



DIRECTION RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC DE L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2021-2022

Coordination

Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail (DPIMT)

Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal

Collaborateurs

- André Bertoldi, Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal
- Maria Branco, bureau de Services Québec centre-nord de Montréal
- Sylvain Bujold, Direction régionale adjointe des ressources externes et de la mesure de formation aux individus
- Rukmini Canape-Brunet, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
- Majida El Mrabet, Centre des services aux entreprises - Secteur du soutien à la gestion
- Sylvain Francoeur, Centre des enquêtes et de la conformité de l'Est
- Harry Hébert, Direction des services gouvernementaux aux individus
- Isabelle Lizotte, bureau de Services Québec du sud-ouest de Montréal
- Isabelle Mathers, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
- Rositza Pavlova, Direction régionale adjointe des ressources externes et de la mesure de formation aux individus
- Line Robitaille, Direction des services gouvernementaux aux individus
- Annie Ross, Direction des services gouvernementaux aux individus
- Alain Saumure, Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal
- Philippe Sauvé, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
- Chantal Savaria, Direction régionale adjointe aux opérations, mesures et services aux entreprises
- Eve Vanelslande, Direction régionale adjointe aux opérations, mesures et services aux entreprises
- Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Île-de-Montréal

Le 18 août 2021, le Conseil des ministres a approuvé le Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi, en conformité avec l'article 3.1 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

Le présent document peut être consulté sur le site Internet d'Emploi-Québec :

emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications-et-formulaires.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-90139-6 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Table des matières

1	Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Île-de-Montréal.....	4
	Mot de la directrice régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail.....	6
	Glossaire	8
2	Présentation de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal	9
3	Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal	13
4	Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations	21
	4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité	22
	4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle	23
	4.3 Autres enjeux régionaux.....	33
5	Annexes	34
	Annexe 1 : Budgets d'intervention du Fonds de développement du marché du travail	34
	Annexe 2 : Indicateurs de résultats ciblés et cibles	35
	Annexe 3 : Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal	36
	Annexe 4 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail	37
	Annexe 5 : Plan d'action régional transitoire 2020-2021	39



1 Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Île-de-Montréal



À titre de président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Île-de-Montréal, c'est avec fierté que je vous présente le volet « Main-d'œuvre et emploi » du Plan d'action de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal.

Avec la pandémie de la COVID-19, des milliers d'entreprises ont dû revoir leur modèle d'affaires, certains secteurs devenant plus vulnérables, d'autres étant affectés par la rareté de la main-d'œuvre. En décembre 2020, le niveau de l'emploi dans la région de l'Île de Montréal demeurait inférieur de 43 600 à celui de février 2020. La crise sanitaire a engendré des mises à pied dans plusieurs secteurs d'activité économique importants pour la région comme le transport aérien, les loisirs ainsi que les arts et spectacles, alors que d'autres secteurs font face à des défis de recrutement, notamment en santé, en technologies de l'information et en construction.

La crise sanitaire a eu un impact majeur sur l'Île de Montréal qui est demeurée en zone rouge plus longtemps que les autres régions du Québec. Soulignons qu'en 2020 le taux de chômage sur l'Île de Montréal est passé de 7,0 % en février à 15,8 % en juin pour redescendre à 8,8 % en décembre. Les stratégies présentées au volet « Main-d'œuvre et emploi » du plan d'action régional visent à diminuer les conséquences de la pandémie sur les entreprises et les individus ainsi qu'à dynamiser l'économie régionale.

En plus de la gestion des impacts directs de la pandémie, les entreprises ont dû accélérer leur virage numérique. Ainsi, offrir un soutien en gestion des ressources humaines aux entreprises en situation de rareté de main-d'œuvre et de changements technologiques est primordial pour appuyer cette évolution rapide.

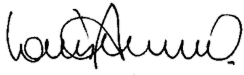
De plus, la synergie avec les partenaires régionaux représentant les entreprises, la main-d'œuvre, le réseau de l'éducation, les organismes en développement de l'employabilité et les représentants du développement local sera particulièrement importante, car elle permettra d'ajuster les services publics d'emploi aux besoins particuliers des clientèles de la région de l'Île de Montréal¹.

Dans la mise en œuvre de nos actions, nous nous appuierons sur des analyses exhaustives du marché du travail et, à ce titre, nous poursuivrons notre collaboration avec le regroupement Conseil emploi métropole. Notre réseau de partenaires est efficient grâce à sa concertation. Même si nous traversons une période instable, je suis certain que nous saurons répondre aux besoins du marché du travail.

Enfin, c'est avec enthousiasme que le Conseil régional des partenaires du marché du travail a participé à l'élaboration des stratégies de ce plan avec le personnel de la Direction régionale, que

¹ La composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Île-de-Montréal se trouve en annexe, à la page 36.

je remercie chaleureusement. Ces stratégies seront déployées sur le terrain en multiples actions porteuses pour relancer l'économie montréalaise.



Louis Arsenault

Président du CRPMT de l'Île-de-Montréal

Directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.

Mot de la directrice régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail



C'est avec plaisir que je vous présente le Plan d'action régional 2021-2022 de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal (Direction régionale), qui porte sur la troisième année du cycle de planification 2019-2023. Ce cycle de planification avait été établi dans un contexte de perspectives économiques favorables avec un taux de chômage historiquement bas. Or, la pandémie de la COVID-19 a bouleversé l'état du marché du travail, elle a éloigné du marché du travail certaines clientèles de Services Québec et transformé la prestation de services aux individus et aux entreprises. La crise sanitaire nous amène donc à revoir les priorités régionales en fonction des besoins émergents des citoyennes, des citoyens et des entreprises en plus d'adapter l'offre de services aux nouvelles réalités du marché du travail.

Ce plan prévoit donc des stratégies qui tiennent compte des effets de la pandémie sur la région, dans une perspective de relance économique. Les stratégies s'appuient, entre autres, sur les recommandations qui découlent du Forum virtuel sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi, dont la requalification de la main-d'œuvre et le rehaussement des compétences. Le Plan s'appuie également sur le Plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mis à jour en octobre 2020 pour tenir compte de la crise sanitaire, et sur le Plan d'action pour la main-d'œuvre. À titre d'exemple, ce plan a pour objectif d'augmenter l'intégration et le maintien en emploi des individus et de soutenir davantage les entreprises dans l'adaptation de leurs pratiques en gestion des ressources humaines.

Cette année, les services de solidarité sociale resteront au cœur de nos interventions afin de soutenir les personnes et les familles défavorisées financièrement. Les travailleuses et les travailleurs, les chercheuses et les chercheurs d'emploi ainsi que les employeurs seront appuyés par des services publics d'emploi qui favoriseront l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, nous continuerons à collaborer avec la Ville de Montréal à la mise en œuvre et au suivi de l'Entente administrative sur la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des Alliances pour la solidarité. Pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire, nous poursuivrons, entre autres, les rencontres des membres du comité régional mixte avec nos partenaires autochtones en développement de l'employabilité, dans le cadre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits.

Par ailleurs, je ne saurais passer sous silence les travaux de réorganisation administrative accomplis à la suite de l'analyse du fonctionnement de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal. Ces travaux ont permis de réaliser certains regroupements qui enrichissent la vision commune de la Direction régionale et facilitent la collaboration entre les équipes.

J'aimerais souligner également que le Plan d'action régional est le fruit d'un exercice collaboratif. Le personnel de la Direction régionale ainsi que les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail participent à l'élaboration de ce plan, et je les en remercie. Je tiens aussi à souligner l'importance de nos liens avec tous nos partenaires dans la réalisation de ce plan, de même que l'engagement de l'ensemble du personnel de la Direction régionale pour déployer les stratégies qui y sont prévues.

Enfin, le Plan d'action régional 2021-2022 se réalisera dans un contexte d'incertitude et d'évolution économique. Je suis convaincue qu'avec la collaboration de toutes et de tous nous saurons faire preuve d'agilité pour offrir une prestation de services adaptée à l'évolution des attentes et des besoins des clientèles et des entreprises.



Isabelle Bemeur

Directrice régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal
Secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Glossaire

Axe d'intervention : Domaines ou secteurs prioritaires d'intervention.

Enjeu : Ce qu'une organisation peut gagner ou perdre à agir ou à ne pas agir relativement à une situation ou à un phénomène qui se produit dans son environnement et qui est susceptible d'influer sur son avenir. L'enjeu désigne des préoccupations que l'organisation doit traiter ou résoudre afin d'être en mesure de réaliser sa mission.

Diversité : Concept qui se réfère aux différences qui existent entre des individus et entre des groupes d'individus. Ces différences touchent le genre, l'origine, l'âge, la religion et les croyances, les capacités cognitives ou physiques, l'identité ou l'orientation sexuelle, l'apparence physique, les valeurs, l'éducation, la classe sociale ou économique, la langue, etc. La diversité se manifeste tant dans les opinions, les idées et les traits de personnalité que dans les expériences professionnelles et de vie, les compétences et les connaissances diverses des individus.

Inclusion : Démarche visant à lever les obstacles à la participation économique et sociale des individus en créant des conditions collectives qui offrent des possibilités égales pour tous et qui permet à chacune et chacun de faire valoir sa personnalité, ses talents et ses idées. L'inclusion est un préalable à la diversité.

Information sur le marché du travail (IMT) : L'IMT regroupe l'ensemble de l'information utile aux personnes qui cherchent un emploi, qui doivent faire un choix de carrière ou qui désirent améliorer leur situation d'emploi. Elle s'adresse aussi aux employeurs qui s'intéressent à la situation du marché du travail ou qui sont à la recherche de main-d'œuvre compétente pour leur entreprise.

Pénurie de main-d'œuvre et rareté de main-d'œuvre : On fait référence à une pénurie lorsqu'on observe momentanément et simultanément, pour une industrie ou une profession donnée, les phénomènes suivants :

- forte croissance de l'emploi;
- très faible taux de chômage;
- nombre important de **postes vacants de longue durée** (difficultés de recrutement);
- croissance importante des salaires;
- impact sur la production de l'entreprise (refus de contrats, retards de livraison).

Lorsque l'une ou l'autre de ces conditions n'est pas rencontrée, il s'agit plutôt d'une rareté et non d'une pénurie.

Stratégie : Combinaison cohérente de moyens et d'actions conçue pour atteindre les fins visées.

2 Présentation de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal

La Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal (Direction régionale) a un effectif de 952 personnes, dont 38 gestionnaires, qui prennent part à la mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de contribuer à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec.

L'organisation générale

La Direction régionale est responsable de la gestion des services d'emploi et de solidarité sociale offerts aux personnes et aux entreprises sur tout le territoire de l'Île de Montréal ainsi que de la prestation des services gouvernementaux. Le déploiement de Services Québec sur le territoire de l'Île de Montréal a été complété en janvier 2020. Les services de renseignements généraux sur les services gouvernementaux sont maintenant intégrés à l'offre de service de la Direction régionale. Ces services sont offerts en personne, par téléphone et en ligne.

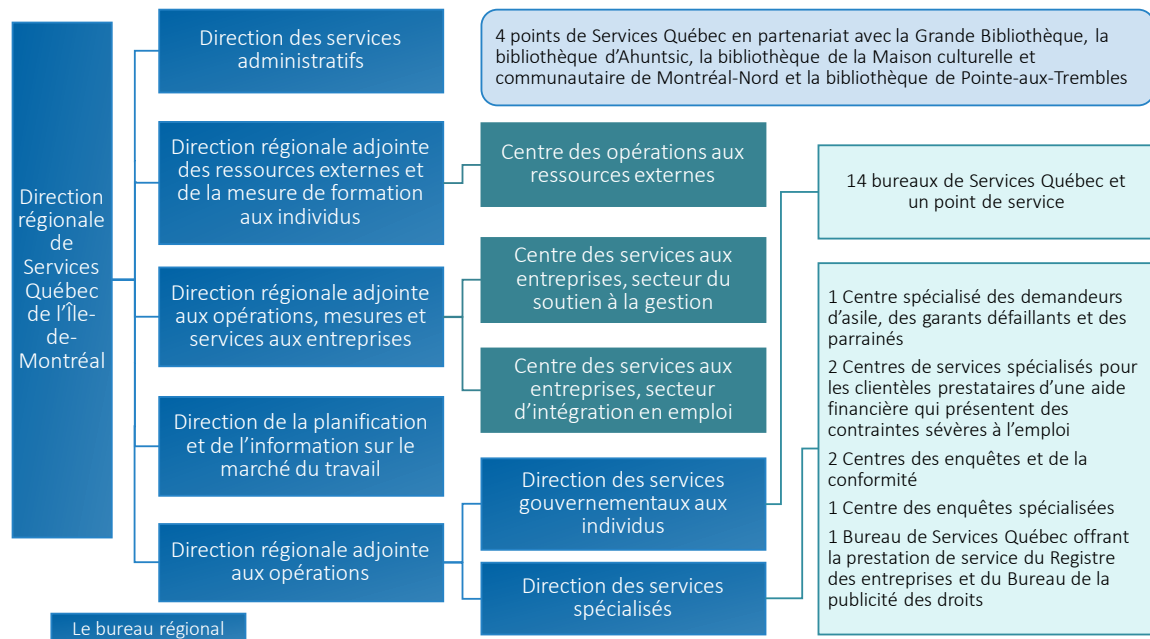
La Direction régionale comprend un bureau régional qui regroupe des directions administratives et de soutien opérationnel, des bureaux de Services Québec et des centres et points de services spécialisés offrant des services directs à la population et aux entreprises². Le bureau régional a la responsabilité de définir des orientations pour l'ensemble des unités administratives relativement aux cibles et aux objectifs fixés par les autorités du Ministère. Il offre également un soutien aux intervenantes et intervenants locaux en matière d'intervention, de répartition des cibles opérationnelles, des budgets d'intervention de même que l'administration et le suivi de ces activités³. Il assure aussi la formation du personnel.

Au cours de l'année 2020, la Direction régionale a apporté des changements à sa structure administrative. Elle a fusionné les deux équipes (Direction régionale adjointe aux opérations et la Direction du soutien opérationnel aux services gouvernementaux), qui jouaient un rôle stratégique dans les services offerts aux individus, afin d'uniformiser cette ligne hiérarchique. De plus, l'ensemble des subventions salariales est dorénavant offert par un même secteur d'activité au sein du Centre des services aux entreprises – Secteur d'intégration en emploi, ce qui permet d'en consolider les activités. Enfin, l'ensemble des services d'enquête ont été regroupés dans le même secteur d'activité, à savoir le Centre des enquêtes spécialisées et les centres des enquêtes et de la conformité de l'Est et de l'Ouest. Le schéma suivant présente la nouvelle organisation générale de la Direction régionale.

² Pour connaître la structure de gouvernance, consultez l'organigramme de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal en annexe, à la page 35.

³ Les indicateurs de résultats ciblés et les cibles 2022 de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal sont présentés en annexe, à la page 34.

Schéma 1 : Organisation générale, Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal



Les ressources humaines

Le tableau suivant présente la répartition de l'effectif de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal par catégories d'emploi, réparti dans son réseau d'unités organisationnelles et au bureau régional.

Tableau 1 : Répartition de l'effectif de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal

Catégorie	Effectif	Pourcentage (%)
Cadres	38	4,0 %
Personnel administratif ^a	175	18,4 %
Attachées et attachés d'administration	119	12,5 %
Agentes et agents de recherche et de planification socioéconomique ^b	20	2,1 %
Agentes et agents d'aide socioéconomique	558	58,6 %
Enquêtrices et enquêteurs	42	4,4 %
Total	952	

- a. Comprend un ensemble de corps d'emploi assurant le soutien aux opérations, comme les agentes et les agents de bureau, les techniciennes et techniciens en administration, les techniciennes et techniciens en informatique ainsi que les agentes et agents de secrétariat.
- b. Comprend plusieurs corps d'emploi exerçant des fonctions d'analyse et de conseil, particulièrement en matière de planification et d'information sur le marché du travail, tels les analystes du marché du travail, les économistes ainsi que les conseillères et conseillers à la diffusion de l'information sur le marché du travail.

Les ressources financières

Pour offrir les services gouvernementaux, Services Québec est doté d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Les orientations budgétaires peuvent être ajustées régionalement, selon l'état du marché du travail et les priorités fixées. Les attentes relatives aux services publics d'emploi et aux cibles visées sont établies en concordance avec le budget d'intervention accordé. Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte également sur un budget de transfert pour assurer l'aide financière de dernier recours et pour offrir d'autres programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

Les services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) finance les mesures actives des services publics d'emploi. Afin d'obtenir les résultats prévus au Plan d'action régional 2021-2022, la région se voit allouer un budget d'intervention total de 265 M\$, ce qui représente près de 29 % de l'ensemble des budgets accordés aux directions régionales⁴. Le budget est composé de deux grandes catégories, soit les fonds du Québec et les fonds du compte d'assurance-emploi. Chacun d'eux sert à financer différentes interventions auprès des diverses clientèles et entreprises.

Les programmes d'assistance sociale

La moyenne mensuelle des prestations versées aux fins des programmes d'assistance sociale s'élève à 73,7 M\$. Il s'agit essentiellement d'une enveloppe centrale dont les sommes sont administrées régionalement en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les personnes ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, A-13.1.1) et de son règlement d'application.

L'environnement partenarial

Grâce au caractère représentatif de ses membres relativement aux réalités du marché du travail, le Conseil régional des partenaires du marché du travail⁵ est un collaborateur essentiel pour la Direction régionale. Par ailleurs, dans le souci d'assurer la complémentarité des interventions et des expertises sur le territoire de l'île de Montréal et de favoriser la participation sociale, la Direction régionale mène ses actions en étroite collaboration avec ses partenaires des secteurs de

⁴ La répartition des budgets d'intervention du Fonds de développement du marché du travail se trouve en annexe, à la page 33.

⁵ La Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, M-15.001) (loi MESS-CPMT) a institué un conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) dans chacune des 17 régions administratives du Québec, comme le prescrit l'article 38 de la Loi.

l'éducation, du développement de l'employabilité, du secteur communautaire et du développement économique. Parmi eux, mentionnons :

- la Commission des partenaires du marché du travail (Commission);
- les organismes externes spécialisés dans le développement de l'employabilité et le Forum régional des ressources externes en développement de l'employabilité;
- les établissements d'enseignement du réseau de l'éducation;
- le Conseil emploi métropole;
- les comités sectoriels de main-d'œuvre et les comités consultatifs;
- les grappes industrielles;
- le milieu syndical;
- le milieu des affaires;
- la Ville de Montréal et ses instances de concertation régionales et locales;
- les ministères et organismes gouvernementaux du Québec et du Canada.

Les tendances du marché du travail montréalais en 2021 : faits saillants

L'année 2020 a été marquée par un contexte de grande instabilité économique. En effet, la crise sanitaire a eu un impact sans précédent sur l'économie mondiale. À l'échelle du Québec, les derniers résultats publiés par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)⁶ font état d'une baisse du produit intérieur brut (PIB) réelle de 5,3 % pour l'année 2020, et ce, malgré le rebond de l'économie à la deuxième moitié de l'année. La baisse du PIB enregistrée est la plus forte observée depuis la récession de 1982. Notons par ailleurs que les années 2021 et 2022 s'annoncent très positives en ce qui a trait à la croissance économique. Les différents scénarios prévisionnistes font état d'une croissance soutenue du produit intérieur brut réel qui oscillerait autour de 6,0 % en 2021 et 3,4 % en 2022 au Québec⁷.

Après avoir connu une vigueur exceptionnelle depuis quelques années avec, notamment, un taux de chômage historiquement bas (7,2 %) en 2018 et en 2019, le marché du travail montréalais a connu en 2020 une situation pour le moins inédite. Le nombre de personnes en situation d'emploi a baissé de 5,5 % par rapport à 2019, tandis que le taux de chômage a bondi à 11,4 %. Différents secteurs d'activité et groupes de travailleuses et travailleurs ont été affectés par les répercussions de la crise sanitaire. En effet, on observe une augmentation du nombre de chômeuses et de chômeurs dans les secteurs les plus touchés par la pandémie (hébergement et restauration, arts, spectacles et loisirs, transport aérien, etc.), alors que le nombre d'emplois a dépassé le niveau qui avait cours avant la crise dans d'autres secteurs (technologies de l'information, assurances, soins de santé, etc.), créant ainsi une rareté de main-d'œuvre. Du côté des travailleuses et travailleurs, ce sont surtout les jeunes de 15 à 24 ans, les femmes et les immigrantes et immigrants récents⁸ qui ont été les plus touchés par la crise.

Ce chapitre présente l'analyse détaillée des effets de la pandémie sur l'état du marché du travail de la région de l'Île de Montréal.

Le profil démographique

En date du 1^{er} juillet 2020, l'Institut de la statistique du Québec estime la population de l'Île de Montréal à 2 070 000 personnes. Elle représente 24,1 % de la population du Québec (8 574 600) et se classe au premier rang des 17 régions administratives de la province devant la Montérégie (1 603 200) et la Capitale-Nationale (757 100). Elle est également au cœur de la région

⁶ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2021), *Comptes économiques du Québec*, 4^e trimestre 2020, [En ligne], Québec, L'Institut, 46 p. [statistique.quebec.ca/fr/fichier/comptes-economiques-du-quebec-quatrieme-trimestre-2020.pdf].

⁷ DESJARDINS (2021), *Études économiques*, mars 2021.

⁸ Immigrantes et immigrants récents : arrivés depuis 5 ans et moins.

métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal (4 364 200) qui représente environ la moitié de la population du Québec.

Une croissance démographique au ralenti

De façon générale, la pandémie de la COVID-19 a eu un impact important sur la croissance démographique de la population québécoise, plus particulièrement dans les grands centres urbains. Selon des données préliminaires de l'Institut de la statistique du Québec, la population montréalaise a augmenté d'environ 5 000 personnes en 2019-2020, comparativement à 37 000 l'année précédente. Ce ralentissement peut être expliqué par la diminution du nombre d'immigrantes et d'immigrants entrants, l'augmentation du nombre de décès et la migration interrégionale.

En ce qui concerne l'immigration, l'île de Montréal constitue la principale région d'accueil des immigrantes et immigrants dans la province. Au cours de la période 2018-2019, la région a accueilli 29 313 personnes immigrantes comparativement à 21 438 en 2019-2020.

Par rapport au nombre de décès, l'île de Montréal a vu son bilan se dégrader au cours de l'année 2020. La pandémie de la COVID-19 a eu un impact sur l'augmentation du nombre de décès au Québec. D'après les données de l'Institut de la statistique du Québec, on a en effet enregistré 11 % de plus de décès au cours des neuf premiers mois de l'année 2020, soit 55 500 comparativement à 50 200 décès au cours de la même période en 2019. Les régions de l'île de Montréal et de Laval ont été les plus durement touchées et ont enregistré une augmentation de 3 800 décès par rapport à l'année précédente.

La migration interrégionale a également eu une influence non négligeable depuis les dernières années sur l'évolution de la population montréalaise. Durant la période 2019-2020, la région de l'île de Montréal a enregistré un important déficit⁹ (-35 900) de sa population au profit des autres régions du Québec, dont la Montérégie (-14 500), Lanaudière (-6 700), Laval (-6 000) et les Laurentides (-5 100).

Une population relativement jeune

La structure par âge de l'île de Montréal diffère de celle du Québec par une plus forte présence des personnes en âge de travailler (les 20 à 64 ans). Ce groupe représente 63,5 % de l'ensemble des personnes habitant la région en 2019, comparativement à 60,0 % au Québec¹⁰. L'île de Montréal se distingue aussi par un moindre pourcentage relativement au vieillissement de sa population. Dans la région, le poids relatif des 65 ans et plus est passé de 15,2 % en 2008 à 16,4 % en 2019, alors qu'à l'échelle du Québec cette part est passée de 14,6 % à 19,3 % durant la même période.

⁹ L'île de Montréal a accueilli environ 27 000 personnes en provenance des autres régions administratives, mais elle a vu 62 900 personnes la quitter pour s'établir ailleurs au Québec.

¹⁰ Cela peut s'expliquer par la présence de nombreux cégeps et universités sur l'île de Montréal, qui attirent un nombre important de jeunes adultes, ainsi que par la forte présence des personnes immigrantes sur l'île (selon l'ISQ, environ 60 % de la population immigrante admise au Québec en 2016 est âgée de 20 à 44 ans).

Le marché du travail

Que ce soit sur l'île de Montréal ou dans l'ensemble du Québec, les résultats de l'Enquête sur la population active (EPA) indiquent une baisse du nombre de personnes en situation d'emploi et une augmentation du taux de chômage au cours de l'année 2020. Ainsi, le nombre de personnes qui occupaient un emploi a connu une baisse de 59 400 (-5,5 %) pour l'île de Montréal, alors que le Québec a perdu 208 500 emplois (-4,8 %). Le taux de chômage est passé de 7,3 % à 11,4 % dans la région de l'île de Montréal et de 5,1 % à 8,9 % au Québec au cours de la même période.

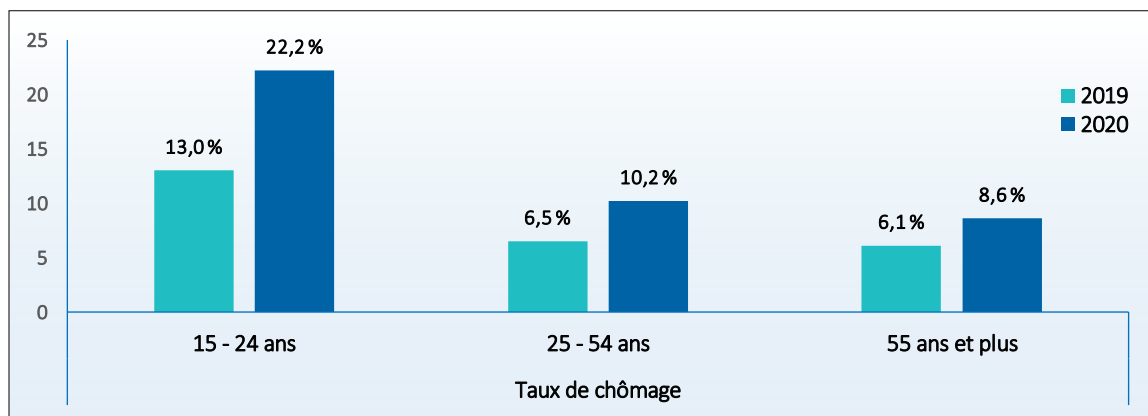
Toutefois, au quatrième trimestre de 2020, la situation de l'emploi est presque revenue à ce qu'elle était avant la pandémie, même si elle reste difficile pour les jeunes de 15 à 24 ans, les femmes et les immigrantes et immigrants récents ainsi que dans certains secteurs économiques. On assiste à une situation paradoxale caractérisée, d'une part, par une importante augmentation du nombre de personnes en chômage dans certains secteurs, notamment celui des arts, spectacles et loisirs et celui de l'hébergement et de la restauration et, d'autre part, par des difficultés de recrutement dans d'autres secteurs comme la santé et les technologies de l'information.

Les jeunes, les femmes et les immigrantes et immigrants récents plus affectés par la crise

Les jeunes de 15 à 24 ans ont été les plus touchés par la pandémie à cet égard, et ils ont connu les pertes d'emploi les plus marquées. En effet, même si les jeunes ne représentent qu'environ un dixième des personnes en situation d'emploi résidant sur l'île de Montréal, près de 40 % des emplois perdus dans la région les concernaient. Cette situation peut être expliquée par la présence importante des jeunes dans les secteurs les plus touchés par la crise de la COVID-19.

Le taux de chômage des jeunes a bondi de 9,2 points de pourcentage (p.d.p.) pour atteindre 22,2 % en 2020. C'est le taux de chômage le plus élevé parmi les différents groupes d'âge. Il est suivi par celui du groupe des 25 à 54 ans avec un taux de chômage de 10,2 % (soit une augmentation de 3,7 p.d.p.) et celui des 55 ans et plus (8,6 %, soit une augmentation de 2,5 p.d.p.).

Graphique 1 : Évolution du taux de chômage selon les groupes d'âge, île de Montréal, 2019-2020



Source : STATISTIQUE CANADA, *Enquête sur la population active (EPA)*.

Pour ce qui est de l'emploi selon le genre, sur l'île de Montréal, l'année 2020 a été caractérisée par une baisse de l'emploi tant du côté des hommes que de celui des femmes. La diminution chez les hommes a été de 33 000 emplois, tandis que chez les femmes elle a été de 26 400 emplois. Quant au taux de chômage, il a augmenté plus rapidement chez les femmes (5,1 p.d.p.) que chez les hommes (3,2 p.d.p.).

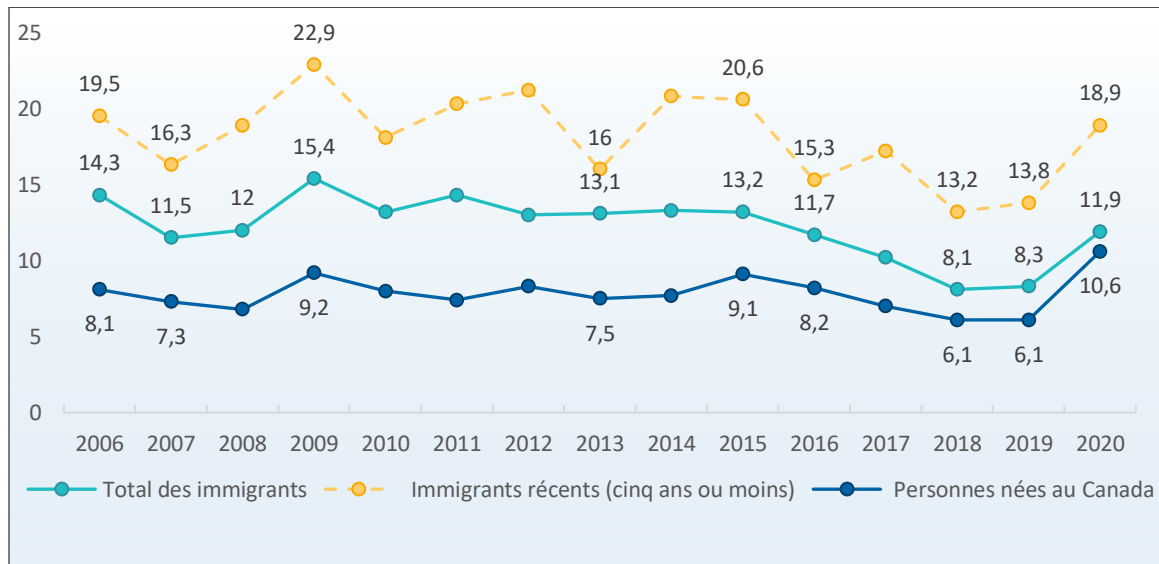
À l'échelle du Québec, plus de femmes que d'hommes ont perdu leur emploi. En effet, celles-ci ont perdu 113 100 emplois comparativement à une perte de 85 400 emplois chez les hommes, en raison, notamment, de leur présence dans les secteurs qui ont été frappés par la crise au début de la pandémie comme le commerce de détail ou encore celui des autres services.

Depuis 2016, le taux de chômage des personnes immigrantes a connu une tendance à la baisse pour atteindre des niveaux historiquement bas en 2018 et en 2019 (8,1 % et 8,3 %, respectivement), pour ensuite augmenter à 11,9 % en 2020. Le groupe des immigrantes et immigrants récents est celui qui a connu la plus forte augmentation en 2020 avec un taux de chômage qui s'établit à 18,9 %, ce qui représente un écart de 5,1 p.d.p par rapport à 2019. L'écart durant cette même période concernant le total des personnes immigrantes est de 3,6 p.d.p., et il est de 4,5 p.d.p pour les personnes nées au Canada, le taux de chômage pour ce dernier groupe étant de 10,6 % en 2020.

Le taux de chômage de l'ensemble des personnes immigrantes en 2020 reste cependant loin des sommets atteints à la suite de la crise économique de 2008 alors qu'on observait un taux de 15,4 % en 2009; il était de 22,9 % pour les immigrantes et immigrants récents. Pour les personnes nées au Canada, le constat est différent avec un taux de 9,2 % en 2009, en deçà de celui constaté en 2020.

Le graphique suivant illustre l'évolution du taux de chômage de l'ensemble des personnes immigrantes, des immigrantes et immigrants récents et des personnes nées au Canada pour la période de 2006 à 2020. Il montre, entre autres, comment ces groupes ont été touchés par des crises de nature différente : l'une, financière, en 2008, et l'autre, sanitaire, toujours en cours.

Graphique 2 : Évolution du taux de chômage des personnes immigrantes, des immigrants récents et des personnes nées au Canada, île de Montréal, 2006-2020



Source : STATISTIQUE CANADA, *Enquête sur la population active* (EPA).

La baisse du nombre d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale et l'augmentation du nombre de prestataires de l'assurance-emploi

On observe depuis plusieurs années une tendance à la baisse du nombre d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale.

Tableau 2 : Évolution du nombre d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale, île de Montréal¹¹, décembre 2014 - décembre 2020

	Programmes d'assistance sociale			
	Programme objectif emploi ¹²	Programme d'aide sociale	Programme de solidarité sociale	Total
2014	s.o.	74 905	32 877	107 782
2015	s.o.	71 318	32 736	104 054
2016	s.o.	67 086	32 685	99 771
2017	s.o.	60 751	32 549	93 300
2018	1 921	53 300	32 068	87 289
2019	2 649	47 920	31 109	81 677
2020	1 318	40 881	29 505	71 704

Source : MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, statistiques officielles.

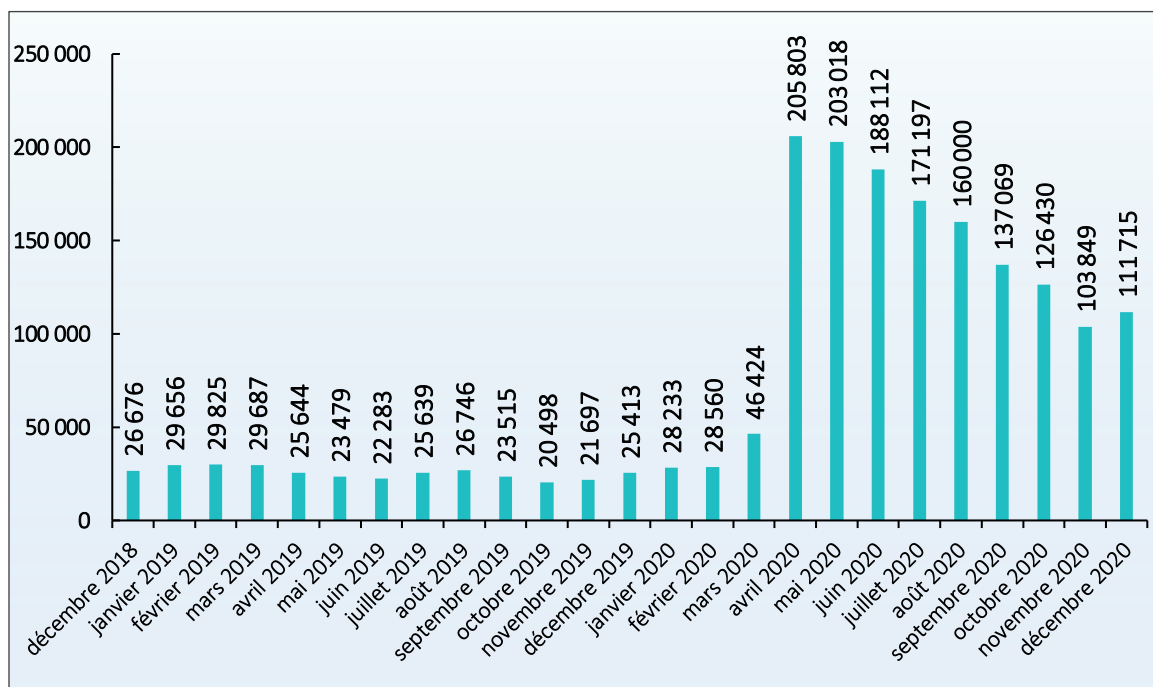
¹¹ Ces nombres excluent les demandeurs et demanduses d'asile prestataires des programmes d'assistance sociale.

¹² Le programme Objectif emploi est entré en vigueur le 1^{er} avril 2018.

Cette baisse s’est accentuée durant la dernière année. Le nombre d’adultes prestataires des programmes d’assistance sociale a connu une diminution de 12 % entre décembre 2019 et décembre 2020. Cette variation peut s’expliquer, entre autres, par la mise en œuvre de programmes fédéraux de soutien financier aux individus, qui visent à atténuer les impacts économiques de la pandémie : la Prestation canadienne d’urgence (PCU) et les mesures du plan d’intervention économique du Canada qui comprennent, notamment, la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) ainsi que le prolongement de la durée des prestations de l’assurance-emploi.

En ce qui a trait aux prestataires de l’assurance-emploi, bien que leur nombre ait amorcé une baisse depuis mai 2020, il demeure néanmoins largement plus élevé comparativement à ce qui était observé avant la pandémie. En effet, le nombre de prestataires a oscillé entre 20 000 et 28 000 de décembre 2018 à février 2020, avant d’atteindre un pic historique au mois d’avril 2020 (205 803). Depuis la réouverture partielle de l’économie, une tendance à la baisse du nombre de prestataires de l’assurance-emploi est observée, comme l’illustre le graphique 3.

Graphique 3 : Évolution du nombre de prestataires de l’assurance-emploi, île de Montréal, décembre 2018 - décembre 2020



Source : Emploi et Développement social Canada

L'impact inégal de la crise sur les secteurs d'activité

En 2020, l'île de Montréal a enregistré une diminution totale de 59 400 emplois (-5,5 %) par rapport à 2019.

Le secteur des services est au cœur de l'économie de l'île de Montréal. Environ 86 % des résidentes et résidents montréalais y travaillent comparativement à près de 80 % pour l'ensemble du Québec. Il a affiché la plus forte baisse en termes de nombre d'emplois par rapport aux autres secteurs d'activité. Les mesures sanitaires déployées pour prévenir la propagation de la COVID-19 se sont traduites par la perte de 42 500 emplois (-4,6 %). La perte d'emplois dans ce secteur concerne particulièrement les services à la consommation (-7,6 %). Les secteurs les plus touchés sont : les services d'hébergement et de restauration (-27,1 %) et les arts, spectacles et loisirs (-11,4 %). Quant au commerce de détail, une perte de 1,9 % est enregistrée pour l'île de Montréal. Les services à la production, quant à eux, affichent une diminution de 3,1 % alors que, pour les services gouvernementaux, le niveau d'emploi a diminué de 3,7 % depuis 2019.

Le secteur de la production des biens a, quant à lui, affiché une baisse de 16 900 personnes titulaires d'un emploi (-11,0 %). Dans ce secteur, la construction compte 29 500 personnes en activité en 2020, ce qui représente une baisse de 6 700 emplois en comparaison avec 2019.

Le sous-secteur de la fabrication a enregistré une baisse de 8,6 % dans son ensemble. La fabrication d'aliments, de boissons et de produits du tabac (-28,6 %) et la fabrication de produits en caoutchouc et en plastique (-29,3 %) figurent parmi les plus touchés pendant la période de la pandémie.

Malgré les mesures liées à la crise sanitaire, certains sous-secteurs de la fabrication ont tout de même bien performé. C'est le cas de la fabrication de produits informatiques et électroniques (29,4 %) et de la fabrication de produits chimiques (14,1 %).

La rareté de la main-d'œuvre demeure dans certains secteurs

Des difficultés de recrutement persistent dans certains secteurs comme les technologies de l'information, la santé et le secteur de la construction. Elles pourraient également être accentuées pour certains niveaux de compétence, comme les professionnels qui ont retrouvé le niveau d'emploi prépandémie. D'ailleurs, la majorité des comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO) estiment que les difficultés de recrutement sont plus fréquentes qu'avant la pandémie. Les raisons mentionnées sont :

- l'impact des prestations d'urgence (PCU, PCRE, etc.);
- le manque de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires;
- l'impact de la distanciation physique et les craintes liées à la pandémie.

Bien que certaines personnes de niveau professionnel aient retrouvé leur emploi, celles qui ont un faible niveau de numératie et de littératie rencontreront plus de difficultés pour profiter de la relance économique.

En conclusion

Afin d'atténuer les impacts de la pandémie sur le marché du travail, de contribuer à la relance de l'économie et de réduire l'effet de la rareté de la main-d'œuvre, il sera nécessaire que toutes les personnes qui sont en mesure d'occuper un emploi et qui le désirent puissent participer au marché du travail. Sur l'île de Montréal, les bassins potentiels de main-d'œuvre sont, entre autres :

- les prestataires de l'assurance-emploi;
- les adultes inscrits au Programme objectif emploi et les adultes prestataires de l'aide sociale;
- les personnes les moins qualifiées qui ont été les plus touchées par la pandémie de la COVID-19;
- les immigrantes et immigrants récents;
- les jeunes de 15 à 24 ans;
- les femmes.

Pour favoriser l'intégration au marché du travail de cette main-d'œuvre et répondre aux besoins des entreprises, il sera important :

- de consolider les liens entre les différents partenaires;
- d'offrir une prestation de services adaptée;
- de favoriser l'adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail, le rehaussement des compétences et la requalification de la main-d'œuvre;
- d'accompagner les entreprises en gestion des ressources humaines.

En vertu de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire 2018-2022 (version actualisée) le Ministère doit contribuer aux objectifs de la Stratégie, particulièrement celui visant à répondre aux priorités régionales qui concernent sa mission et qui sont donc prises en considération par la Direction régionale de Services Québec dans la planification de ses interventions de la prochaine année. Les trois priorités régionales sont présentées à la section 4.3.

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

- 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

La planification régionale découle du contexte régional et des enjeux ci-haut mentionnés. Elle prend également appui sur les priorités régionales ainsi que sur la [planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale](#) (MTESS) et de [celle de la Commission des partenaires du marché du travail](#), ainsi que de l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal, des attentes de résultats qui lui sont signifiées par ses autorités ainsi que de certains facteurs de contingence comme l'évolution du marché du travail et les besoins de la clientèle.

Certaines priorités ministérielles ont aussi été considérées dans la planification 2021-2022, notamment :

- l'expérience client des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises;
- les priorités et les mesures qui ont émergé du Forum virtuel sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi;
- l'intensification des interventions auprès des entreprises.

Voici les priorités de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal dégagées de l'analyse du marché du travail et des priorités ministérielles. Ces priorités sont la toile de fond du Plan d'action régional 2021-2022, et chacune d'entre elles à la même valeur :

- Préparer, intégrer et maintenir en situation d'emploi des personnes éloignées du marché du travail et des groupes sous-représentés sur le marché du travail, particulièrement les personnes handicapées, les femmes, les personnes immigrantes, les jeunes, les adultes prestataires des programmes d'assistance sociale et les travailleuses et travailleurs expérimentés.
- Favoriser le rehaussement des compétences et la requalification de la main-d'œuvre, notamment pour les personnes qui ont perdu leur emploi en raison de la pandémie.
- Offrir un soutien en gestion des ressources humaines aux entreprises en situation de rareté de main-d'œuvre et d'évolution technologique.
- Valoriser la diversité et l'inclusion comme source de richesse collective, pour un marché du travail plus résilient et plus performant.
- Enrichir l'expérience client¹³ des citoyennes, des citoyens et des entreprises, notamment en privilégiant une prestation de services en multimode, dont le virtuel.
- Assurer une veille concernant les besoins actuels et futurs des clientèles et des entreprises et ajuster la prestation de services en fonction de cette évolution.

¹³ Une démarche de l'expérience client implique, entre autres, de placer les personnes et les entreprises au centre des actions du Ministère en priorisant les améliorations à grande valeur ajoutée pour eux.

- Faire connaître davantage l'offre de services aux personnes et aux entreprises.
- Consolider les liens avec les partenaires régionaux, notamment en ayant une connaissance plus approfondie des offres de service de chacun et en favorisant la complémentarité des actions, dans un objectif de continuum des services et d'efficacité.

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

En lien avec cette orientation de la planification stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, voici les interventions régionales prévues pour 2021-2022. Cette section se rapporte à [Services Québec](#) comme porte d'entrée des services gouvernementaux. Elle fait référence à toute l'offre de service gouvernementale. Elle est plus large que les services publics d'emploi et elle peut inclure, par exemple, des collaborations interministérielles et municipales.

OBJECTIF 1 : Faire connaître davantage l'offre de services de Services Québec	
AXE : La connaissance de l'offre de services auprès des personnes, des entreprises et des partenaires par le maintien et le développement de nouvelles actions par les directions régionales	Stratégie 1 - Accroître la connaissance des services par les individus, les entreprises et les intervenantes et intervenants externes par différents moyens, entre autres : ○ le développement du réseau de partenaires; ○ les séances d'information aux partenaires (institutionnels, communautaires, etc.); ○ les activités promotionnelles.
OBJECTIF 2 : Améliorer la qualité de l'information relativement aux programmes et services	
AXE : L'appropriation et l'utilisation par le personnel des outils mis à sa disposition pour offrir aux clientèles des renseignements précis et complets	Stratégie 2 - Favoriser le soutien du personnel par les responsables de la prestation de services (RPS) et par la formation des chefs d'équipe et des personnes préposées aux renseignements Stratégie 3 - Assurer l'information et la formation du personnel sur les nouveaux outils en ligne mis à la disposition de la clientèle Stratégie 4 - Consolider les connaissances du personnel quant aux outils mis à sa disposition

OBJECTIF 3 : Poursuivre le développement d'une offre intégrée de services multimodes et de proximité	
AXE : La collaboration au développement et à la mise en œuvre des ententes de partenariat communautaire et institutionnel	Stratégie 5 - Consolider les différents partenariats avec les acteurs régionaux et locaux, en développer de nouveaux et poursuivre les ententes de partenariat en cours, notamment : ○ en participant à réalisation du projet « Station nouveau départ » pour la clientèle immigrante, en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et la Ville de Montréal; ○ en participant au projet « Évitez la fraude et le vol » en collaboration avec La Maison du Père et trois autres organismes, le SPVM, la Caisse Desjardins du Quartier-Latin et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Stratégie 6 - S'assurer de l'intégration d'une offre de services multimodes dans le cadre des partenariats
OBJECTIF 4 : Améliorer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus	
AXE : L'optimisation de la prestation de services afin d'en améliorer la qualité	Stratégie 7 - Respecter les engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère en matière de délai de service et de qualité des communications Stratégie 8 - Assurer une veille relativement aux plaintes concernant le service aux personnes et aux entreprises (respect et courtoisie) Stratégie 9 - Actualiser l'application du protocole d'interactions avec les citoyennes et les citoyens Stratégie 10 - Accroître la promotion de « Mon dossier » auprès des citoyennes et des citoyens pour favoriser l'autonomie Stratégie 11 - Piloter le développement d'une vision ministérielle de l'expérience client pour les citoyennes, les citoyens et les entreprises

4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle

Cette orientation de la planification stratégique ministérielle 2019-2023 comprend trois objectifs qui interpellent les directions régionales de Services Québec : deux relatifs à l'emploi et 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 guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il tient compte de la Planification stratégique 2019-2023 du MTESS; en ce sens, il s'inscrit dans l'orientation 2 de la planification stratégique « Adapter les interventions

aux besoins de la clientèle » et il contribue à la réalisation de deux des objectifs de cette orientation, soit :

- 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 :

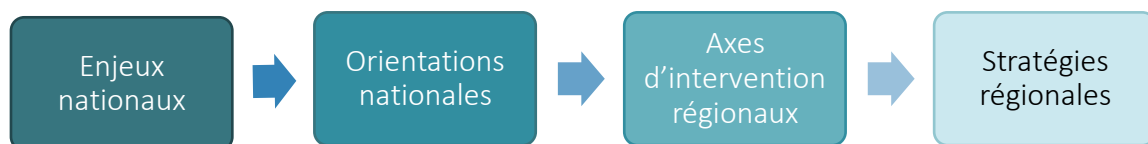
Enjeu 1 - La coexistence d'un nombre élevé de personnes sans emploi, incluant celles qui l'étaient avant la pandémie, et de besoins de main-d'œuvre non comblés qui diffèrent selon les secteurs d'activité économique, les professions et les régions;

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.

La planification est le moyen que se donne la Direction régionale pour concrétiser sa vision à moyen et à long terme. Les enjeux et les orientations en matière de services publics d'emploi sont proposés par les instances nationales. Le rôle de la Direction régionale est de reconnaître, dans le cadre des orientations nationales, les problématiques du marché du travail et d'autres problématiques de sa région à des fins d'intervention et de les traduire dans des axes d'intervention et des stratégies. Le schéma suivant présente le processus de planification des services publics d'emploi.

Schéma 2 : Processus de planification des services publics d'emploi



Les axes d'intervention et les stratégies des services publics d'emploi de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal sont élaborés de concert avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT). Les principaux mandats de ce Conseil sont de définir, avec la Direction régionale de Services Québec, la problématique du marché du travail d'une région donnée et d'y adapter les services auprès des individus et des entreprises, de participer à l'élaboration du plan d'action régional et de proposer des cibles de résultats¹⁴.

Dans un premier temps, un travail a été fait afin de déterminer des axes d'intervention appropriés au contexte économique actuel. Les axes sont les secteurs prioritaires d'intervention de la Direction régionale. Ils ont été repris de la planification régionale 2019-2023 et adaptés aux enjeux

¹⁴ COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL, [En ligne]. <https://www.cpmmt.gouv.qc.ca/reseau-des-partenaires/conseils-regionaux.asp> (page consultée le 25 mars 2021).

et aux orientations des services publics d'emploi proposés pour 2021-2022. Les axes sont également tributaires des principes directeurs du Plan d'action régional transitoire 2020-2021¹⁵ approuvé par le CRPMT. Par la suite, en concordance avec les axes, des stratégies ont été élaborées et des actions concrètes découleront de celles-ci; elles seront incluses dans des plans d'action locaux couvrant l'ensemble du territoire de l'île de Montréal.

¹⁵ Les principes directeurs du Plan d'action régional transitoire 2020-2021 se trouvent en annexe, à la page 38.

Voici les axes d'intervention et les stratégies retenus par le Conseil régional des partenaires du marché du travail afin de répondre aux enjeux de main-d'œuvre et d'emploi, présentés selon les orientations du Plan d'action 2021-2022 des services publics d'emploi.

ORIENTATION 1 : Faire connaître les services publics d'emploi et les besoins actuels et futurs du marché du travail, dont les bonifications aux mesures d'emploi ainsi que les nouvelles mesures, incluant celles offertes en ligne	
AXE 1.1 : La connaissance — par les citoyennes, les citoyens, les entreprises ainsi que les partenaires — des services publics d'emploi et du soutien qui est offert, notamment pour la requalification et le rehaussement des compétences	Stratégie 1.1.1 - Accroître la connaissance et la compréhension des services publics d'emploi par les individus, les entreprises et les partenaires et assurer l'actualisation de l'information en temps réel : ○ adopter des modes de communication plus efficaces avec les partenaires du réseau; ○ favoriser l'approche multimode des séances d'information sur les services publics d'emploi (webinaire, réseaux sociaux, etc.). Stratégie 1.1.2 - Augmenter la visibilité de l'offre de service, notamment les achats de formation, au moyen : ○ d'une présence accrue sur les réseaux sociaux professionnels; ○ de la promotion de l'offre de service aux entreprises, notamment celles qui exercent leurs activités dans les secteurs prioritaires, et auprès de nos partenaires.
	AXE 1.2 : La lecture juste et concertée des besoins du marché du travail et la diffusion accrue de l'information sur le marché du travail (IMT) auprès du personnel, des différents partenaires de Services Québec et de la clientèle Stratégie 1.2.1 - Assurer une veille active du marché du travail à l'échelle régionale et locale et analyser les grands enjeux et défis à relever Stratégie 1.2.2 - Enrichir la connaissance de l'information sur le marché du travail en produisant des perspectives d'emploi qui tiennent compte de l'évolution de l'économie Stratégie 1.2.3 - Soutenir le Conseil régional des partenaires du marché du travail afin de cerner les problématiques du marché du travail, notamment : ○ en estimant les besoins de développement de la main-d'œuvre; ○ en identifiant les professions qui présentent des signes de déficit dans la région de l'île de Montréal; ○ en analysant les causes de ces déficits; ○ en priorisant des actions pour réduire les déficits régionaux en collaboration avec les CSMO et les grappes industrielles. Stratégie 1.2.4 - Fournir et diffuser une information sur le marché du travail qui soutient adéquatement les interventions de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal, notamment en outillant adéquatement le personnel et en s'assurant d'une compréhension commune de cette information.

AXE 1.3 : L'adaptation des modes de communication et de diffusion de l'information, notamment ceux sur le marché du travail, auprès des différents partenaires de Services Québec, de la clientèle et du personnel.	Stratégie 1.3.1 - Diffuser de l'information sur le marché du travail aux différents partenaires de Services Québec et au personnel, notamment au moyen : ○ du bulletin mensuel sur le marché du travail de Montréal; ○ des formations offertes au personnel de la Direction régionale; ○ des rencontres avec nos partenaires. Stratégie 1.3.2 - Promouvoir et faciliter l'utilisation de l'information sur le marché du travail auprès des citoyennes et des citoyens, des entreprises et des partenaires en adoptant des moyens qui permettent de les joindre, dont le mode virtuel (IMT en ligne, Carrefour de l'emploi et de la formation lorsque ce dernier sera disponible)
ORIENTATION 2 : Intervenir de façon proactive auprès des entreprises pour favoriser la diversité de leur main-d'œuvre, le rehaussement de leurs compétences et l'adaptation des pratiques de gestion de leurs ressources humaines afin d'accroître leur productivité et les aider à faire face aux défis et aux incertitudes entraînées par la pandémie de la COVID-19	
AXE 2.1 : La gestion des ressources humaines dans un contexte de transformation technologique et dans une économie en évolution	Stratégie 2.1.1 - Soutenir les petites et moyennes entreprises (PME) qui ont été touchées par la pandémie dans la réorganisation du travail et la transformation de leur modèle d'affaires par l'adaptation de bonnes pratiques en gestion des ressources humaines (GRH) Stratégie 2.1.2 - Soutenir les PME qui veulent intégrer la transformation numérique dans leur modèle d'affaires vers l'adoption de meilleures pratiques en gestion des ressources humaines pour les aider à améliorer leur productivité dans le cadre de la stratégie numérique gouvernementale
AXE 2.2 : L'atténuation des difficultés de recrutement et de rétention du personnel, notamment pour les entreprises en situation de rareté de main-d'œuvre	Stratégie 2.2.1 - Intervenir de façon proactive auprès des entreprises qui éprouvent des difficultés associées à la rareté ou à la pénurie de main-d'œuvre

AXE 2.3 : La reconnaissance, le rehaussement et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans un contexte de relance économique	Stratégie 2.3.1 - Soutenir les PME qui souhaitent développer une culture de la formation continue en vue d'améliorer leur productivité Stratégie 2.3.2 - Favoriser par différents moyens la participation à la Mesure de formation de la main-d'œuvre en fonction des besoins du marché du travail Stratégie 2.3.3 - Poursuivre la collaboration avec les intervenantes et intervenants dans le domaine du développement des compétences de la main-d'œuvre
AXE 2.4 : La valorisation de la diversité et de l'inclusion dans un marché du travail en évolution	Stratégie 2.4.1 - Favoriser auprès des employeurs une culture organisationnelle basée sur l'inclusion et la diversité, notamment en mettant en place une politique à cet égard
ORIENTATION 3 : 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, intégrant et maintenant en emploi le plus grand nombre de personnes, particulièrement celles qui font partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ainsi que la clientèle de l'assistance sociale	
AXE 3.1 : Le développement et l'adaptation des compétences de la main-d'œuvre dans un contexte de coexistence de chômage et de rareté de la main-d'œuvre	Stratégie 3.1.1 - Poursuivre la collaboration pour la reconnaissance des acquis et des compétences avec le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur, et leurs réseaux, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ainsi qu'avec d'autres partenaires concernés, dont Qualification Québec Stratégie 3.1.2 - Promouvoir, soutenir et encourager le développement d'une culture de la formation continue, notamment dans les secteurs où il y a rareté de main-d'œuvre Stratégie 3.1.3 - Favoriser par différents moyens la participation à la Mesure de formation de la main-d'œuvre en fonction des besoins du marché du travail Stratégie 3.1.4 - Adapter l'offre de formation au contexte actuel du marché du travail (perfectionnement crédité de courte durée, formations à temps complet et à temps partiel)

AXE 3.2 : L'accompagnement pour l'intégration et le maintien en emploi des citoyennes et des citoyens, notamment les personnes éloignées et les groupes sous-représentés sur le marché du travail	Stratégie 3.2.1 - Favoriser le développement des compétences numériques des clientèles éloignées du marché du travail dans un contexte d'évolution technologique Stratégie 3.2.2 - Collaborer aux efforts de concertation en matière d'intégration et de maintien en emploi des groupes visés en participant aux travaux de tables de concertation et des comités nationaux Stratégie 3.2.3 - Poursuivre la mise en œuvre du Programme objectif emploi et de la Stratégie d'intervention renforcée¹⁶ pour accompagner les primo demandeurs et les demandeurs réitérants de l'aide financière de dernier recours Stratégie 3.2.4 - Adapter les interventions des services publics d'emploi aux besoins diversifiés des différentes clientèles, comme : ○ les prestataires d'un programme d'assistance sociale, en leur offrant des services proactifs visant leur insertion en emploi; ○ les jeunes, en soutenant leur démarche d'orientation professionnelle, de qualification et d'intégration au marché du travail et en poursuivant la mise en œuvre des projets financés dans le cadre de la mesure « Jeunes en mouvement vers l'emploi »; ○ les personnes immigrantes, en les accompagnant dans leur projet d'intégration professionnelle, notamment par un recours accru au Programme d'aide et d'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME), par la participation au programme d'intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel (IPOP), par la participation au service d'aide à l'emploi des conjointes et conjoints de travailleuses et de travailleurs étrangers et en favorisant les références des personnes immigrantes entre le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale; ○ les demandeuses et demandeurs d'asile, en les accompagnant dans leurs démarches d'intégration en emploi par l'accès aux services universels; ○ les travailleuses et travailleurs expérimentés, en leur offrant des services adaptés favorisant leur intégration, leur réintégration et leur maintien en emploi.
---	--

¹⁶ 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.

	Stratégie 3.2.5 - Assurer la mise en œuvre des stratégies et des plans d'action dans lesquels le Ministère s'est engagé en ce qui concerne l'emploi et la main-d'œuvre, notamment : ○ les personnes autochtones¹⁷, les femmes¹⁸ et les personnes handicapées¹⁹, en considérant l'utilisation optimale de la mesure Contrat d'intégration au travail (CIT) et de la mesure Programme de subvention aux entreprises adaptées (PSEA). Stratégie 3.2.6 - Poursuivre les efforts en matière de francisation auprès des travailleuses et travailleurs en entreprise Stratégie 3.2.7 - Développer une offre d'accompagnement auprès des individus et des entreprises, visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi des clientèles sous-représentées sur le marché du travail, en collaboration avec les partenaires de la Direction régionale
AXE 3.3 La mobilisation et la persévérance de la clientèle dans la participation aux mesures des services publics d'emploi	Stratégie 3.3.1 - Favoriser la mobilisation et la persévérance relativement aux mesures pour lesquelles les taux d'abandon sont les plus élevés Stratégie 3.3.2 - Favoriser l'utilisation des mesures aux effets structurants dans l'intervention auprès des clientèles qui ont des besoins plus importants en matière d'aide à l'emploi telles que : ○ la mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR) pour les individus et le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF); ○ la subvention salariale; ○ les services d'aide à l'emploi (SAE) en approche globale.
ORIENTATION 4 : 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 4.1 : L'adaptation de l'offre de service dans un contexte de coexistence du chômage et de rareté de la main-d'œuvre	Stratégie 4.1.1 - Exercer une veille en participant aux travaux des différents comités mis en place par nos partenaires, pour discuter des besoins émergents du marché du travail afin d'adapter les interventions des services publics d'emploi (SPE) au contexte économique en évolution Stratégie 4.1.2 - Favoriser l'arrimage entre les services aux entreprises et les services aux individus Stratégie 4.1.3 - Poursuivre la veille et les actions stratégiques concertées avec les partenaires de l'éducation afin de répondre aux besoins d'adéquation formation – compétences – emploi de la région

¹⁷ [Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits.](#)

¹⁸ [Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021](#) et le [Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie.](#)

¹⁹ [Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024.](#)

	Stratégie 4.1.4 - Soutenir la mise en place des formations innovantes touchant la spécialisation, le perfectionnement, l’alternance travail-études (apprentissage par la pratique) et la reconnaissance des acquis et des compétences
AXE 4.2 : La proactivité et l’adaptation des interventions des services publics d’emploi, en concertation avec les différents partenaires, notamment avec les ministères, les partenaires en développement économique et ceux engagés dans le soutien au développement de la main-d’œuvre	Stratégie 4.2.1 - Travailler avec les partenaires afin d’assurer la cohérence de l’intervention et la complémentarité entre les services offerts par les partenaires et ceux offerts par la DRSQIM Stratégie 4.2.2 - Consolider le partenariat avec les ressources externes Stratégie 4.2.3 - Collaborer avec nos partenaires en développement économique afin de proposer des projets innovants qui s’adresseront en priorité aux PME Stratégie 4.2.4 - Travailler en collaboration avec les autres régions de la région métropolitaine de recensement (RMR) afin de mieux répondre aux défis du marché du travail métropolitain Stratégie 4.2.5 - Poursuivre la mise en œuvre du Plan d’action régional de la santé dans le cadre de la cellule d’innovation avec le ministère de la Santé et des Services sociaux
AXE 4.3 : La prestation de services en multimode, dont le virtuel	Stratégie 4.3.1 - Poursuivre le développement de la prestation de services en multimode auprès de la clientèle, des individus, des entreprises et des partenaires, notamment : ○ en adaptant les activités de recrutement selon le contexte et les besoins des secteurs de l’activité économique

Interventions en matière de participation sociale et de mobilisation

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 présente l'objectif 2.2 qui vise à augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires. À ce titre, voici les interventions régionales retenues pour 2021-2022.

OBJECTIF : Augmenter la participation sociale des individus et la mobilisation des partenaires	
AXE 1.1 : La détermination des besoins et l'accompagnement, notamment vers la participation sociale et vers l'insertion en emploi, des prestataires d'un programme d'assistance sociale en collaboration avec les organismes et les partenaires	Stratégie 1.1.1 - Poursuivre l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance, notamment : ○ en appuyant l'élaboration et l'implantation de mesures qui facilitent la remise des chèques aux personnes itinérantes, de même que leur encaissement. Stratégie 1.1.2 - Intervenir auprès des personnes prestataires des programmes d'assistance sociale et les accompagner jusqu'à leur insertion en emploi Stratégie 1.1.3 - Offrir de l'aide et de l'accompagnement aux prestataires d'un programme d'assistance sociale qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche vers l'emploi, en les orientant vers les ressources pertinentes adaptées à leurs besoins
	Stratégie 1.2.1 - Appliquer les assouplissements réglementaires en contexte de pandémie Stratégie 1.2.2 - S'assurer d'offrir aux clientèles vulnérables l'accès aux programmes d'assistance sociale Stratégie 1.2.3 - Réaliser les activités permettant de réduire les délais d'admission aux programmes d'assistance sociale Stratégie 1.2.4 - Poursuivre les actions visant une saine gestion des fonds publics
	Stratégie 1.3.1 - Collaborer à la mise en œuvre et au suivi de l'Entente administrative sur la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des Alliances pour la solidarité, notamment : ○ en favorisant la communication d'information entre la Ville de Montréal, la DRSQIM et les unités centrales du MTESS, plus précisément sur les pratiques gagnantes associées à la mesure. Stratégie 1.3.2 - Soutenir l'implantation des modifications réglementaires liées au PAGIEPS

Par ailleurs, chaque bureau de Services Québec de l'Île-de-Montréal possède son bottin de ressources locales qui est utilisé pour orienter la clientèle vers des ressources appropriées et de proximité.

4.3 Autres enjeux régionaux

Entente-cadre Réflexe Montréal

Une entente-cadre a été conclue en décembre 2016 entre la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec pour la reconnaissance du statut particulier de la métropole. Des ententes sectorielles sont prévues à cette fin : mesure en matière d'immigration et engagement relatif au développement économique. Cette entente-cadre se traduit par des actions communes et concrètes qui se poursuivront en 2021-2022 telles que le Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal (BINAM). Le BINAM est le fruit d'une collaboration entre le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, la Ville de Montréal et la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal. Afin d'éviter les doublons, la Direction régionale doit s'assurer d'agir de façon concertée avec ses partenaires.

Plan d'action pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires

La Direction régionale, dans le cadre de sa mission, souscrit à trois priorités consacrées à la région métropolitaine. Ces priorités, pour la plupart, comprennent des stratégies associées aux axes d'intervention énoncés précédemment.

Priorité 3 : Favoriser l'essor des entreprises montréalaises

1. Participer à dix forums stratégiques thématiques pour développer une stratégie de relance économique dans le contexte de la pandémie organisés par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.
2. Offrir une boîte à outils Web et de courtes formations virtuelles ou en présentiel à de petites entreprises pour approfondir différentes thématiques liées à la gestion des ressources humaines.
3. Offrir cinq accompagnements sur mesure comprenant des activités de formation et du coaching dans le cadre des Parcours entrepreneuriaux destinés aux PME organisés par la Ville de Montréal.

Priorité 6 : Offrir un environnement sécuritaire et épanouissant pour les membres des peuples autochtones

4. Poursuivre les rencontres du comité régional mixte avec des partenaires autochtones en développement de l'employabilité, dans le cadre de la Stratégie ministérielle d'intégration professionnelle des Premières Nations et des Inuits.
5. Identifier des moyens visant à créer une synergie entre les actions portées par le comité régional mixte et les travaux de mise en œuvre de la Stratégie de réconciliation avec les peuples autochtones 2020-2025 de la Ville de Montréal afin de travailler en complémentarité avec l'ensemble des partenaires du milieu.

Priorité 10 : Accélérer l'essor de l'est de Montréal

6. Produire des analyses sur le marché du travail et les réalités socioéconomiques de l'est de Montréal.

5 Annexes

Annexe 1

Budgets d'intervention du Fonds de développement du marché du travail

Répartition par postes budgétaires / grandes catégories	Montants accordés pour les activités en reports de 2020-2021 et les nouvelles activités 2021-2022
Individus	85 M\$
Entreprises	47 M\$
Ressources externes	108 M\$
Partenariats (établissements de formation et autres)	25 M\$
Total	265 M\$

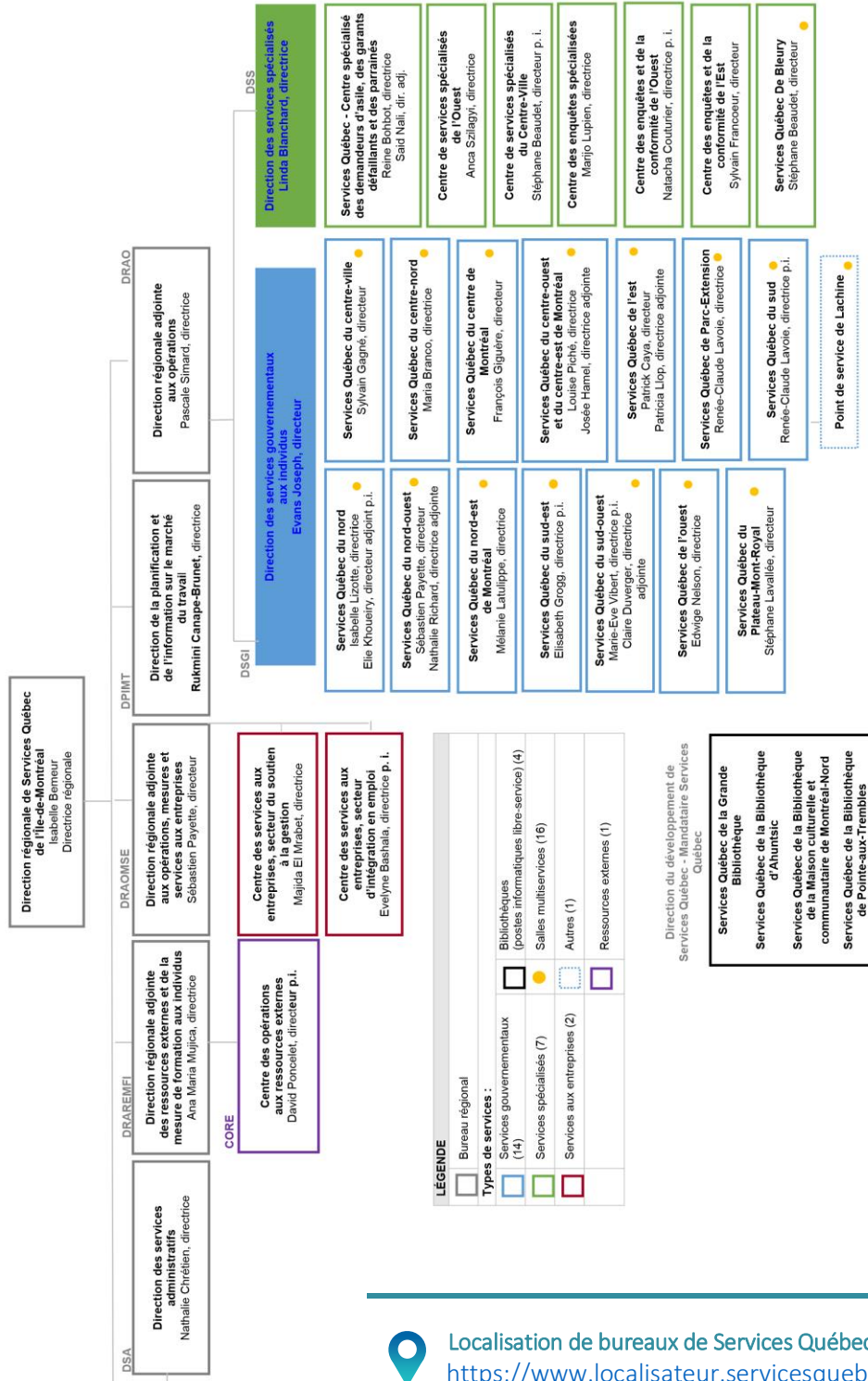
Annexe 2

Indicateurs de résultats ciblés et cibles

Cibles 2021-2022		Île de Montréal	Ensemble du Québec
Nombre de personnes qui ont occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation			
1	Ensemble des clientèles	25 922	110 000
2	Participants de l'assurance emploi	10 000	50 600
3	Prestataires de l'aide sociale	5 982	23 000
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation			
4	Ensemble des clientèles	48,9 %	53,5 %
5	Participants de l'assurance emploi	54,9 %	59,0 %
6	Prestataires de l'assistance sociale	41,1 %	41,0 %
Services aux entreprises			
7	Entreprises nouvellement aidées	2 700	13 800
8	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO (volet PAMT)	460	3 971

Annexe 3

Organigramme de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal



Localisation de bureaux de Services Québec :

<https://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca/>

Annexe 4

Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Président

Louis Arsenault, directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.

Vice-présidente

Sylvie Majeau, conseillère syndicale, Conseil régional Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) Montréal métropolitain

Vice-présidente

Lina Raffoul, directrice générale, Horizon carrière Carrefour jeunesse emploi (CJE) Viger / Jeanne-Mance

Membre d'office et Secrétaire du Conseil régional

Isabelle Bemeur, directrice régionale, Services Québec de l'Île-de-Montréal

Représentantes et représentants des entreprises

- **Louis Arsenault**, directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.
- **Leesa Hodgson**, directrice générale, Développement économique Saint-Laurent
- **Guy Jobin**, vice-président, Services aux entreprises, Chambre de commerce du Montréal métropolitain
- **Florian Roule**, directeur, Études stratégiques, Finance Montréal
- **Joëlle Vincent**, associée fondatrice, VIA CONSEIL
- Un poste vacant

Représentantes et représentants de la main-d'œuvre

- **Rama Diallo**, vice-présidente, Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau
- **Bertrand Guibord**, deuxième vice-président, Conseil central du Montréal métropolitain (CSN)
- **Marc-Édouard Joubert**, président général, Conseil régional Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) Montréal métropolitain
- **Sylvie Majeau**, conseillère syndicale, Conseil régional Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) Montréal métropolitain
- **Ghyslaine Marcotte**, conseillère pédagogique, Service de la formation professionnelle et diversifiée, Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys
- **Renée Rodrigue**, conseillère syndicale, Centrale des syndicats démocratiques

Représentantes des organismes communautaires

- **Nathalie Cloutier**, directrice générale, Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail (SORIF)
- **Lina Raffoul**, directrice générale, Horizon carrière Carrefour jeunesse emploi (CJE) Viger / Jeanne-Mance

Représentantes et représentants du milieu institutionnel (formation)

- **Michel Janosz**, doyen de la Faculté de l'éducation permanente, Université de Montréal
- **Annie Morin**, coordonnatrice, Bureau de la formation professionnelle, Centre de services scolaire de Montréal
- **Angela Spagnolo**, directrice du réseau de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle, Commission scolaire English-Montreal
- **Nathalie Vallée**, directrice générale, Collège Ahuntsic

Représentante du développement local

- **Valérie Poulin**, directrice de l'intelligence économique et du rayonnement international, Service du développement économique, Ville de Montréal

Représentantes et représentants ministériels et autres membres observateurs (sans droit de vote)

- **Richard Bernier**, conseiller-cadre, Direction générale des territoires et des enquêtes, ministère de l'Éducation (MEQ)
- **Andrée-Anne Bourdeau**, chef de section par intérim (évaluation des compétences), Commission de la construction du Québec (CCQ)
- **Caroline Coin**, directrice régionale de Montréal, ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)
- **Valérie Lacasse** (membre invitée), directrice des opérations et partenariats, Secrétariat à la région métropolitaine, ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH)
- **Irvine Henry** (membre invitée), directrice régionale de Montréal, ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration (MIFI)

Annexe 5
Plan d'action régional transitoire 2020-2021

