



POUR UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES PUBLICS

PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION
RÉGIONALE DE SERVICES QUÉBEC
DE MONTRÉAL
2022-2023

Coordination

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

Collaborateurs

- Stéphane Beaudet, Direction des services spécialisés
- Évelyne Bishisha Bashala, Bureau de Services Québec de l'est de Montréal
- Maria Branco, bureau de Services Québec centre-nord de Montréal
- Sylvain Bujold, Direction régionale de Services Québec de Montréal – Partenariat et services aux entreprises
- Rukmini Canape-Brunet, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
- Claudia Carvajal, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
- Marie Jean-Baptiste, Direction des services gouvernementaux aux individus
- Isabelle Lizotte, bureau de Services Québec du sud-ouest de Montréal
- Florent Parfait Nami Nana, Centre des services aux entreprises – De Bleury
- Rositza Pavlova, Centre des opérations de la formation et des ressources externes
- David Poncelet, Centre des services aux entreprises – intégration en emploi
- Annie Ross, Direction des services gouvernementaux aux individus
- Mélissa Sanzari, Centre des services aux entreprises – soutien à la gestion
- Chantal Savaria, Direction des services aux entreprises
- Émilie Toupin, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
- Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal

Le 6 juillet 2022, le Conseil des ministres a approuvé le Plan d'action 2022-2023 des services publics d'emploi, en conformité avec l'article 3.1 de la Loi sur le ministère du Travail, 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, 2022

ISBN : 978-2-550-92460-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec

TABLER DES MATIÈRES

1	Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal.....	4
	Mot des directrices régionales de Services Québec de Montréal.....	6
2	Présentation de la direction régionale de Services Québec de Montréal.....	8
3	Évolution de l'environnement et principaux enjeux qui interpellent la Direction régionale de Services Québec de Montréal.....	13
4	Priorités régionales et axes d'intervention en lien avec les principales orientations.....	25
	4.1 Simplifier l'accès aux services et en améliorer la qualité.....	26
	4.2 Adapter les interventions aux besoins de la clientèle.....	28
5	Annexes.....	34
	Annexe 1 : Budgets d'intervention du Fonds de développement du marché du travail.....	35
	Annexe 2 : Indicateurs de résultats ciblés et cibles	36
	Annexe 3 : Organigramme de la Direction générale des services à la clientèle de Montréal.....	37
	Annexe 4 : Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail.....	38
	Annexe 5 : Lexique.....	40

01

À titre de président du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal (CRPMT), c'est avec fierté que je vous présente le volet « Main-d'œuvre et emploi » du Plan d'action régional 2022-2023 de Services Québec de Montréal.

Depuis le grand bouleversement du marché du travail engendré par la crise sanitaire en 2020, c'est avec une forte croissance économique et une baisse du taux de chômage que nous entamons l'année 2022. Toutefois, Montréal n'échappe pas aux défis de la rareté de la main-d'œuvre qui se fait ressentir partout au Québec, phénomène accentué depuis la pandémie. Le taux de postes vacants, qui est passé de 3,3 % à 5,6 % entre les troisièmes trimestres de 2019 et de 2021, constitue le plus haut taux enregistré depuis 2015 dans la région. Ces constats s'expliquent entre autres par le vieillissement démographique et une baisse marquée de la population dans la région.

Les stratégies présentées au volet « Main-d'œuvre et emploi » du plan d'action régional reflètent non seulement notre volonté d'améliorer l'adéquation entre les compétences de la population et les besoins en main-d'œuvre dans la région, mais aussi celle de mieux répondre aux besoins particuliers des clientèles et des entreprises montréalaises.

Le marché du travail a besoin de toutes ses forces vives pour combler les postes disponibles. À cet égard, le plan d'action régional prévoit des stratégies innovantes et ambitieuses qui permettront d'agir sur plusieurs fronts simultanément :

- intégrer et maintenir en emploi les personnes éloignées du marché du travail;
- développer les compétences de la main-d'œuvre recherchées sur le marché du travail;
- accompagner les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines et la formation de leur personnel;
- avoir une lecture juste des enjeux et des besoins du marché du travail.

Ces stratégies mettent également en lumière les priorités régionales qui tiennent à cœur aux membres du CRPMT, la valorisation de la diversité et de l'inclusion comme source de richesse collective, l'amélioration de l'expérience client ainsi que la contribution au développement d'une économie plus verte.



“ Nous sommes fiers de la force de notre réseau de partenaires et, cette année, cette force sera particulièrement importante afin d'atteindre ces objectifs ambitieux. La collaboration et la synergie établies avec les partenaires régionaux qui représentent les entreprises, la main-d'œuvre, le réseau de l'éducation, les organismes en développement de l'employabilité et les représentants du développement local sont essentielles à l'innovation. ”

À titre d'exemple, les partenaires sont mobilisés en participant activement aux échanges au CRPMT, en s'impliquant dans différents

comités de travail, en participant à des dîners-conférences, et en faisant rayonner les services et les initiatives de Services Québec de Montréal auprès de la population et des entreprises.

Enfin, c'est avec enthousiasme que le CRPMT a pris part à l'élaboration des stratégies de ce plan avec le personnel de Services Québec de Montréal. Je tiens à remercier chaleureusement tous les partenaires du marché du travail qui continueront de se mobiliser cette année encore, ainsi que l'ensemble des intervenants de Services Québec de Montréal pour la qualité du travail accompli. Je suis convaincu que grâce aux stratégies déployées sur le terrain, nous continuerons de contribuer à une relance de l'économie montréalaise plus inclusive et plus verte.



Louis Arsenault

Président du CRPMT de Montréal,
Directeur principal Talent et Culture, LCI Éducation

C'est avec enthousiasme que nous vous présentons le Plan d'action régional 2022-2023 de Services Québec de Montréal. Le contexte exceptionnel amené par la situation sanitaire liée à la pandémie a sans équivoque eu plusieurs impacts sur le marché du travail, qui se font encore ressentir aujourd'hui. Cette situation imprévisible nous a obligés à faire preuve d'agilité quant à nos façons de faire, ce qui a entraîné certaines modifications de la planification stratégique du Ministère. Malgré les difficultés rencontrées depuis 2020, l'année 2021 s'est démarquée par une reprise économique, une baisse du taux de chômage et une hausse de l'emploi à Montréal. Selon la majorité des analystes, les perspectives s'annoncent encore meilleures pour 2022, bien que la rareté de main-d'œuvre reste un défi à surmonter dans la région, comme ailleurs au Québec.

“ Cette année, nous avons voulu mettre l'accent sur les stratégies novatrices qui nous permettront de répondre aux nombreux défis découlant de la situation actuelle du marché du travail, toujours empreinte d'incertitudes. ”

Le plan s'inscrit dans une perspective de relance économique, notamment en cohérence avec les objectifs de l'Opération main-d'œuvre, qui vise certains secteurs prioritaires afin de contrer la rareté de main-d'œuvre au Québec. Il s'appuie également sur le Plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui a été mis à jour en octobre 2020 afin de tenir compte de la crise sanitaire. Finalement, nos priorités régionales, telles que l'amélioration de l'expérience client des citoyennes, des citoyens et des entreprises, le développement d'une économie plus verte et la valorisation de la diversité et de l'inclusion, ont également été au cœur de nos réflexions.

Les services de solidarité sociale restent toujours au centre de nos interventions, afin de soutenir les personnes et les familles défavorisées financièrement. Les personnes en emploi ou en recherche d'emploi ainsi que les employeurs seront appuyés par des services publics d'emploi adaptés en continu à leurs besoins émergents.

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 poursuivons, 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. La région de Montréal peut également compter sur un partenariat important avec les organismes spécialisés en employabilité de la région pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi de nos diverses clientèles.

Il nous tient à cœur de souligner l'excellente contribution de tous les gestionnaires et du personnel qui ont pris part à la définition d'une nouvelle vision pour Services Québec de Montréal. Pour faire suite aux travaux de réorganisation qui ont pris fin en septembre 2021, cet exercice de vision s'avérait nécessaire afin de rassembler les membres du

personnel autour d'objectifs communs et de nous permettre de réaliser pleinement notre mission.

“ Services Québec de Montréal est une équipe qui est fière d'offrir une expérience client remarquable, qui mise sur la collaboration d'un personnel diversifié, qui s'enrichit de la force de son réseau de partenaires et qui fait preuve d'agilité et d'innovation afin de répondre aux nombreux défis. ”

Par ailleurs, la collaboration a été choisie par notre personnel comme étant notre valeur commune et la réalisation de ce Plan d'action régional en constitue un parfait exemple. Nous aimerions remercier le personnel de Services Québec de Montréal ainsi que les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail qui ont participé à l'élaboration de ce plan. Nous tenons aussi à mettre en lumière l'importance de nos partenaires dans la réalisation de ce plan, de même que l'engagement de l'ensemble du personnel de Services Québec de Montréal pour déployer les stratégies qui y sont prévues.

Avec la participation soutenue de toutes et de tous, nous sommes convaincues que nous pourrons faire preuve d'agilité afin de relever les nombreux défis qui nous attendent au cours de l'année 2022-2023 en offrant une prestation de services adaptés aux besoins des clientèles en constante évolution et en saisissant les opportunités pour mettre en œuvre les stratégies prévues dans ce plan.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Maria Mujica'.

Ana Maria Mujica

Directrice régionale de Services Québec de Montréal - Partenariat et services aux entreprises et Secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pascale Simard'.

Pascale Simard

Directrice régionale de Services Québec de Montréal - Services aux individus

02

L'organisation générale

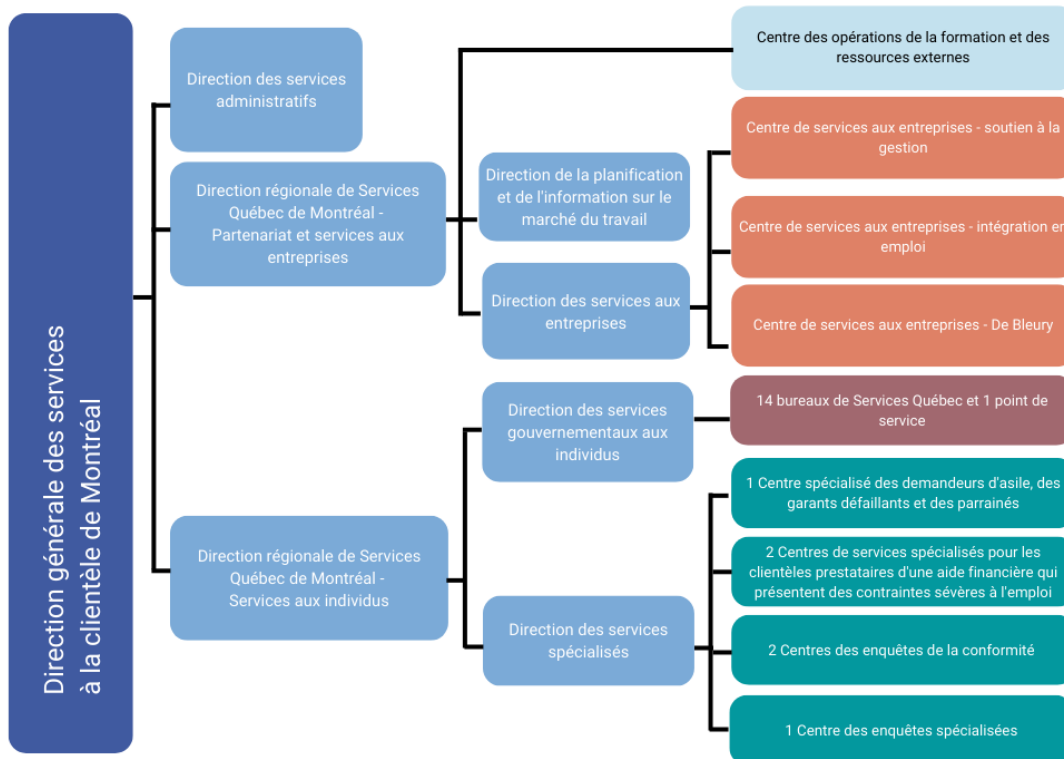
Au cours de l'année 2021, la structure de gouvernance de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal a connu une transformation à la suite de la création de la Direction générale des services à la clientèle de Montréal (DGCSM). La DGCSM est responsable de la gestion des services d'emploi et de solidarité sociale offerts aux personnes et aux entreprises sur tout le territoire de Montréal ainsi que de la prestation des services gouvernementaux. Elle compte un effectif de 976 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.

La structure organisationnelle de la Direction régionale a également été revue, venant ainsi compléter les changements entamés l'année précédente. Cette réorganisation se traduit principalement par la mise en place de deux directions régionales : la Direction régionale de Services Québec de Montréal - Services aux individus (DRSQM-SI), et la Direction régionale de Services Québec de Montréal - Partenariat et services aux entreprises (DRSQM-PSE). Toutes deux regroupées, elles se désignent ainsi : Services Québec de Montréal.

Aux côtés de ces deux nouvelles directions régionales se trouve la Direction des services administratifs. Respectivement, la DRSQM-SI regroupe deux directions administratives et de soutien opérationnel, des bureaux de Services Québec, et des centres et points de services spécialisés offrant des services directs de première ligne. La DRSQM-PSE se veut maintenant la porte d'entrée pour l'ensemble des services offerts aux partenaires ainsi qu'aux entreprises. Elle comprend également une direction qui détient la responsabilité de définir des orientations pour l'ensemble des unités administratives relativement aux cibles et aux objectifs fixés par les autorités du Ministère.

Cette révision de la structure organisationnelle se concrétise au bénéfice d'un accroissement de la synergie entre les unités administratives, de l'efficacité du soutien des équipes aux opérations et d'une meilleure agilité dans la réponse de la région aux besoins émergents des clientèles. Elle assure également une cohérence structurelle au sein du secteur des services à la clientèle, tout en tenant compte du rôle de coordination attribué à la région de Montréal dans les projets stratégiques ainsi que de ses particularités démographiques, économiques et sociales, exerçant une influence importante sur le développement du Québec.

Schéma I : Organisation générale Direction générale des services à la clientèle de Montréal



Bureau régional	
Services gouvernementaux aux individus	
Services spécialisés	
Services aux entreprises	
Ressources externes et formation	
Bibliothèques	

4 points de Services Québec en partenariat avec la Grande Bibliothèque, la bibliothèque d'Ahunnic, la bibliothèque de la Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord et la bibliothèque de Pointe-aux-Trembles.

Les ressources humaines

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

Tableau I : Répartition de l'effectif de Services Québec de Montréal

Catégorie	Effectif	Pourcentage (%)
Cadres	38	3,9 %
Personnel administratif ^a	146	15,0 %
Attachées et attachés d'administration	114	11,7 %
Agentes et agents de recherche et de planification socioéconomique ^b	27	2,8 %
Agentes et agents d'aide socioéconomique	598	61,3 %
Enquêtrices et enquêteurs	53	5,4 %
Total	976	

- 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) est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Afin d'atteindre les objectifs prévus au Plan d'action régional 2022-2023, la région de Montréal a une planification budgétaire de 390 M\$ ce qui représente environ 33 % de l'ensemble des directions régionales. Le budget est composé de deux grandes catégories, soit les Fonds du Québec et les Fonds du Compte d'assurance-emploi. Chacune sert à financer différentes interventions auprès des diverses clientèles et entreprises.

BUDGET :
390 M\$

2 CATÉGORIES :
Fonds du Québec
Fond du Compte d'assurance-emploi

Les programmes d'assistance sociale

La moyenne mensuelle des prestations versées aux fins des programmes d'assistance sociale s'élève à 66,5 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* 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 travail¹ est un partenaire essentiel pour la Direction régionale. Par ailleurs, dans le souci d'assurer la complémentarité des interventions et des expertises sur le territoire de Montréal et de favoriser la participation sociale, la Direction régionale mène ses actions en étroite collaboration avec ses partenaires des secteurs de 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

¹ La *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail* (loi MESS-CPMT) a institué un conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) dans chacune des 17 régions administratives du Québec. Tel qu'inscrit à l'article 38 de la *Loi*.

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

03

Le marché du travail en reprise malgré les défis

Malgré un début d'année difficile marqué par des mesures sanitaires restrictives, l'année 2021 a connu une forte croissance économique et une reprise du marché du travail.

Selon les derniers résultats publiés par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)², le produit intérieur brut (PIB) réel du Québec a augmenté de 6,2 % en 2021. Ceci s'explique par la vaste couverture vaccinale et la levée d'une grande majorité des restrictions sanitaires. Le marché du travail s'est nettement amélioré au Québec même si de nombreux défis demeurent. D'une part, la sortie de la crise sanitaire reste tributaire de l'apparition de nouveaux variants, alors que le spectre d'une sixième vague est à l'horizon. D'autre part, les répercussions de la guerre en Ukraine et les tensions géopolitiques viennent s'ajouter aux perturbations des chaînes d'approvisionnement, à la forte volatilité des prix de l'énergie et à l'augmentation du taux de l'inflation. De toute évidence, ce contexte d'incertitudes entraînera des répercussions sur la croissance de l'économie. Après les gains solides enregistrés l'année dernière, le Conference Board³ prévoit une croissance du PIB réel de l'ordre de 3,0 % en 2022 et de 2,7 % en 2023.

En somme, même si le marché du travail au Québec a récupéré les pertes d'emplois engendrées par la crise sanitaire, il n'en demeure pas moins qu'il devra faire face à une rareté de main-d'œuvre, en raison notamment du vieillissement démographique. La région de Montréal ne fait pas exception, et ce, même si sa population demeure plus jeune que celle du Québec. En plus du vieillissement de la population, la région de Montréal a connu en 2021 une baisse du nombre de résidents, laquelle s'explique par la diminution du nombre d'immigrants reçus et des résidents non permanents ainsi que par les départs vers les régions limitrophes.

Le présent chapitre propose un aperçu de la situation et de l'évolution du marché du travail à Montréal au cours de la dernière année. Il permet de saisir les caractéristiques sociodémographiques de la main-d'œuvre de la région. Les perspectives industrielles, la population immigrante et les postes vacants sont aussi analysés.

Baisse de la population de Montréal

Selon les données provisoires de l'ISQ en 2021⁴, le Québec compte 8 600 000 habitants, ce qui correspond à une croissance de 0,3 % de sa population comparativement à 2020.

²INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2022), *Comptes économiques du Québec*, 4^e trimestre 2021, [En ligne], Québec, L'Institut, 46 p. [<https://statistique.quebec.ca/en/fichier/comptes-economiques-du-quebec-quatrieme-trimestre-2021.pdf>]

³CONFERENCE BOARD DU CANADA, *Inflation et incertitudes à l'horizon : Perspectives provinciales sur deux ans*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2022.

⁴ Les données sur la migration entre les régions et les données sur la population à l'échelle des régions administratives, des MRC et des municipalités couvrent la période du 1^{er} juillet 2020 au 1^{er} juillet 2021.

Près du quart des Québécois résident à Montréal (23,5 %), la région la plus peuplée de la province devant la Montérégie (17 %) et la Capitale-Nationale (8,8 %). Toutefois, les récentes données nous permettent d'observer un recul de la taille de la population de Montréal. Au 1^{er} juillet 2021, sa population est estimée à 2 026 000 habitants, soit une baisse d'environ 46 700 habitants comparativement à l'année précédente. Cette baisse s'explique principalement par la perte record dans les échanges migratoires de Montréal avec les autres régions du Québec, et par la baisse du nombre d'immigrants et de résidents non permanents en raison des restrictions aux frontières.

**Près du quart des
Québécois résident à
Montréal (23,5 %)**

**En 2021, Montréal enregistre
une baisse d'environ 46 700
habitants comparativement à
un an auparavant**

Perte record au chapitre de la migration interrégionale

Au chapitre de la migration interrégionale, Montréal a connu la perte la plus importante de population (- 48 300 résidents) au profit des autres régions du Québec au cours de la période de 2020 à 2021 depuis que ces données sont disponibles (2001-2002). Environ 30 200 personnes ont quitté une région du Québec pour s'installer à Montréal alors que plus de 78 400 Montréalais ont choisi de s'installer ailleurs au Québec, principalement dans les régions de la Montérégie, de Lanaudière et des Laurentides.

Baisse marquée des immigrants et des résidents non permanents

En ce qui concerne la migration internationale, les restrictions imposées touchant les frontières ont entraîné une baisse marquée du nombre d'immigrants. L'impact a été plus important pour la région de Montréal, qui accueille annuellement environ 70 % des personnes immigrantes du Québec. Signalons que l'immigration joue un rôle essentiel dans la croissance démographique de Montréal et dans le maintien d'un bassin de personnes jeunes et en âge de travailler. Pour la période 2020-2021, le nombre de personnes immigrantes est de 22 000 comparativement à près de 32 000 en moyenne au cours des trois années précédant la pandémie. Il est à noter qu'au cours de l'année

2020-2021, Montréal a enregistré une perte de près de 20 000 résidents non permanents⁵.

Baisse de l'accroissement naturel

L'accroissement naturel est la différence entre le nombre de naissances et le nombre de décès enregistrés au cours d'une période. De 2016 à 2019, la région de Montréal a connu un accroissement annuel moyen de 7 600 personnes⁶. Les plus récentes données publiées par l'ISQ montrent que Montréal a enregistré un accroissement naturel de 2 700 habitants en 2020. L'ISQ mentionne que Montréal est l'une des régions qui a connu le plus de décès associés à la COVID-19 avec la région de Laval. En ce qui a trait à la fécondité, avec un taux de 1,28 enfant par femme en 2020, Montréal a affiché le plus faible indice de fécondité de toutes les régions du Québec.

Vieillesse de la population qui se poursuivra au cours des prochaines années

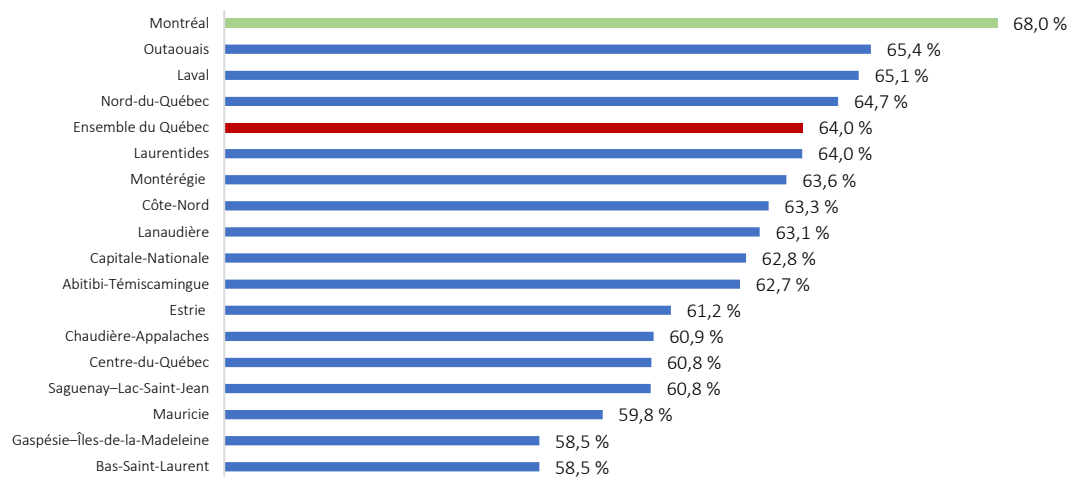
Outre la diminution du nombre de naissances et l'augmentation du nombre de décès, les données montrent un vieillissement de la population montréalaise. Quoique Montréal demeure l'une des régions les plus jeunes du Québec, la moyenne d'âge de sa population est passée de 40,5 ans en 2020 à 41 ans en 2021. La structure démographique de la population au cours des dernières années témoigne également d'un vieillissement. La proportion relative des personnes de 65 ans et plus est passée de 14,8 % en 1996 à 17,1 % en 2021 alors que la proportion des personnes en âge de travailler diminue. Selon les projections démographiques de l'ISQ, en 2031, la proportion relative des personnes de 65 ans et plus au sein de la population totale sera de 25 % au Québec. Pour la région de Montréal, cette proportion serait d'environ 19 %.

Le nombre de Montréalais âgés de 15 à 64 ans a connu une baisse au cours de la même période, passant de 1 414 800 à 1 377 800, soit une diminution de 2,3 %. Même si la part relative des 15 à 64 ans à Montréal (68 %) demeure supérieure à celles de toutes les autres régions du Québec, la rareté de la main-d'œuvre touche plusieurs professions et secteurs d'activité à Montréal.

⁵ Personnes admises de façon temporaire au Canada telles que les étudiants étrangers, travailleurs temporaires et demandeurs d'asile.

⁶ Le nombre moyen de naissances au cours de cette période était de 22 700 contre 15 100 décès.

Graphique I : Poids relatif des 15-64 ans dans la population totale, 2021



Source : Statistique Canada, Estimations démographiques annuelles (janvier 2022). Adapté par l'Institut de la statistique du Québec.

Reprise du marché du travail et rareté de main-d'œuvre

Après une année 2020 marquée par la perte de près de 60 000 emplois et l'augmentation du chômage en raison de la pandémie, l'année 2021 s'est caractérisée par la reprise du marché du travail.

Le nombre de Montréalais en emploi a dépassé celui observé avant la pandémie, alors que le taux de chômage est passé de 11,4 % à 8,3 % entre 2020 et 2021.

Les indicateurs du marché du travail se sont améliorés pour les femmes et les hommes ainsi que pour presque tous les groupes d'âge. Il n'y a que chez les 55 ans et plus qu'une légère baisse de l'emploi a été observée.

La hausse de l'emploi concerne principalement le secteur des services, qui est un secteur d'importance dans l'économie montréalaise.

La tendance à la baisse du nombre des prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance sociale s'est poursuivie alors que le nombre de postes vacants atteint un sommet en 2021.

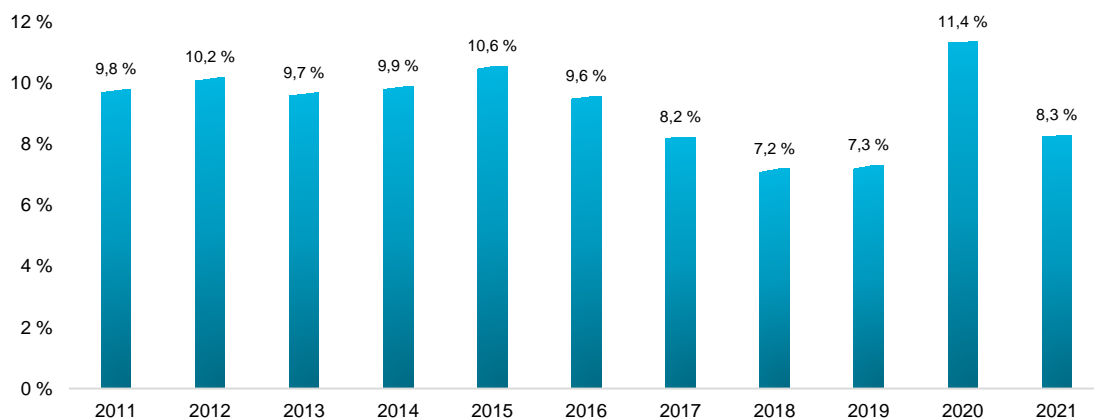
Augmentation du nombre de personnes en emploi et baisse du taux de chômage

En 2021, le nombre de Montréalais en emploi a atteint 1 078 300, ce qui représente une croissance de 62 600 personnes en emploi par rapport à 2020, et de 3 200 personnes en emploi par rapport à 2019 (avant la pandémie).

Au Québec, l'emploi a également augmenté (+169 400) pour atteindre 4 269 000 personnes. Ce niveau d'emploi est comparable à celui qui prévalait avant la pandémie⁷.

En ce qui a trait au taux de chômage, après avoir atteint le sommet le plus élevé au cours des dix dernières années à 11,4 % en 2020, il a baissé en 2021 pour atteindre 8,3 %. Au cours de la même période, le taux de chômage de la province est passé de 8,9 % à 6,1 %.

Graphique 2 : Évolution annuelle du taux de chômage, Montréal, 2011-2021



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Une amélioration a aussi été observée pour les autres indicateurs du marché du travail. Le taux d'activité des Montréalais est passé de 65,5 % à 66,7 % entre 2020 et 2021 et le taux d'emploi a augmenté de 58,1 % à 61,2 %.

⁷ En 2019, le nombre des personnes en emploi au Québec était de 4 308 100. Toutefois, selon les données mensuelles, le niveau de l'emploi au Québec était de 4 347 300 en décembre 2021, soit une croissance de 8 700 par rapport à février 2020.

Par rapport au nombre de personnes en emploi, l'analyse des données trimestrielles nous permet d'observer qu'après avoir atteint un niveau plancher au deuxième trimestre de 2020 (début de la pandémie), le nombre de personnes en emploi à Montréal a commencé à augmenter à partir du troisième trimestre de 2020. Ceci peut s'expliquer par la réouverture graduelle de l'économie, à l'exception du premier trimestre de 2021 qui a connu la mise en place du couvre-feu et de nouvelles mesures sanitaires en raison des effets de la vague de la pandémie à l'hiver 2021.

Reprise de l'emploi dans la majorité des secteurs en 2021

Secteur de la production de biens

Selon les données de l'Enquête sur la population active (EPA), dans le secteur de la production de biens, le nombre de personnes en emploi s'est établi à 150 900 en 2021. Cela représente une hausse de 13 700 emplois par rapport à 2020 (+10 %). La plus forte augmentation a été observée dans le secteur de la construction (+8 500). Notons que ce secteur est priorisé par le gouvernement dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre. Le secteur de la fabrication a également connu une croissance de 4,6 %. C'est dans le sous-secteur de la fabrication d'aliments, de boissons et de produits du tabac ainsi que celui de la fabrication de vêtements, de produits en cuir et de produits analogues que le nombre de personnes en emploi a le plus augmenté.

Secteur des services

Le secteur des services représente 86 % des emplois montréalais. Entre 2020 et 2021, le nombre de personnes en emploi a augmenté de 5,6 % pour s'établir à 927 400. Le secteur des services gouvernementaux a connu la plus forte augmentation de l'emploi (+ 33 200 personnes en emploi; 13,1 %). Soulignons que ce secteur inclut les sous-secteurs des services d'enseignement, des soins de santé, de l'assistance sociale et des administrations publiques.

Les secteurs des services à la production et de la consommation ont également enregistré des hausses respectives de 3,6 % et 0,9 %. Du côté des services à la production, les plus importantes augmentations ont été observées dans les sous-secteurs de la finance et du commerce de gros. Quant au sous-secteur du transport et de l'entreposage, il a connu la plus importante baisse, particulièrement en raison de la perte d'emplois dans les sous-secteurs du transport en commun, du transport terrestre de voyageurs ainsi que dans le transport aérien.

Concernant les services à la consommation, la restauration a enregistré une importante augmentation du nombre de personnes en emploi (+ 7 700). La réouverture partielle des restaurants au cours de l'année 2021 peut expliquer cette croissance. À l'inverse, le sous-

secteur des arts, spectacles et loisirs a connu une baisse du nombre de personnes en emploi pour une troisième année consécutive. Le nombre de personnes en emploi dans ce sous-secteur en 2021 s'est établi à 24 000, soit le plus bas niveau observé depuis 2016.

Pour plus d'informations concernant les métiers et professions, veuillez consulter le site Internet [Métiers et professions | Gouvernement du Québec](#).

Hausse de l'emploi chez les femmes et les hommes

À Montréal, l'année 2021 a été caractérisée par une nette amélioration des indicateurs du marché du travail, tant pour les femmes que pour les hommes. La hausse de l'emploi chez les hommes a été de 34 000, tandis que chez les femmes, elle a été de 28 600.

Le taux de chômage chez les femmes (8,1 %) et chez les hommes (8,4 %) a baissé, mais il demeure plus élevé que le taux observé avant la pandémie. Quant au taux d'emploi des hommes (65,5 %), il est resté plus élevé que celui des femmes (56,9 %) en 2021. Cela confirme la tendance observée depuis plusieurs années.

La diversification professionnelle demeure un enjeu pour les femmes au Québec. Celles-ci sont sous-représentées dans plusieurs domaines, notamment la construction, le transport et l'entreposage, les services publics (d'électricité, de gaz et d'eau), la fabrication et le commerce de gros. En contrepartie, les femmes sont majoritaires dans quelques secteurs comme les soins de santé et assistance sociale ainsi que dans les services d'enseignement.

Tableau I : Nombre d'emplois par genre et par secteur d'activité au Québec

Secteur d'activité	Emploi total	Emploi Hommes	Emploi Femmes	Part Femmes
Construction	291,7	255,8	35,9	12 %
Transport et entreposage	241,3	188,6	52,7	22 %
Services publics	26,0	19,5	6,5	25 %
Fabrication	508,8	368,0	140,8	28 %
Commerce de gros	147,0	97,8	49,1	33 %
Services d'enseignement	336,5	106,0	230,5	68 %
Soins de santé et assistance sociale	609,3	115,6	493,7	81 %

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active

Faible présence des femmes immigrantes sur le marché du travail

Les personnes immigrantes sont de plus en plus présentes sur le marché du travail à Montréal. En 2021, le nombre de personnes immigrantes occupant un emploi a augmenté de 41 300. Près de la moitié de ces emplois (18 200) ont été occupés par des immigrants récents, arrivés au Québec depuis moins de cinq ans.

Les immigrantes sont moins nombreuses à intégrer le marché du travail que les immigrants. En 2021, le taux d'emploi des immigrantes (53,2 %) est largement inférieur à celui des immigrants de sexe masculin (66,2 %). L'écart entre les deux sexes est plus marqué chez les immigrants récents (19,3 points de pourcentage).

Quant au taux de chômage, il demeure plus élevé chez les personnes immigrantes (10,8 %) comparativement aux personnes nées au Canada (6,4 %). Les immigrants arrivés depuis moins de cinq ans au Canada ont un taux de chômage plus élevé (13,7 %) que l'ensemble de la population immigrante. Parmi les obstacles rencontrés par les personnes immigrantes, on peut citer : la non-reconnaissance des compétences scolaires et de l'expérience acquises à l'étranger, l'absence de l'expérience de travail au Québec, l'accès difficile aux professions et métiers réglementés, et la réticence de certains employeurs à l'embauche.

Les femmes immigrantes sont moins nombreuses à intégrer le marché du travail que les hommes immigrants

Le taux de chômage est plus élevé chez les personnes immigrantes (10,8 %) comparativement aux personnes nées au Canada (6,4 %)

Baisse du taux de chômage chez les jeunes de 15 à 24 ans

Bien que les jeunes aient été les plus affectés par la pandémie en raison des pertes d'emploi importantes en 2020, ils ont pu bénéficier de la reprise du marché de l'emploi observée en 2021. En effet, 3 800 emplois ont été ajoutés chez les jeunes Montréalais de moins de 25 ans en 2021. Leur effectif en emploi est passé de 111 600 en 2020 à 115 400 en 2021, ce qui représente 10,7 % des Montréalais en emploi. Leur taux de chômage a diminué de près de moitié, passant de 22,6 % en 2020 à 12,7 % en 2021.

Faible taux d'emploi chez les travailleurs expérimentés

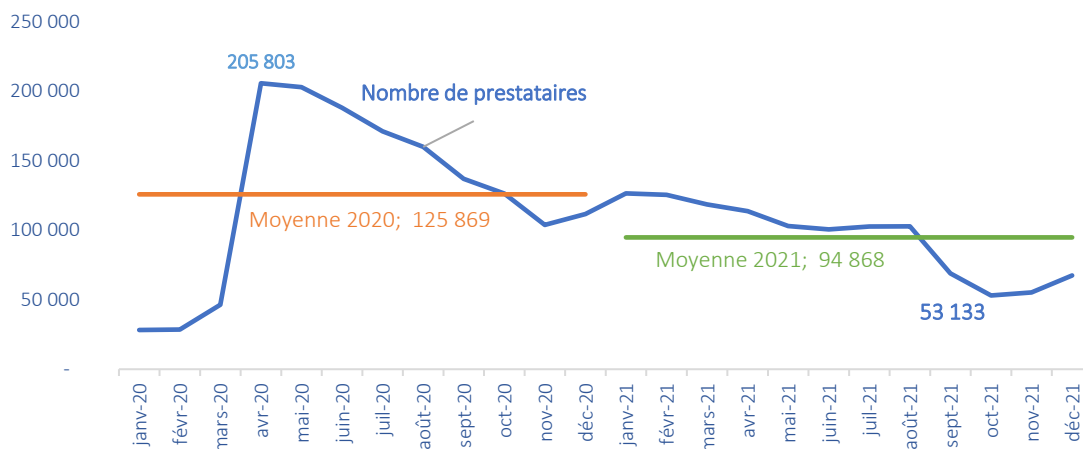
Contrairement aux autres groupes d'âge, le taux de chômage des 55 ans et plus reste stable depuis 2020, à 8,6 %. Ce groupe d'âge représente 17,9 % des Montréalais en emploi, comparativement à 13,9 % en 2006. À l'échelle du Québec, les personnes de 55 ans et plus comptent pour 21,3 % de l'ensemble de la main-d'œuvre et leur taux de chômage est de 6,6 %.

Enfin, notons que le taux d'emploi des travailleurs âgés de 55 ans et plus au Québec (31,8 %) reste inférieur à celui de leurs homologues ontariens (35,8 %) et canadiens (34,5 %). L'augmentation du taux d'emploi de ce groupe d'âge peut contribuer à atténuer la problématique de la rareté de main-d'œuvre que vit le Québec.

Tendance à la baisse du nombre des prestataires de l'assurance-emploi

L'analyse des données des prestataires de l'assurance-emploi au cours des cinq dernières années nous permet d'observer une tendance à la baisse de 2016 à 2019. En effet, leur nombre est passé de près de 35 000 à environ 25 000 au cours de cette période. Toutefois, en raison de la crise sanitaire et de la fermeture partielle de plusieurs secteurs économiques, ce nombre a atteint un sommet (126 000) en 2020 avant de baisser d'environ un quart en 2021 (95 000). Notons que grâce à la réouverture partielle de l'économie, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi a atteint son plus bas niveau depuis le début de la pandémie de COVID-19 en octobre 2021 (53 133 prestataires).

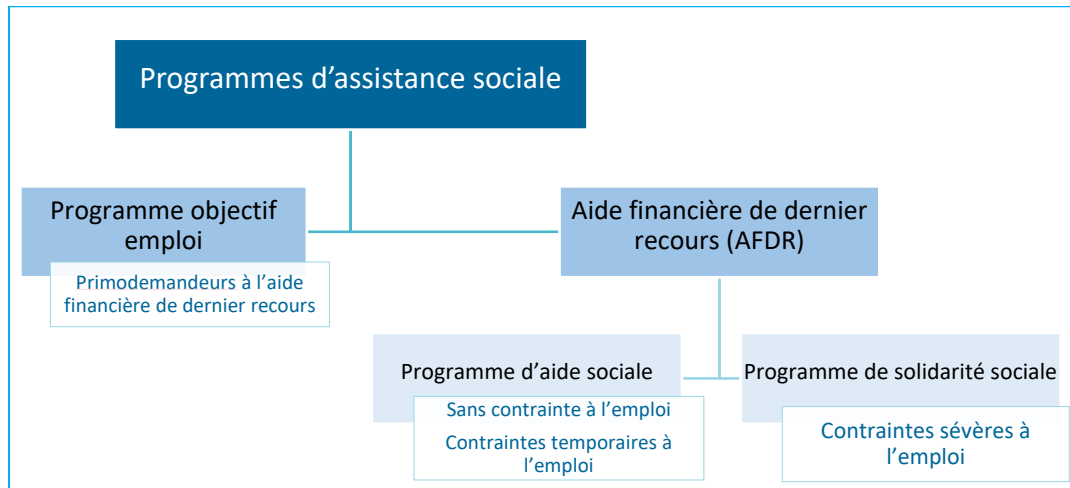
Graphique 3 : Évolution du nombre mensuel de prestataires de l'assurance-emploi à Montréal en 2020 – 2021



Source : Emploi et Développement social Canada

Poursuite de la baisse du nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale

Figure 1 : Programmes d'assistance sociale



Au cours des cinq dernières années, le nombre d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale a connu une tendance à la baisse. En effet, depuis 2016, la baisse annuelle moyenne est d'environ 6 000 prestataires (7 %). À noter que cette diminution s'explique principalement par la baisse du nombre de prestataires d'aide sociale (sans contraintes à l'emploi ou avec des contraintes temporaires). Le nombre de prestataires du programme de la solidarité sociale (avec contraintes sévères et leurs conjoints) a connu des variations minimales durant cette période, comme l'indique le tableau suivant :

Tableau 2 : Évolution du nombre d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale à Montréal⁸, décembre 2016 - décembre 2021

	Programmes d'assistance sociale			Total
	Programme objectif emploi ⁹	Programme d'aide sociale	Programme de solidarité sociale	
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
2021	1 334	37 838	28 911	67 779

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, statistiques officielles.

⁸ Ces nombres excluent les demandeurs d'asile prestataires des programmes d'assistance sociale.

⁹ Le Programme objectif emploi est entré en vigueur le 1^{er} avril 2018.

Quelques caractéristiques des prestataires du programme d'aide sociale à Montréal en décembre 2021:

Les prestataires sans contraintes à l'emploi comptent pour 64 % des prestataires contre 36 % qui ont des contraintes temporaires ;

Les hommes sont plus nombreux que les femmes (52,4 % contre 47,6 %) ;

Les immigrants constituent environ 55 % des prestataires alors que les personnes nées au Canada comptent pour 45 % ;

Les personnes de 55 ans et plus constituent le tiers des prestataires ;

Près de 35 % des prestataires n'ont pas obtenu leur 5^e secondaire;

Près de la moitié des prestataires bénéficient de l'aide sociale depuis quatre ans ou plus alors que ceux qui reçoivent de l'aide sociale depuis moins d'un an constituent 22 % des prestataires.

Accentuation de la rareté de la main-d'œuvre à Montréal

L'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS)¹⁰ indique qu'on dénombre près de 74 000 postes vacants au troisième trimestre de 2021 dans la région de Montréal, un niveau jamais atteint depuis la disponibilité des données en 2015.

Le taux de postes vacants est un bon indicateur pour traduire la demande de travail non pourvue. Ce taux correspond au nombre de postes vacants exprimé en pourcentage de la demande de travail, c'est-à-dire la somme des postes vacants et des emplois occupés. À Montréal, le taux de postes vacants est passé de 3,3 % à 5,6 % entre les troisièmes trimestres de 2019 et de 2021. Il s'agit du plus haut taux enregistré depuis 2015. Toutefois, ce taux demeure largement inférieur à celui de la majorité des régions du Québec, où la rareté de la main-d'œuvre se pose d'une manière accrue, notamment dans la région de la Capitale-Nationale (7,4 %), la Montérégie (6,5 %) et le Bas-Saint-Laurent (6,4 %).

¹⁰ L'Enquête sur les postes vacants et les salaires de Statistique Canada (EPVS), créée en 2015, permet de suivre l'évolution du nombre de postes vacants au Québec et au Canada.

Dans la région de Montréal, les principaux groupes professionnels qui ont enregistré les plus fortes augmentations des postes vacants au troisième trimestre de 2021 sont : Ventes et services (+7 855), Affaires, finances et administration (+5 075) et Santé (+4 575).

Le phénomène de rareté de main-d'œuvre n'est pas seulement une conséquence directe de la pandémie. En effet, plusieurs entreprises vivaient depuis quelques années des difficultés de recrutement. Deux raisons principales expliquent cette rareté de main-d'œuvre :

- Le vieillissement de la population, qui s'accroît au Québec tel qu'observé dans les principaux pays industrialisés.
- La relance simultanée de plusieurs secteurs d'activité. Cette situation a généré une augmentation de la demande de main-d'œuvre que le marché du travail n'a pas pu absorber.

Conclusion

Le marché du travail montréalais continue de s'améliorer en enregistrant des gains sur le plan de l'emploi et une baisse du taux de chômage. Toutefois, l'enjeu de la rareté de la main-d'œuvre demeure une réalité touchant la plupart des secteurs et des professions. La demande de travailleurs devrait continuer de croître au cours des prochaines années.

Comme constaté dans les sections précédentes, les indicateurs du marché du travail se sont améliorés pour la majorité de la population. Néanmoins, certains groupes de personnes continuent de faire face à des difficultés pour intégrer le marché du travail et se maintenir en emploi. Il sera nécessaire de poursuivre les efforts pour que toutes les personnes qui sont en mesure d'occuper un emploi puissent participer au marché du travail.

L'amélioration de la productivité demeure un enjeu important pour les entreprises montréalaises. Cela requiert davantage d'investissement en équipement, en formation, et l'amélioration continue des processus de production et de distribution. En lien avec les ressources humaines, les employeurs devront être sensibilisés au regard de l'inclusion et de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre, ainsi qu'au nouveau mode d'organisation du travail, dont le mode hybride et le télétravail.

La transition verte est une réalité incontournable qui demandera aux différents acteurs économiques montréalais de faire preuve d'adaptation et d'innovation. Dans ce contexte, il serait également judicieux d'anticiper les besoins de formation de la main-d'œuvre afin de répondre aux tendances et exigences environnementales.

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

04

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 celle de la Commission des partenaires du marché du travail, ainsi que sur l'exercice annuel de planification du secteur Emploi-Québec. Enfin, elle tient compte des responsabilités et des ressources confiées à Services Québec 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.

En plus des orientations nationales auxquelles Services Québec de Montréal adhère entièrement, la région de Montréal se dote des priorités régionales suivantes, qui constituent la toile de fond du Plan d'action régional 2022-2023 :

Valoriser la diversité et l'inclusion comme source de richesse collective, notamment au sein des entreprises, pour des milieux de travail ouverts et accueillants.



Contribuer au développement d'une économie plus verte par le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre et en soutenant les pratiques innovantes en entreprise.



Enrichir l'expérience client des citoyennes, des citoyens et des entreprises en leur offrant une information sur le marché du travail fiable et des services adaptés à leurs besoins.

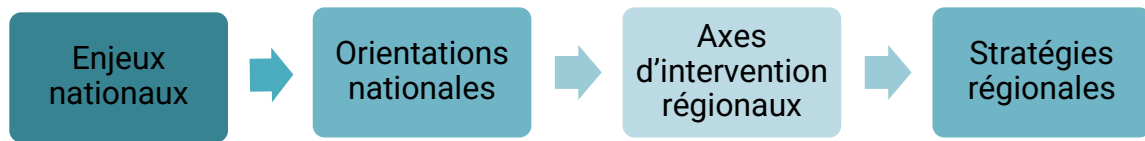


Améliorer l'expérience des employés et des gestionnaires afin de réaliser pleinement la mission de Services Québec de Montréal.



La planification est le moyen que se donne Services Québec de Montréal pour réaliser 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 Services Québec de Montréal est d'identifier, dans le cadre des orientations nationales, les problématiques du marché du travail et d'autres problématiques de sa région aux 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 Services Québec de Montréal sont élaborés de concert avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT). Les principaux mandats du CRPMT sont de définir, avec Services Québec de Montréal, la problématique du marché du travail de la région 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 résultats.

D'abord, des axes d'intervention appropriés au contexte économique actuel ont été déterminés. Les axes sont les secteurs prioritaires d'intervention. Ils ont été repris de la planification régionale 2019-2023 et adaptés aux enjeux et aux orientations des services publics d'emploi proposés pour 2022-2023. Par la suite, en concordance avec les axes, des stratégies ont été élaborées et des actions concrètes découleront de celles-ci, déclinées dans des plans d'action locaux couvrant l'ensemble du territoire montréalais.

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 2022-2023. 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 I : FAIRE CONNAÎTRE DAVANTAGE L'OFFRE DE SERVICES DE SERVICES QUÉBEC

AXE : La connaissance de l'offre de services auprès des entreprises, des partenaires et des citoyens, dont la main-d'œuvre future, par le développement de nouvelles actions par les directions régionales.

Stratégie 1 - Accroître la connaissance des services par les individus, les entreprises, les intervenants externes par différents moyens, entre autres :

- le développement du réseau de partenaires;
- les séances d'information auprès des 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, notamment l'outil « Mon dossier ».

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, s'il y a lieu.

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 6 - Mettre en application les éléments découlant de la vision de Services Québec de Montréal¹.

Stratégie 7 - Accroître la promotion de « Mon dossier » auprès des citoyennes et des citoyens pour favoriser leur autonomie.



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 2022-2023 des services publics d'emploi guide les interventions en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Il prend en compte 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 2022-2023 des services publics d'emploi :

- 1 La bonne lecture des besoins actuels et futurs du marché du travail, essentielle à une prise de décision éclairée;
- 2 La connaissance et le recours aux services publics d'emploi par la clientèle de chercheurs d'emploi, de travailleurs et d'employeurs, compte tenu des bénéfices qu'ils peuvent en retirer;
- 3 La réponse adaptée des services publics d'emploi aux besoins du marché du travail et l'agilité dans la prestation de services;
- 4 L'efficacité du partenariat, un intrant incontournable au bon fonctionnement des services publics d'emploi.

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 2022-2023 des services publics d'emploi.

ORIENTATION 1 : REJOINDRE LES CLIENTÈLES ET LEUR FAIRE CONNAÎTRE LES OPPORTUNITÉS DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET LES BÉNÉFICES DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI.

Axe 1.1 La lecture juste et concertée des besoins du marché du travail, notamment dans les secteurs ciblés par l'Opération main-d'œuvre, ainsi que 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 1.1.1 - Assurer une veille active du marché du travail à l'échelle régionale et locale, analyser les grands enjeux et défis à relever afin de mieux s'adapter, et orienter les actions à entreprendre, notamment dans les secteurs ciblés par l'Opération main-d'œuvre.

Stratégie 1.1.2 - Renforcer la concertation entre les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) en proposant des initiatives innovantes favorisant la participation des différents partenaires gouvernementaux.

Stratégie 1.1.3 - Optimiser la diffusion de l'information sur le marché du travail en l'adaptant à nos différentes clientèles – individus et entreprises – ainsi qu'à nos partenaires et au personnel de Services Québec Montréal, ceci à l'aide de moyens renouvelés.

Axe 1.2 La promotion des services publics d'emploi et de leurs bénéfices ainsi que l'adaptation des modes de communication et de diffusion de l'information auprès des différents partenaires de Services Québec, de la clientèle et du personnel.

Stratégie 1.2.1 - 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 en :

- adoptant des modes de communication plus efficaces;
- favorisant l'approche multimode des séances d'information sur les services publics d'emploi (sessions de groupe en virtuel et présentiel, webinaires, réseaux sociaux, etc.).

ORIENTATION 2 : REQUALIFIER ET REHAUSSER LES COMPÉTENCES DES PERSONNES SANS EMPLOI ET DES TRAVAILLEURS.

Axe 2.1 Le développement et l'adaptation des compétences de la main-d'œuvre dans un contexte de rareté de main-d'œuvre.

Stratégie 2.1.1 - Mettre en place un comité opérationnel, avec les partenaires du réseau de l'éducation, visant la valorisation des programmes de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC).

Stratégie 2.1.2 - Encourager par différents moyens la participation à la Mesure de formation de la main-d'œuvre en fonction des besoins du marché du travail, notamment par la formation professionnelle, collégiale et universitaire.

Stratégie 2.1.3 - Favoriser la participation de la clientèle individu peu scolarisée et éloignée du marché du travail à la Mesure de formation de la main-d'œuvre.

Stratégie 2.1.4 - Encourager la participation à des formations de spécialisation, favorisant ainsi l'intégration et le maintien en emploi par la qualification professionnelle dans des secteurs touchés par la rareté de main-d'œuvre.

Axe 2.2 L'accompagnement pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes éloignées et des groupes sous-représentés sur le marché du travail.

Stratégie 2.2.1 - Adapter les interventions en accompagnant les individus et les entreprises afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des clientèles sous-représentées sur le marché du travail, en collaboration avec les partenaires de Services Québec de Montréal.

Stratégie 2.2.2 - Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie et du plan d'action dans lesquels le Ministère s'est engagé en ce qui concerne l'emploi et la main-d'œuvre féminine.

Stratégie 2.2.3 - Accompagner les clientèles dans le développement des compétences numériques dans un contexte d'évolution technologique.

Stratégie 2.2.4 - Reprendre les efforts en matière de francisation auprès des travailleuses et travailleurs en entreprise.

Axe 2.3 La mobilisation et la persévérance de la clientèle dans la participation aux mesures des services publics d'emploi jusqu'à l'intégration et au maintien en emploi.

Stratégie 2.3.1 - Favoriser la mobilisation et la persévérance dans la participation aux mesures en utilisant des approches innovantes.

ORIENTATION 3 : RÉALISER DES INTERVENTIONS ADAPTÉES AUX BESOINS DES CHERCHEURS D'EMPLOI EN VUE DE LEUR INTÉGRATION ET DE LEUR MAINTIEN EN EMPLOI, EN COLLABORATION NOTAMMENT AVEC LES EMPLOYEURS.

Axe 3.1 L'adaptation de l'offre de service aux besoins en évolution des clientèles dans un contexte de rareté de main-d'œuvre.

Stratégie 3.1.1 - Développer des mécanismes pour répondre aux besoins des entreprises en favorisant l'intégration en emploi des clientèles éloignées du marché du travail.

Stratégie 3.1.2 - Favoriser l'arrimage entre les services aux entreprises et les services aux individus en assurant un continuum de services jusqu'au maintien en emploi.

Stratégie 3.1.3 - 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.

Stratégie 3.1.4 - Soutenir la mise en place de formations innovantes touchant l'alternance travail-études (apprentissage par la pratique).

Stratégie 3.1.5 - Adapter les interventions des services publics d'emploi (SPE) aux besoins en évolution des citoyennes et citoyens et des entreprises afin d'enrichir leur expérience client. ★★★★★

ORIENTATION 4 : ACCOMPAGNER LES EMPLOYEURS DANS LA GESTION DE LEURS RESSOURCES HUMAINES AFIN QU'ILS L'ADAPTENT AU CONTEXTE DE RARETÉ PERSISTANTE DE MAIN-D'ŒUVRE.

Axe 4.1 La gestion des ressources humaines dans un contexte d'évolution technologique, de rareté de main-d'œuvre et de développement d'une économie verte.

Stratégie 4.1.1 - Soutenir les petites et moyennes entreprises (PME) qui souhaitent transformer leur modèle d'affaires, par l'adoption de pratiques innovantes en gestion des ressources humaines (GRH).

Stratégie 4.1.2 - Soutenir les petites et moyennes entreprises (PME) qui veulent intégrer la transformation numérique dans leur modèle d'affaires pour améliorer leur productivité.

Stratégie 4.1.3 - Soutenir les PME dans l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) afin de mieux gérer les risques et saisir les opportunités liées à la transition de l'économie pour plus de durabilité et de résilience.



Axe 4.2 La reconnaissance, le rehaussement et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans un contexte de relance économique.

Stratégie 4.2.1 - Soutenir les PME en favorisant par différents moyens la participation à la Mesure de formation de la main-d'œuvre, notamment dans les domaines stratégiques pour l'économie ciblés par l'Opération main-d'œuvre.

Stratégie 4.2.2 - Poursuivre la collaboration avec les partenaires dans le domaine du développement des compétences de la main-d'œuvre.

Axe 4.3 La valorisation de la diversité et de l'inclusion dans un marché du travail en évolution.

Stratégie 4.3.1 - Favoriser auprès des employeurs une culture organisationnelle basée sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI).



ORIENTATION 5 : S'ASSURER D'UNE CONCERTATION ÉTROITE AVEC LES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AFIN D'OFFRIR DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI ALIGNÉS SUR LES BESOINS DES CLIENTÈLES.

Axe 5.1 La proactivité et l'adaptation des interventions des SPE, en concertation avec les différents partenaires locaux et régionaux.

Stratégie 5.1.1 - Renforcer les liens avec les partenaires afin d'assurer la cohérence des interventions et la complémentarité entre les services offerts par les partenaires et ceux de Services Québec de Montréal.

Stratégie 5.1.2 - Collaborer avec les partenaires en développement économique afin de proposer des projets innovants incluant les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).



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 2022-2023.

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 - Accroître l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance.

Stratégie 1.1.2 - Développer une vision régionale en matière d'itinérance.

Axe 1.2 La mise en œuvre du Programme de revenu de base.

Stratégie 1.2.1 - Mettre en place et appliquer le règlement sur le programme de revenu de base.

Axe 1.3 Le Plan gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS).

Stratégie 1.3.1 - Développer une vision régionale relativement aux projets d'employabilité en favorisant la complémentarité des projets des Alliances de la solidarité avec Services Québec de Montréal.

ANNEXES

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

Annexe 1

Répartition par postes budgétaires / grandes catégories	Montants accordés pour les activités en report de 2021-2022 et les nouvelles activités 2022-2023
Individus	190 M\$
Entreprises	53 M\$
Ressources externes	107 M\$
Partenariat (établissements de formation et autres)	40 M\$
Total	390 M\$

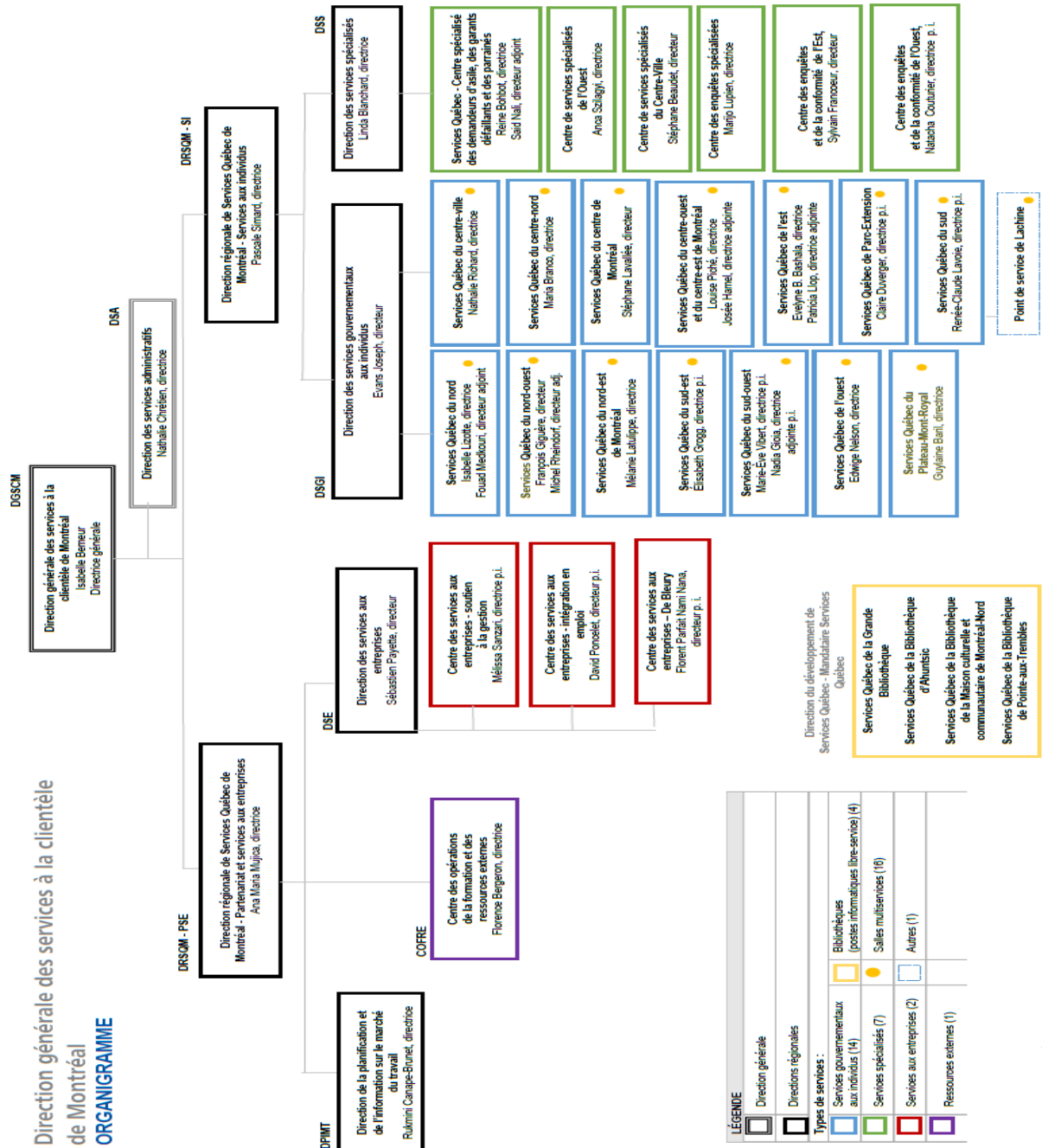
Indicateurs de résultats ciblés et cibles

CIBLES 2022-2023		Montréal	Ensemble du Québec
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation			
1	Ensemble des clientèles	22 917	95 000
2	Prestataires de l'assistance sociale	3 580	14 000
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation			
3	Ensemble des clientèles	51,2%	55,5%
4	Prestataires de l'assistance sociale	41,3%	42,0%
Services aux entreprises			
5	Entreprises nouvellement aidées	3 409	15 445
6	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (volet PAMT)	507	4 550

Annexe 2

Annexe 3

Organigramme de la Direction générale des services à la clientèle de Montréal



Localisation de bureaux de Services Québec :
<https://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca>

Composition du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Président

Louis Arsenault, directeur principal Talent et Culture, LCI Éducation

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

Ana Maria Mujica, directrice régionale, Services Québec de Montréal – Partenariat et services aux entreprises

Représentantes et représentants des entreprises

- Louis Arsenault, directeur principal, Talent et Culture LCI Éducation
- Guy Jobin, vice-président, Services aux entreprises, Chambre de commerce du Montréal métropolitain
- Leesa Hodgson, directrice générale, Développement économique Saint-Laurent
- Coumba Ngom, copropriétaire Auberge du plateau
- Florian Roulle, directeur, Études stratégiques, Finance Montréal
- Joëlle Vincent, associée fondatrice, VIACONSEIL

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, Confédération des syndicats nationaux (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)

Lexique

Axe d'intervention : Définit les domaines ou les 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. Il désigne des préoccupations que l'organisation doit traiter ou résoudre afin d'être en mesure de réaliser sa mission.

Gestion de la diversité : La diversité est un concept se référant 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 : L'inclusion est une démarche visant à lever les obstacles à la participation économique et sociale des individus en créant des conditions collectives qui offrent des opportunités égales pour tous et permettant à 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. L'IMT 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 réfère 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 contrat, délais de livraison).

Lorsque l'une ou l'autre de ces conditions n'est pas satisfaite, 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.