissements comptant au moins cent employés (2 % des établissements) emploient plus de la moitié de la population en emploi de l'île.

#### Les indicateurs du marché du travail

Le commerce extérieur étant une composante économique importante au Québec et à Montréal, la chute du commerce mondial en 2009 a nui à l'économie québécoise. Les exportations ont connu la plus importante diminution annuelle jamais enregistrée, soit une baisse de 13,7 % comparativement à une hausse de 1,6 % en 2008.

L'ampleur des pertes d'emplois ressemble sensiblement à ce qu'elle avait été au cours de la période correspondante lors de la dernière récession (1992). Le marché du travail montréalais a été particulièrement touché par la récession puisque près de 60 % des pertes d'emplois enregistrées en 2009 dans 10 des 17 régions du Québec l'ont été sur l'île de Montréal. Néanmoins, les indicateurs du marché du travail sont beaucoup plus favorables à la sortie du présent recul économique qu'ils ne l'ont été à la sortie de la dernière récession.

#### Comparaison des principaux indicateurs du marché du travail de Montréal, 1992-2009 (en pourcentage)

|                 | Deuxième trimestre 1992 | Troisième trimestre 2009 | Écart   |
|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------|
| Taux d'activité | 60,6 %                  | 65,7 %                   | + 5,1 % |
| Taux de chômage | 15,1 %                  | 11,5 %                   | - 3,6 % |
| Taux d'emploi   | 51,4 %                  | 58,1 %                   | + 6,7 % |

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active. Compilation spéciale de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal, janvier 2010.

#### Les prestataires du soutien public de revenu

Au Québec, et plus particulièrement à Montréal, la récession économique a eu des effets importants sur les prestataires de l'assurance-emploi. Depuis 2004, on avait observé une baisse significative de leur nombre, qui était passé de 54 079 en 2003-2004 à 37 115 en 2008-2009, comparativement à une augmentation de 41,4 % pour la période 2008-2009 à 2009-2010, soit 52 503 prestataires en 2009-2010.

La récession a aussi eu des effets sur le nombre de **prestataires de l'aide sociale** : la baisse de leur nombre observée depuis 2001 a pris fin en mars 2008. Pendant l'année qui a suivi, leur nombre a augmenté de 1 502, soit une hausse de 1,7 %. Selon les données les plus récentes, on note une augmentation de 1 278 prestataires de l'aide sociale depuis le mois de mars 2009, pour un total de 93 307.

## Le Plan emploi métropole : un plan pour la relance de l'emploi

Cette année, les entreprises montréalaises bénéficieront du Plan emploi métropole annoncé par le gouvernement en mars 2010 afin de répondre à la situation plus difficile du marché du travail montréalais.

Cette stratégie métropolitaine vise à rehausser les compétences de la main-d'œuvre et améliorer la productivité des entreprises. Elle vient bonifier les différentes stratégies gouvernementales déjà en place telles que le Pacte pour l'emploi et le Pacte pour l'emploi Plus.

## Les principaux enjeux du marché du travail montréalais

- 1** L'évolution de l'offre et de la prestation de services d'Emploi-Québec en fonction des nouvelles réalités des clients individus et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires concernés.
- 2** L'intégration et le maintien en emploi des personnes faisant partie des minorités visibles et de celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (cinq dernières années).
- 3** Les effets du vieillissement de la main-d'œuvre sur la gestion des ressources humaines.
- 4** Le développement de la main-d'œuvre et ses effets sur la productivité.

## Les orientations nationales, les axes d'intervention régionaux et les stratégies

### Orientation 1

#### Atténuer les effets de la récession auprès des travailleurs et des entreprises et soutenir la relance de l'emploi

1. Intervenir de façon proactive auprès des travailleurs (personnes en emploi et prestataires de l'assurance-emploi) et des entreprises.

▷ Poursuivre la veille régionale en fonction de la situation économique et assurer, entre autres, un suivi rigoureux du marché du travail et des licenciements collectifs dans la région de l'Île-de-Montréal.

▷ Mettre à profit les sommes et les mesures reliées au Pacte pour l'emploi Plus afin de soutenir les entreprises et les travailleurs en difficulté (personnes en emploi et prestataires de l'assurance-emploi).

▷ Soutenir la mise en œuvre du Plan emploi métropole.

### Orientation 2

#### Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées à la reprise économique

1. Faire évoluer l'offre et la prestation de services d'Emploi-Québec en fonction des nouvelles réalités des clients individus et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires concernés (Enjeu 1 déterminé par le CRPMT).

▷ Partager avec les ressources externes, les établissements scolaires, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), les comités sectoriels de main-d'œuvre et les autres partenaires, les réalités et l'évolution des clients individus et du marché du travail que vivent ces clientèles, notamment en :

- améliorant la connaissance des clientèles cibles (femmes, jeunes, 45 ans et plus, personnes immigrantes et minorités visibles, personnes handicapées, personnes judiciairisées).

▷ Assurer une plus grande flexibilité dans l'application des programmes et mesures, et ce, notamment en :

- faisant des représentations auprès des autorités concernées lorsque ces programmes et mesures ne répondent pas aux besoins de la réalité montréalaise;
- mettant en place des projets pilotes ou expérimentaux adaptés aux problématiques particulières.

2. Intégrer et maintenir en emploi les personnes faisant partie des minorités visibles et celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (Enjeu 2 déterminé par le CRPMT).

▷ Cibler des actions prioritaires visant à contrer les obstacles identifiés à l'intégration et au maintien en emploi de ces clients (exemples : maîtrise de la langue française, reconnaissance des acquis, etc.) par l'entremise, entre autres, de projets pilotes et d'actions concertées avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et les réseaux de l'éducation.

▷ Sensibiliser et outiller les entreprises (syndicat et employeur) sur le processus d'embauche des personnes immigrantes et des personnes des minorités visibles ainsi que sur la gestion de la diversité et des bonnes pratiques à cet égard.

▷ Mobiliser et impliquer les leaders des communautés, la Conférence régionale des élus, le MICC, les réseaux de l'éducation, les organismes en développement de l'employabilité et les intervenants auprès de ces clientèles pour établir des actions concertées afin de mieux répondre à leurs besoins.

- Dans le cadre d'une entente spécifique régionale triennale, contribuer à l'atteinte des objectifs du Plan d'action de la région de Montréal en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles (PARMI).

▷ Assumer un leadership auprès des autorités nationales quant aux problématiques d'intégration et de maintien en emploi des personnes immigrantes et des minorités visibles et arrimer les actions interrégionales à l'égard de ces clientèles.

## Les orientations nationales, les axes d'intervention régionaux et les stratégies (suite)

### Orientation 3

#### Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation

1. Agir sur la gestion des ressources humaines des entreprises dans un contexte de vieillissement de la main-d'œuvre (Enjeu 3 déterminé par le CRPMT).

▷ Favoriser l'adoption de meilleures pratiques d'affaires en gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (notamment la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) et en gestion des ressources humaines dans les entreprises en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et les autres partenaires économiques.

- Sensibiliser les entreprises sur la réalité du vieillissement de la main-d'œuvre.
- Favoriser l'adoption de meilleures pratiques d'affaires dans le maintien en emploi, le recrutement du personnel et le développement de la relève.
- Favoriser la concertation entre les employeurs et les employés dans le développement et la mise en œuvre de ces meilleures pratiques.

▷ Favoriser l'adoption de meilleures pratiques d'affaires en gestion prévisionnelle de la relève « entrepreneuriale ».

▷ Explorer d'autres stratégies de placement et en développer de nouvelles, le cas échéant.

2. Agir sur le développement de la main-d'œuvre en vue d'accroître la productivité des entreprises (Enjeu 4 déterminé par le CRPMT).

▷ Offrir le soutien d'Emploi-Québec aux entreprises dans des activités liées à sa mission, soit la formation et la gestion des ressources humaines.

- Développer, en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, des outils d'analyse pour cibler les entreprises et les secteurs où il peut y avoir des améliorations de la productivité.
- Renforcer la collaboration avec les autres partenaires économiques intervenant auprès des entreprises, dont les comités sectoriels, afin d'établir des actions régionales concertées.
- Favoriser la concertation entre les employeurs et les employés dans la mise en place d'activités visant le développement de la main-d'œuvre.

▷ Adapter l'offre et la prestation de services d'Emploi-Québec aux réalités des clients entreprises et de l'évolution du marché du travail en concertation avec les partenaires concernés.

### Orientation 4

#### Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale tant par ses services de solidarité sociale que par ses services d'emploi

1. Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies.

▷ Assurer une gestion efficace des programmes d'Aide sociale, de Solidarité sociale et d'Alternative jeunesse, et des programmes spécifiques.

2. Accompagner les prestataires de l'aide financière de dernier recours vers les mesures d'emploi et mettre à profit les sommes additionnelles consenties par le Pacte pour l'emploi.

▷ Sensibiliser et responsabiliser le personnel de la solidarité sociale et des services publics d'emploi à l'importance de leur rôle dans la mobilisation et la mise en mouvement des prestataires de l'aide financière de dernier recours.

▷ Adapter le processus de repérage au profil de cette clientèle afin de mieux la cibler et de la diriger vers les mesures adéquates qui favoriseront sa mise en mouvement.

▷ Faciliter la transition des clientèles qui terminent leur participation au Programme d'aide et d'accompagnement social vers les mesures d'employabilité ou l'emploi.

▷ Explorer des solutions à mettre en place afin de favoriser leur intégration sociale et professionnelle des prestataires de l'aide financière de dernier recours qui présentent des limitations socio-économiques.

### Orientation 5

#### Améliorer la prestation de services aux citoyens

1. S'inscrire dans la démarche de modernisation de l'État.

▷ Consolider la gestion intégrée des services d'emploi et de solidarité sociale sur le territoire de l'Île-de-Montréal.

▷ Consolider et effectuer le suivi de l'implantation du « Traitement administratif de l'attribution initiale » à la Solidarité sociale et assurer son arrimage avec la convergence des activités d'accueil, d'évaluation et de référence et la mettre en œuvre dans les CLE de quartier.

▷ Poursuivre les travaux visant l'implantation d'un continuum de services.

▷ Établir les liens entre les grands dossiers de la vision organisationnelle et le continuum de services.

▷ Effectuer une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre afin d'améliorer l'efficacité dans un contexte de rareté des ressources.

2. Assurer une saine gestion des ressources humaines

▷ S'assurer que les valeurs de qualité de vie au travail et santé des personnes se reflètent à tous les niveaux de l'organisation.

▷ Assurer un leadership régional en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO).

▷ Adapter l'offre de services en matière de gestion des ressources humaines aux besoins des gestionnaires.

3. Poursuivre l'harmonisation des processus et façons de faire en matière de solidarité sociale à la suite de la fusion des deux unités administratives de l'île de Montréal.

▷ Poursuivre l'uniformisation des processus opérationnels reliés au traitement des dossiers des travailleurs autonomes et revoir l'offre de services en ce domaine.

4. Poursuivre la réorganisation territoriale et l'amélioration des services dans la région de l'Île-de-Montréal.

*En matière de solidarité sociale*

▷ Compléter la centralisation des dossiers des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi dans trois centres de services spécialisés.

*En matière d'emploi*

▷ Favoriser l'arrimage des services aux entreprises et des services aux individus à la suite du regroupement des ressources dédiées à ces activités.

▷ Consolider les services aux entreprises sur l'île de Montréal.

5. Administrer les fonds publics avec rigueur, équité et efficacité.

▷ Assurer une gestion efficace des prestations spéciales dont les sommes versées à l'égard du traitement des frais de séjour reliés aux cures de désintoxication.

▷ Évaluer la pertinence de développer ou de reconduire divers projets de conformité visant la justesse des sommes versées aux clientèles.

▷ S'inscrire dans la politique d'assurance-qualité portant sur les services aux individus et aux entreprises, ainsi que les services offerts par les intervenants externes.

## Les cibles de résultats

Par ses interventions des services publics d'emploi et de solidarité sociale auprès des personnes et des entreprises montréalaises, Emploi-Québec vise les cibles suivantes :

|        |  |
|--------|--|
| 75 000 | nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi  |
| 32 780 | personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi   |
| 36 594 | participants de l'assurance-emploi aux interventions des services publics d'emploi   |
| 11 858 | participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi                  |
| 25 800 | nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires de l'assistance sociale                          |
| 7 500  | participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi |
| 29 912 | nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes   |
| 10 078 | participants immigrants en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi                             |
| 2 000  | entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi  |
| 622    | nouvelles ententes de qualification  |

## Le budget d'intervention

L'aide offerte aux personnes et aux entreprises est financée principalement par le Fonds de développement du marché du travail (FDMT). Le tableau qui suit présente le budget d'intervention dont dispose en 2010-2011 la région de l'Île-de-Montréal et met en lumière les sommes additionnelles allouées pour la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et du Pacte pour l'emploi Plus.

(En milliers de dollars)

### Budget de base

153 930,1

+

*Somme allouée pour :*  
Pacte pour l'emploi

25 753,5

+

*Somme allouée pour :*  
Pacte pour l'emploi Plus

31 124,7

=

**TOTAL**

**210 808,3**

Pour consulter le document intégral du *Plan d'action régional 2010-2011*, rendez-vous sur le site [emploi.quebec.net/montreal](http://emploi.quebec.net/montreal) et cliquez sur la rubrique *Publications régionales*.