



PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2024-2025

DIRECTION GÉNÉRALE
DE SERVICES QUÉBEC DE LAVAL

Note aux lecteurs

Les données budgétaires et les informations sur les actions présentées dans ce document concernent une année financière (période commençant le 1^{er} avril 2024 et se terminant le 31 mars 2025). Ce document présente par ailleurs certaines données qui concernent une année civile. Lorsque c'est le cas, cela est précisé.

Rédaction

Direction générale de Services Québec de Laval
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

www.quebec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale/publications

Si vous éprouvez de la difficulté à consulter le document, vous pouvez obtenir de l'aide par [téléphone](#) ou par [courriel](#).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-98392-7 (PDF)

© Gouvernement du Québec

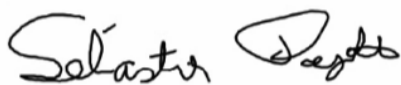
Mot du directeur général par intérim de Services Québec de Laval

Nous célébrons cette année le 20^e anniversaire de la création de Services Québec. Les services publics ont beaucoup évolué durant toutes ces années. Lors de la création d'Emploi-Québec en 1998, la volonté était de regrouper les efforts des gouvernements fédéral et provincial pour aider les individus et les entreprises en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Services Québec de Laval est un guichet multiservice procurant aux Lavalloises et Lavallois un accès simplifié à des services gouvernementaux québécois.

Je vous convie à prendre connaissance du plan d'action de Services Québec de Laval 2024-2025. Il traduit l'engagement à répondre aux besoins des citoyens et des employeurs et favoriser leur autonomie. Pour ce faire, vous pouvez compter sur un personnel professionnel et dévoué pour assurer des services publics de qualité qui inspirent confiance.

Je reconnais l'apport inestimable de nombreux organismes et partenaires dans l'écosystème socioéconomique lavallois qui, par leurs efforts, viennent répondre à une multitude de besoins de notre clientèle. Investis de leurs missions respectives, les organismes publics et parapublics, ainsi que ceux dédiés à l'accompagnement des personnes bénéficiant de l'assistance sociale, sans oublier nos alliés indispensables que sont les organismes spécialisés en employabilité, tous ont un rôle crucial à jouer. Ces efforts prennent tout leur sens en favorisant l'inclusion sociale et financière de tous à la société lavalloise.

Je tiens à remercier chaleureusement le personnel de Services Québec de Laval et tous les acteurs et toutes les actrices du milieu. Je vous invite à vous inspirer du Plan d'action régional 2024-2025 afin que nous concertions nos actions au service des citoyennes et citoyens lavallois.



Sébastien Payette

Mot de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail

L'adoption du plan d'action régional annuel reflétant les enjeux liés au marché du travail local est l'une des fonctions des Conseils régionaux des partenaires du marché du travail de chaque région. Le plan d'action permet d'aiguiller le personnel dédié aux services publics d'emploi et d'informer nos alliés du marché du travail sur les priorités pour lesquelles le Conseil régional et Services Québec entendent mener leurs efforts.

La concertation des partenaires semble une voie incontournable afin de remédier aux nombreux enjeux du marché du travail actuels tels que la difficulté des personnes chercheuses d'emploi à intégrer et à conserver leur emploi, aux entrepreneurs confrontés à des défis de gestion de ressources humaines et font face à une rareté de main-d'œuvre persistante.

Je suis reconnaissante de l'agilité avec laquelle les services publics d'emploi, les organismes spécialisés en employabilité et les institutions d'enseignement de Laval répondent aux multiples problématiques rencontrées; que ce soit par de l'aide à la recherche d'emploi, par l'octroi de conseils aux personnes disponibles et aux gestionnaires, par des plans d'action en gestion de ressources humaines adaptés aux besoins de l'entreprise, par des emplois subventionnés ainsi que par des offres de formation aux personnes désirant rehausser leurs compétences ou se requalifier.

Le plan d'action régional de Laval 2024-2025 précise les enjeux et les axes d'intervention régionaux s'inscrivant sous les orientations du plan stratégique des services publics d'emploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce plan se base sur une analyse approfondie de l'état actuel du marché du travail lavallois, à laquelle une section est consacrée. Il saura inspirer toutes les personnes gravitant dans la sphère de la main-d'œuvre et insuffler une nouvelle dynamique à la population lavalloise.

A handwritten signature in blue ink that reads "Catherine Parent".

Catherine Parent

Table des matières

Introduction.....	1
La Direction générale de Services Québec de Laval.....	3
De multiples services offerts.....	3
L'évolution du marché du travail et les principaux enjeux régionaux.....	5
Tableau 1 : Population active et vieillissement de la population	6
Tableau 2 : Les principaux indicateurs du marché du travail	7
Tableau 3 : Les prestataires de l'assistance sociale et de l'assurance-emploi	10
Les axes d'intervention liés aux principaux objectifs	13
Accroître la participation de tous au développement social et économique.....	13
Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel	18
Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle	19
Conclusion	20
Annexes.....	21
Annexe I – Budget	21
Annexe II – Indicateurs de résultats et cibles	22
Annexe III – Organigramme	24
Annexe IV – Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval.....	25

Introduction

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutient la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Il accompagne ses clientèles et favorise leur autonomie. Il offre un accès simplifié aux services gouvernementaux.

La Direction générale de Services Québec de Laval a élaboré le présent plan d'action régional, qui s'inscrit dans la mission du Ministère. Pour ce faire, elle s'est appuyée sur le Plan stratégique 2023-2027 du Ministère ainsi que sur la planification pour l'année 2024-2025 concernant les services publics d'emploi. De plus, elle a tenu compte des responsabilités et des ressources qui lui sont confiées, des attentes de résultats qui lui ont été communiquées par les autorités ainsi que de certains facteurs de contingence comme l'évolution du marché du travail et les besoins des clientèles.

En ce qui concerne l'année 2024-2025, une vaste consultation a été réalisée auprès du personnel de la Direction générale de Services Québec de Laval, des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval (CRPMT), des organismes spécialisés en employabilité, des syndicats, des partenaires du milieu lavallois, de Laval économique et des représentants de la Ville de Laval afin de déterminer les priorités et les axes d'intervention de Laval couvrant la période de 2023 à 2027. Ces consultations ont culminé par notre apport à la Grande rencontre Impact main-d'œuvre qui s'est tenue le 29 septembre 2022. Un plan d'action sur les enjeux et les orientations pour Laval a ensuite été adopté par le CRPMT et mis en œuvre pour quatre ans. Ce plan est revu chaque année pour en évaluer la pertinence.

Services Québec de Laval agira selon les priorités suivantes en 2024-2025 :

- accompagner activement les prestataires de l'assistance sociale pour éviter l'exclusion sociale;
- acquérir une meilleure connaissance de la main-d'œuvre disponible à Laval et mobiliser celle-ci;
- sensibiliser et soutenir les entreprises face aux défis de gestion des ressources humaines;
- sensibiliser et accompagner la clientèle des services publics d'emploi à l'importance de la formation continue;
- favoriser l'intégration et le maintien en emploi, notamment en encourageant la persévérance des participants aux programmes de services publics d'emploi;
- intervenir en favorisant la concertation chez tous les partenaires;

- faire connaître à la population les services offerts par Services Québec de Laval;
- poursuivre les activités amorcées pour offrir un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement personnel de ses équipes de travail.

Pour ce faire, Services Québec de Laval peut compter sur des organismes spécialisés en employabilité et ses divers partenaires pour mener à bien sa mission.

La Direction générale de Services Québec de Laval

La Direction générale de Services Québec de Laval relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle compte deux bureaux locaux déployés sur le territoire pour desservir la population.

L'organigramme de la Direction générale est présenté à l'annexe III.

De multiples services offerts

Services gouvernementaux

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a pour mission d'offrir aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services gouvernementaux.

Ce guichet multiservice regroupe l'ensemble des services de première ligne et de deuxième ligne offerts à la population et aux entreprises en personne, au téléphone et en ligne. Il s'agit notamment de services s'adressant aux clientèles du Ministère et à celles d'autres ministères et organismes gouvernementaux avec lesquelles le personnel de la direction générale établit un contact direct.

Services publics d'emploi

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction des pertes d'emplois, du chômage et des obstacles à l'emploi.

Les services publics d'emploi sont offerts dans les bureaux de Services Québec. Pour offrir ces services, le Ministère collabore avec de nombreux partenaires, dont les établissements d'enseignement et les organismes spécialisés en employabilité.

Ils comprennent les services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement, qui s'adressent à l'ensemble de la population et des entreprises. Ils incluent également les services spécialisés, qui visent à aider les personnes devant surmonter des difficultés avant d'entreprendre une démarche qui, à terme, leur permettra d'intégrer le marché du travail ou de se maintenir en emploi.

Les services publics d'emploi comptent enfin les services aux entreprises, qui ont pour objectif d'aider les entreprises en ce qui concerne le développement des compétences de leur main-d'œuvre et l'amélioration de leurs pratiques en gestion des ressources humaines, notamment celles relatives au recrutement ou à la rétention de la main-d'œuvre.

La Direction générale de Services Québec de Laval se voit allouer un budget d'intervention lui permettant d'offrir les services publics d'emploi. Pour l'année 2024-2025, le budget préliminaire initial pour la région est de 31 942 900 \$. Les renseignements sur la répartition des fonds pour l'année financière et pour l'année financière précédente sont présentés à l'annexe I.

Programmes d'assistance sociale

Le programme de solidarité sociale vise à attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent pas subvenir seules à leurs besoins en vue de favoriser leur autonomie économique et sociale. Les programmes d'aide sociale et Objectif emploi visent à offrir de l'aide financière pendant leurs démarches vers l'emploi.

Des partenaires importants

La Direction générale de Services Québec de Laval travaille avec différents partenaires dont la contribution est capitale pour le développement économique et social dans la région. Parmi eux, on compte le Conseil régional des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les instances de développement économique régionales.

Elle peut également compter sur la collaboration des établissements de tous les ordres d'enseignement, des organismes spécialisés en employabilité et des organismes communautaires. Leur contribution permet d'offrir, dans les bureaux de Services Québec, des services répondant aux attentes de la population et des entreprises.

La Direction générale travaille par ailleurs avec des unités administratives de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, entre autres pour simplifier l'accès aux services, en assurer la continuité des services et en améliorer l'efficacité.

L'évolution du marché du travail et les principaux enjeux régionaux

La population de Laval a crû de 3,6 % entre les recensements de 2016 et 2021, ce qui représentait 15 375 habitants de plus, pour un total de 438 370 habitants en 2021. Au cours de la même période, la population du Québec croissait de 4,1 %¹. Selon l'Institut de la Statistique du Québec, bien que la croissance de la démographie se soit atténuée ces dernières années, elle devrait perdurer dans les prochaines années à Laval².

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 de personnes immigrantes dans la population totale représentait 31,5 % en 2021 comparativement à 28,5 % en 2016³.

Navettage

Le navettage informe sur la distribution de la population et des emplois sur un territoire, les déplacements entre le domicile et le lieu de travail. Le recensement de 2016 indiquait que 52,8 % des Lavallois se déplaçaient 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 alors 45,8 % des travailleurs lavallois se déplaçant vers le lieu de travail situé à Laval, alors que 43,3 % de résidents lavallois se déplaçaient vers Montréal pour le travail⁴.

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

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

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

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

TABLEAU 1 : POPULATION ACTIVE ET VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

	Groupes d'âge	Proportion de la population (%)	
		2016 ⁵	2021 ⁶
LAVAL	0 à 14 ans	17,4	17,2
	15 à 64 ans	65,5	64,2
	65 ans et plus	17,2	18,7
QUÉBEC	0 à 14 ans	16,3	16,4
	15 à 64 ans	65,4	63,0
	65 ans et plus	18,3	20,6

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. 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. Toutefois, la population de Laval semble vieillir à un rythme moins rapide. La proportion des personnes âgées de 65 ans et plus a augmenté de 1,5 point de pourcentage à Laval entre le recensement de 2016 et celui de 2021, contre 2,3 points de pourcentage pour les Québécoises et Québécois du même groupe d'âge.

5. Statistique Canada. 2017. Laval, V [Subdivision de recensement], Québec et Québec [Province] (tableau). Profil du recensement, Recensement de 2016, produit n° 98-316-X2016001 au catalogue de Statistique Canada. Ottawa. Diffusé le 29 novembre 2017. [[Laval](#)] et [[Province de Québec](#)]

6. Statistique Canada. 2023. (tableau). Profil du recensement, Recensement de la population de 2021, produit n° 98-316-X2021001 au catalogue de Statistique Canada. Ottawa. Diffusé le 15 novembre 2022. [[Laval](#)] et [[Province de Québec](#)]

TABLEAU 2 : LES PRINCIPAUX INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Indicateur	Laval		Ensemble du Québec	
	2023	2022	2023	2022
Nombre d'établissements avec employés	13 384	13 265	278 278	275 821
Nombres d'emplois (en milliers)	237,6	226,3	4 506,4	4 403,1
Taux de postes vacants (%)	4,4 ⁷	6,1 ⁸	4,7 ⁹	5,9 ¹⁰
Taux de chômage (%)	5,7	4,4	4,5	4,3
Taux d'activité (%)	67,3	64,0	65,0	64,3
Taux d'emploi (%)	63,5	61,2	62,1	61,5

Source : Statistique Canada, Registre des entreprises, Enquête sur la population active et Enquête sur les postes vacants et les salaires

Le nombre d'entreprises à Laval a crû de 0,9 % entre décembre 2022 et décembre 2023, soit de 13 265 à 13 384 entreprises. À titre de comparaison, pendant la même période, le nombre d'entreprises québécoises progressait dans la même proportion.

Taux de chômage, taux d'emploi et taux d'activité

Le taux de chômage a augmenté de 1,3 point de pourcentage par rapport à 2022 pour s'établir à 5,7 % en 2023. L'emploi ayant progressé plus rapidement que la population, le taux d'emploi s'est amélioré entre 2022 et 2023, passant de 61,2 % à 63,5 %, ce qui démontre une vigueur de l'emploi. L'augmentation du taux d'activité parallèlement au taux de chômage révèle également un optimisme de

7. Moyenne des trois premiers trimestres de 2023

8. Moyenne des quatre trimestres de 2022

9. Idem que 5

10. Idem que 6

la population en regard au marché de l'emploi. Le taux d'emploi et le taux d'activité de l'ensemble du Québec croissait moins vigoureusement qu'à Laval, soit respectivement de 61,5 % à 62,1 % et de 64,3 % à 65,0 %.

Postes vacants à Laval

Les postes vacants à Laval ont atteint un sommet au quatrième trimestre de 2021 depuis que l'Enquête sur les postes vacants a été créée en 2015. Toutefois, une tendance décroissante s'est amorcée depuis le sommet de 2021. De 11 965 postes dénombrés sur le territoire lavallois au quatrième trimestre de 2021, il n'en restait que 6 425 au 3^e trimestre de 2023. Ainsi, le taux de postes vacants est passé de 6,5 % à 4,0 % pendant cet intervalle. Pendant la même période au Québec, le taux fléchissait de 6,0 % à 4,3 %.

Dans la dernière année, le nombre de postes vacants pour le groupe du personnel de soutien des métiers, manœuvres et aides d'entreprise en construction et autre personnel assimilé est de ceux qui ont le plus augmenté entre le 3^e trimestre de 2022 et celui de 2023. Ainsi, 80 postes étaient vacants au 3^e trimestre de 2022, comparativement à 145 au 3^e trimestre de 2023, soit une augmentation de 81 %. D'autres grands groupes de professions affichaient une augmentation notable du nombre de postes vacants durant la même période à Laval, soit le groupe du personnel de coordination de la distribution, du suivi et des horaires, avec 45 % d'augmentation et le groupe du Personnel paraprofessionnel des services juridiques, sociaux, communautaires et de l'enseignement dont font partie les éducateurs/éducatrices et aides-éducateurs/aides-éducatrices de la petite enfance, qui affichaient 40 % d'augmentation pendant la période de référence¹¹.

La hausse de la moyenne des salaires offerts est en constante progression à Laval en 2023 affichant 4,5 % entre le 3^e trimestre de 2022 et celui de 2023. En comparaison, pour la même période de référence, l'augmentation des salaires offerts au Québec était de 5,5 %¹².

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

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

Au Québec, les employeurs recherchent de plus en plus des personnes possédant des études postsecondaires. La proportion de postes vacants exigeant un diplôme au-delà du secondaire est passée de 46 % au troisième trimestre de 2022 à 50,4 % au trimestre équivalent de 2023, une tendance également observée l'année précédente. Tandis que le pourcentage du nombre de postes vacants exigeant une formation universitaire enregistrait une croissance de 1,4 % entre les deux trimestres de référence, celui des postes à pourvoir exigeant un diplôme d'études secondaires et moins diminuait de 4,4 %¹³. La vigueur du marché de l'emploi favorise la croissance du salaire offert aux postes vacants. En effet, le salaire moyen offert n'a jamais été aussi haut, soit de 25,00 \$ l'heure au troisième trimestre de 2023.

Nombre de Lavallois en emploi par secteur d'activité économique

Selon l'Enquête sur la population active, en 2023¹⁴, 81,4 % des Lavallois travaillaient dans le secteur des services, ce qui représentait 237 600 personnes. Conséquemment, 18,6 % des travailleurs lavallois œuvraient dans le secteur de la production. À l'échelle provinciale, 79,2 % des Québécois gagnaient leur vie en travaillant dans les services alors que le secteur de la production accaparait 20,8 % de la main-d'œuvre en emploi.

Entre 2022 et 2023, le nombre de Lavalloises et de Lavallois en emploi dans le secteur des services a connu une croissance de 3,0 %, soit une augmentation de 5 700 personnes. Ce secteur gagnait 2,7 % pendant la même période au Québec. Le secteur de la production de biens a quant à lui gagné 5 600 individus de plus entre 2022 et 2023, soit 14,5 %, alors que dans l'ensemble du Québec le nombre augmentait de 1,1 %. En d'autres mots, le nombre de travailleurs a progressé de 5,0 % en 2023 comparativement à 2022 alors que leur nombre croissait de 2,3 % pour l'ensemble du Québec.

13. Statistique Canada. [Tableau 14-10-0328-01 Postes vacants, proportion des postes vacants et moyenne du salaire horaire offert selon certaines caractéristiques, données trimestrielles non désaisonnalisées](#)

14. Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active. Compilation spéciale : Emploi-Québec 2022-2023

Nombre de prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance sociale

TABLEAU 3 : LES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE SOCIALE ET DE L'ASSURANCE-EMPLOI

Clientèle	Laval			Ensemble du Québec		
	2023	2022	Variation (%)	2023	2022	Variation (%)
Prestataires de l'assistance sociale	13 860	10 926	26,9	333 005	313 199	6,3
Prestataires de l'assurance-emploi	3 756	4 598	(18,3)	99 355	122 179	(18,7)

Source : Statistique Canada et ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le nombre de prestataires de l'assurance emploi est revenu au niveau d'avant la pandémie. Le taux de chômage au Québec, pour une deuxième année de suite, atteint des valeurs historiquement basses à 4,5 % en 2023, tandis que celui de Laval était de 5,7 %¹⁵.

Le nombre de prestataires de l'assistance sociale connaît plutôt une progression de 26,9 % à Laval entre 2022 et 2023, passant de 10 926 à 13 860 personnes. Il existe une corrélation entre le nombre de demandeurs de statut de réfugié à l'assistance sociale et la progression de personnes à l'aide financière depuis février 2022. Dans l'ensemble du Québec, l'augmentation n'était que de 6,3 % (de 313 199 en 2022, il a atteint 333 005 prestataires en 2023).

Le taux d'assistance sociale¹⁶ chez les prestataires âgés de 18 à 64 ans à Laval était en diminution constante depuis plusieurs années, tout comme dans l'ensemble du Québec. Il a atteint un plancher à 3,4 % pour Laval en octobre 2021, pour remonter à 4,2 % en décembre 2023. La progression du taux correspondait avec l'augmentation du nombre de demandeurs de statut de réfugié demandant une aide

15. Statistique Canada. [Tableau 14-10-0393-01 Caractéristiques de la population active, données annuelles](#)

16. 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.

financière. Pour le Québec, le taux d'assistance sociale atteignait son plus bas taux avec 4,5 % en octobre 2021 alors qu'il s'élevait à 5,2 % en décembre 2023. Le taux d'assistance sociale de Laval s'est toujours tenu sous la moyenne québécoise durant ces années¹⁷.

Facteurs de contingence

Après une augmentation de l'inflation sur la majorité des produits et services et l'augmentation rapide des taux d'intérêt en 2023, c'est la question du logement qui s'ajoute maintenant aux préoccupations des ménages. Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), la situation continuera de se détériorer puisque le Québec ne construit pas suffisamment de logements.

Alors que le prix de l'ensemble des biens au Québec croissait de 3,3 % entre janvier 2023 et janvier 2024, les coûts du logement augmentaient de 6,8 % selon l'indice des prix à la consommation¹⁸. Les baisses du taux directeur, les formations accélérées de futurs travailleurs de la construction pourraient permettre un relâchement de la pression pour se loger.

La Banque du Canada ne semble pas fléchir et maintient sa politique de contrôle de l'inflation depuis quelques décennies. Le taux directeur au niveau actuel sera maintenu tant et aussi longtemps qu'elle ne sera pas certaine que l'inflation soit contenue entre 1 et 3 %. Elle pourrait graduellement commencer à diminuer le taux directeur en 2024.

Le vieillissement de la population reste une préoccupation, mais la baisse constante des postes vacants malgré un marché de l'emploi en croissance démontre une économie résiliente aux contrecoups des hausses de taux et de l'inflation. En effet, l'immigration observée récemment dans les enquêtes statistiques devrait enlever de la pression sur le marché de l'emploi. Le désir des gouvernements et des travailleurs à remettre à plus tard le moment de la retraite pourrait combler une partie des emplois à pourvoir.

Pour une deuxième année consécutive, un taux de chômage historiquement bas au Québec associé à un niveau d'emploi sans précédent démontre que les hausses successives du taux directeur de la

17. 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 2023

18. Statistique Canada. Tableau 18-10-0004-01 Indice des prix à la consommation mensuel, non désaisonnalisé

Banque du Canada ont eu peu d'effet sur l'emploi, tant à Laval et au Québec, que pour le reste du Canada. Certains économistes avancent l'idée de la création de plus d'emplois étant donné une immigration vigoureuse au Canada. Si les fermetures d'entreprises ou la rationalisation des activités d'entreprises se multipliaient, cela pourrait venir troubler la santé de l'économie dans la prochaine année.

Le nombre de postes vacants est en diminution depuis plus d'un an, et ce, pour les emplois de tous les niveaux de scolarité. Cette diminution met en lumière un recul plus prononcé du nombre d'emplois dans les professions ne demandant aucune scolarité.

Le télétravail est un changement important au sein du marché du travail et semble être là pour rester. Employeurs et travailleurs y trouvent leurs comptes. Les employeurs n'offrant pas la possibilité de télétravailler pourraient être moins populaires.

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

Les priorités régionales et les axes d'intervention liés aux principaux objectifs

Les priorités régionales établies par la Direction générale de Service Québec de Laval et adoptées par le CRPMT de Laval sont les suivantes :

- Mobiliser la main-d'œuvre disponible et lui offrir le soutien nécessaire afin de faciliter son intégration et son maintien en emploi.
- 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.
- Promouvoir la formation continue auprès des individus et des entreprises de Laval.
- Participer activement à la dynamisation du marché du travail lavallois en collaborant avec les partenaires du milieu.
- Développer la connaissance, l'utilisation et la promotion de nos services auprès des Lavallois.

Accroître la participation de tous au développement social et économique

Cette orientation, présentée dans le Plan stratégique 2023-2027, est liée à quatre objectifs qui concernent les directions générales de Services Québec : un relatif à la solidarité sociale et trois relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre.

Interventions en matière de solidarité sociale

Afin d'améliorer la situation économique des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, voici les axes d'intervention prévus pour la région.

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 de Services Québec de Laval poursuivra en 2024-2025 ce qui avait été initié précédemment. 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. Une référence vers les services publics d'emploi est proposée aux personnes bénéficiant de l'aide financière de dernier recours et pouvant entamer une démarche menant vers un emploi.

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

Le Plan d'action des services publics d'emploi 2024-2025 contribue à l'atteinte de trois objectifs du Plan stratégique 2023-2027 :

- Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi.
- 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.
- Aider les entreprises à adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail.

Ces trois objectifs concernent la main-d'œuvre et l'emploi. On présente ci-après les orientations relatives à ces objectifs telles qu'elles sont inscrites dans le Plan d'action des services publics d'emploi 2024-2025. On présente également les axes d'intervention ciblés par la Direction générale, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Orientation 1

Approfondir l'analyse des besoins du marché du travail en ce qui concerne les clientèles et les secteurs d'activité économique pour lesquels l'intervention est la plus pertinente.

Axe d'intervention :

- Connaître et diffuser les besoins actuels et futurs du marché du travail pour favoriser l'adaptation des entreprises aux nouvelles réalités du marché de l'emploi.
- Adapter nos interventions aux particularités des différents groupes sous-représentés sur le marché du travail.
- Assurer une veille active du marché du travail et l'identification des besoins de main-d'œuvre et de formation.
- Inciter les organismes spécialisés en employabilité (OSE) à participer aux réflexions menant à des actions innovantes concernant l'intégration, le maintien et la rétention de la main-d'œuvre disponible.

Orientation 2

Outiller les personnes prêtes à intégrer le marché du travail en leur fournissant une aide d'appoint.

Axe d'intervention :

- Mettre en place les conditions favorisant l'intégration et le maintien durables des personnes en emploi.
- Développer une approche intégrée des besoins des chercheurs d'emploi dans le but de favoriser l'intégration et le maintien en emploi.

Orientation 3

Agir prioritairement et de façon soutenue auprès des personnes vulnérables sur le plan de l'emploi, pour lesquelles un accompagnement est essentiel à l'intégration durable sur le marché du travail.

Axe d'intervention :

- Mettre en place les conditions favorisant la persévérance de nos clients aux programmes et aux mesures des services publics d'emploi.
- Valoriser la formation continue, incluant la littératie et la numératie, qui améliore l'employabilité ou les compétences en demande.
- Mettre de l'avant l'acquisition et le maintien de compétences génériques favorisant l'autonomie des personnes.
- Promouvoir et mettre de l'avant l'acquisition de compétences du futur optimisant l'intégration et le maintien en emploi.
- Repérer et favoriser des formations contribuant à l'adéquation entre les besoins du marché du travail et le développement des compétences.

Orientation 4

Soutenir les employeurs, en particulier ceux issus des secteurs prioritaires par le gouvernement, qui font face à des défis liés à la main-d'œuvre et d'adaptation aux transformations du marché du travail.

Axe d'intervention :

- Développer et proposer des approches innovantes de gestion des ressources humaines, notamment envers les très petites entreprises.
- Sensibiliser les entreprises à la diversité de la main-d'œuvre disponible et les soutenir afin d'en favoriser leur intégration et leur maintien en emploi.
- Poursuivre la promotion de la francisation de la main-d'œuvre auprès des entreprises.

- Mettre en place des actions régionales qui répondent aux priorités nationales quant aux secteurs et clientèles visés, notamment par le développement de projets de formation pour les gestionnaires et responsables en ressources humaines des organismes communautaires des régions des Laurentides et de Laval.

Orientation 5

S'appuyer sur la mobilisation et la concertation des partenaires du marché du travail et des parties prenantes de la prestation de services pour atteindre les objectifs des services publics d'emploi.

Axe d'intervention :

- Amorcer des actions concertées avec le milieu du travail lavallois afin de répondre aux problématiques de pénurie de main-d'œuvre.
- Collaborer de façon étroite avec les comités sectoriels et les comités consultatifs de main-d'œuvre.

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

Cette orientation est tirée du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère. Ce dernier vise à offrir à ses employés une expérience de travail mobilisatrice. Voici les axes d'intervention retenus.

Objectif 1

Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice.

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

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.

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

L'orientation 3 du Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale présente quatre objectifs, dont deux visent la qualité des services offerts. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2024-2025.

Services Québec de Laval poursuivra les efforts dans le processus d'amélioration de la qualité des services de Services Québec en 2024-2025.

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 retenues, 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 intervenir adéquatement auprès de la population. Ces présentations permettront du même coup d'en apprendre davantage sur les besoins de la population et d'ajuster à notre tour nos services.

Objectif 1

Améliorer les services selon les attentes des clients.

Axe d'intervention :

- Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité.

Objectif 2

Faciliter l'accès aux services gouvernementaux.

Axe d'intervention :

- Saisir les opportunités régionales permettant de faire connaître les services de Services Québec.

Conclusion

L'économie lavalloise se porte bien malgré les pressions exercées par les taux d'intérêt élevés, les changements rapides qu'a connus le marché du travail à cause de la pandémie, de l'inflation et de la difficulté de l'accès à un logement abordable. Par ailleurs, l'immigration a soutenu la population lavalloise qui, sans elle, aurait connu un déclin du nombre de résidents. Services Québec de Laval veille sur l'évolution de l'environnement économique pour réagir si la situation devait se dégrader en 2024-2025.

Le vieillissement de la population reste un enjeu important. Déjà, plusieurs modifications à des mesures gouvernementales ont pour but de maintenir les travailleurs expérimentés au travail ou les encourager à revenir sur le marché de l'emploi et de soutenir les nouveaux immigrants vers l'emploi. C'est sans compter l'encouragement auprès des entreprises lavalloises à l'utilisation de la technologie, l'automatisation et la robotisation qui demeurent l'une des solutions à la pénurie de main-d'œuvre. Pour notre part, nous poursuivrons nos interventions pour favoriser l'acquisition des compétences des individus et accompagner les entreprises afin d'optimiser leur gestion des ressources humaines ainsi que le maintien en emploi de leur main-d'œuvre.

Le mandat de Services Québec de Laval est d'intervenir lorsqu'il y a un déséquilibre du marché du travail. Le bassin de main-d'œuvre disponible étant moins important que les années passées, il est judicieux de redoubler d'efforts, de personnaliser notre approche et de concevoir des outils innovants afin d'inclure au marché du travail des personnes ayant des besoins particuliers.

Nous ne pourrions y arriver de manière efficace qu'avec le concours de tous, celui de Services Québec bien sûr, mais également celui des autres ministères et organismes, du réseau de l'éducation, des organismes communautaires et de tous les partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'emploi.

Enfin, la promotion de ce qu'offrent Services Québec et ses partenaires doit être constamment renouvelée puisque, malgré les 26 ans d'existence d'Emploi Québec et les 20 ans de Services Québec, un bon nombre d'entreprises et d'individus ne connaissent pas encore tout ce que nous pouvons leur proposer pour combler leurs besoins.

Annexes

Annexe I – Budget

Le budget d'intervention annuel des services publics d'emploi est établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Ce budget peut aussi être ajusté en fonction de l'évolution du marché du travail, de la situation socioéconomique de la région et des attentes quant aux résultats opérationnels.

**TABLEAU DE RÉPARTITION BUDGÉTAIRE
PLANIFICATION DU BUDGET D'INTERVENTION 2024-2025 POUR LES MESURES D'AIDE
À L'EMPLOI**

	Planification budgétaire 2024-2025	Parts
1. Aide aux individus		
Mesure de formation de la main-d'œuvre ¹	2 582 000 \$	8,1 %
Ressources externes	10 854 900 \$	34,0 %
Subventions salariales et projet d'intégration des personnes immigrantes et minorités (PRIIME)	971 600 \$	3,0 %
Frais d'aide en participation	10 489 600 \$	32,8 %
Contrats d'intégration au travail	3 005 100 \$	9,4 %
2. Aide aux employeurs		
Concertation pour l'emploi	1 716 100 \$	5,4 %
Mesures de formation de la main-d'œuvre	2 323 600 \$	7,3 %
Total	31 942 900 \$	100,0 %

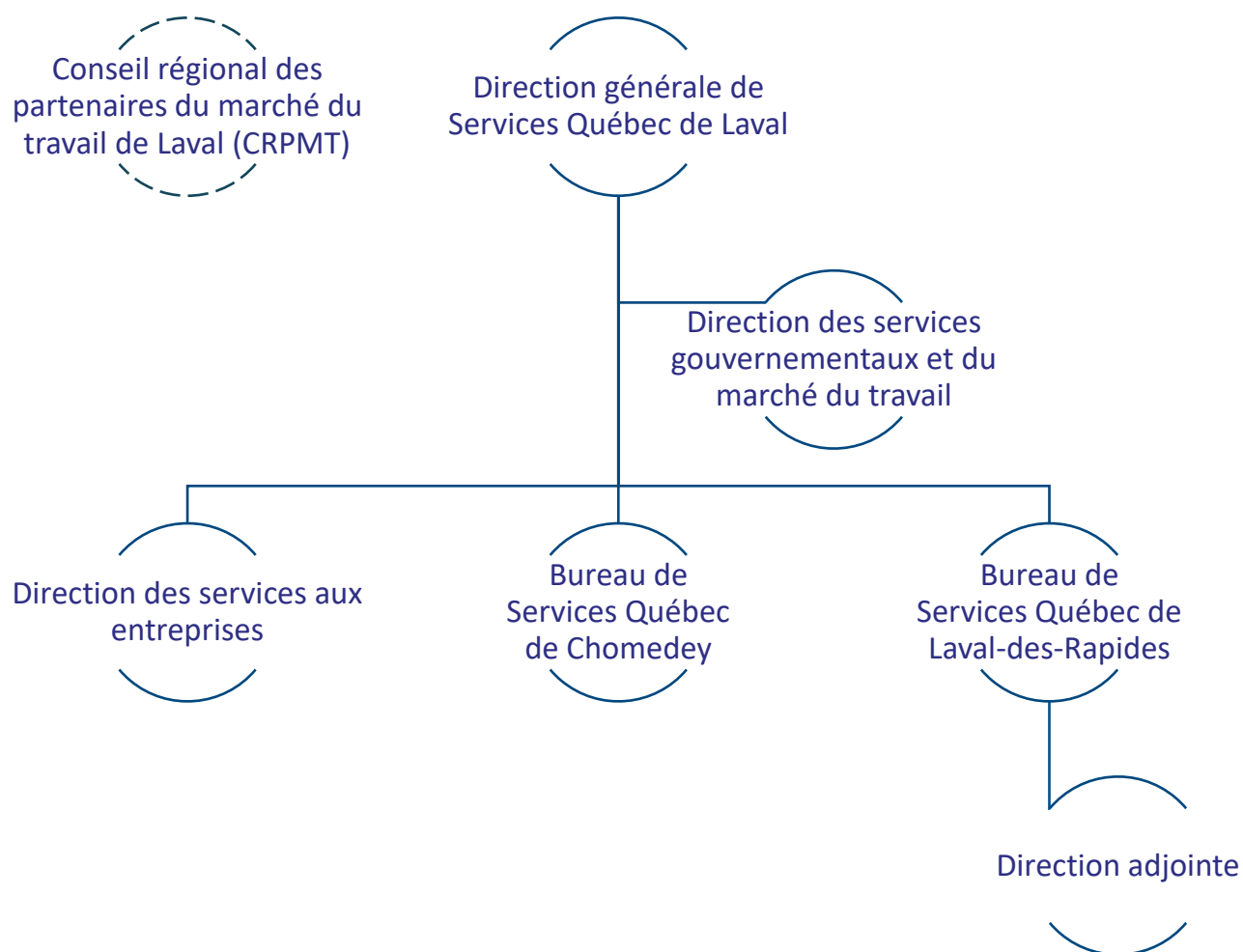
Annexe II – Indicateurs de résultats et cibles

Ensemble des participants aux interventions des services publics d'emploi	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	55,7 %	57,7 %	ND
Clientèle de l'assistance sociale			
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	639	640	ND
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	41,5 %	38,5 %	ND
Proportion de participants aux interventions des services publics d'emploi s'étant maintenus en emploi pour une période d'au moins six mois	ND	ND	ND
Clientèle de l'assurance-emploi (active ou admissible)			
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	2 555	3 578	ND
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	63,2 %	61,4 %	ND
Groupes sous-représentés sur le marché du travail			
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	ND	2 572	ND
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (Ensemble de la clientèle)	ND	54,3 %	ND

Ensemble des participants aux interventions des services publics d'emploi	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025
Entreprises			
Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs priorités	35,0 %	50,2 %	ND
Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi	ND	ND	ND
Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleurs après une intervention des services publics d'emploi	ND	ND	ND
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	188	207	ND
Conformité			
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	ND	ND	ND
Déclaration de services aux citoyens			
Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %	90 %	ND

Annexe III – Organigramme

Direction régionale de Services Québec de Laval



Annexe IV – Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval

Membres votants :

Membres représentant la main-d'œuvre	Membres représentant les entreprises	Membres représentant le milieu de la formation et le milieu communautaire
M^{me} Madeleine Ferland Représentante syndicale Conseil central du Montréal métropolitain (CSN)	M. Luc Lamarche Président LCM Informatique inc. – Micro LL inc.	Vacant
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 Conseillère syndicale Conseil régional FTQ Montréal métropolitain	M. David Bousquet <u>Vice-président du CRPMT</u> Directeur des ressources humaines Aliments Lesters	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)	Vacant	M. Jean-Philippe Gingras Directeur Bureau des études Université du Québec à Montréal
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 <u>Présidente du CRPMT de Laval</u> Directrice de la formation continue et des services aux entreprises Collège Montmorency

Membres représentant la main-d'œuvre	Membres représentant les entreprises	Membres représentant le milieu de la formation et le milieu communautaires
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 le développement régional	Membre représentant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	
M. Bonnet Huor Commissaire aux affaires internationales Service du développement économique Ville de Laval	M. Sébastien Payette <u>Secrétaire du CRPMT de Laval</u> Directeur général p.i. de Services Québec de Laval	

Membres non-votants :

Membre désignée par le ministère de l'Éducation	Membre désignée par le ministère de l'Enseignement supérieur	Membre désigné par la Commission de la construction du Québec
M^{me} Louise Lafontaine Représentante-cadre	M^{me} Chantal Richer Conseillère régionale en enseignement supérieur Laval	M. Philippe Gagnon Chef de section du Service à la clientèle et aux plaintes
Membre désignée représentant le ministère de l'Économie et de l'Innovation		
M^{me} Sihem Benlizidia Directrice p.i. région métropolitaine de Montréal		

Membres invités :

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
M^{me} Corinne Aubry Directrice régionale Laval-Laurentides-Lanaudière	M^{me} Roma Medwid Directrice générale adjointe p.i.	M^{me} Véronique Bélisle Directrice régionale Laval-Laurentides

