

Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2004-2005

Version abrégée



Rédaction : Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
Production : Direction des affaires publiques et des communications

La version intégrale du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2004-2005 peut aussi être téléchargée à partir de l'adresse <http://emploi.quebec.net/publications>

Pour toute question sur le plan d'action d'Emploi-Québec, communiquez avec la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail au **(514) 873-5611**.

Avant-propos

Cette version abrégée du plan d'action annuel d'Emploi-Québec donne un aperçu de l'action qu'Emploi-Québec entend mener en 2004-2005 pour remplir sa mission.

Seule fait foi la version intégrale du plan d'action, qui contient l'énoncé complet et détaillé des interventions prévues pour l'exercice financier 2004-2005. Outre les éléments présentés ici, on trouvera dans la version intégrale un bilan préliminaire des réalisations découlant du plan d'action 2003-2004 de même que de l'information sur les ressources allouées à Emploi-Québec.

Introduction

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Les dysfonctionnements du marché du travail auxquels Emploi-Québec doit s'attaquer imposent des coûts économiques et sociaux importants et constituent un frein au développement économique et social du Québec.

Ces dysfonctionnements se manifestent, notamment, dans l'importance et la persistance des disparités régionales ainsi que dans un chômage et un sous-emploi qui restent encore élevés, malgré qu'ils aient enregistré une baisse importante ces dernières années à la faveur de la création d'emplois exceptionnelle que le Québec a connue.

Ces dysfonctionnements se manifestent également dans le fait que ce chômage et ce sous-emploi tendent à coexister avec un nombre significatif de postes vacants et des difficultés pour les entreprises à pourvoir ces postes. Ces difficultés risquent d'ailleurs de s'aggraver dans la mesure où la population du Québec croît lentement et vieillit, au point qu'on s'attend à ce que la population d'âge actif du Québec diminue d'ici une dizaine d'années et où les besoins de main-d'œuvre, déjà importants, sont appelés à augmenter en raison de la croissance de l'économie du Québec et du nombre élevé de départs à la retraite auxquels les entreprises auront à faire face dans les prochaines années. En outre, on doit s'attendre à ce que l'importance relative de la population de moins de 15 ans et de plus de 64 ans augmente, en même temps que les pressions sur les finances publiques.

Par ailleurs, la productivité des entreprises du Québec est plus faible que celle des entreprises qui les concurrencent, notamment américaines, une situation qui s'explique en bonne partie par la faiblesse historique des taux d'investissement du secteur privé au Québec. L'impact de cet écart de productivité défavorable au Québec sur la compétitivité des entreprises québécoises a toutefois été masqué jusqu'à récemment par la faiblesse du taux de change. Or, ce dernier s'inscrit désormais dans une tendance haussière, alors que les entreprises ont à faire face à une intensification de la concurrence internationale, en raison, entre autres, de l'entrée de la Chine dans l'Organisation mondiale du commerce.

C'est non seulement la capacité des entreprises du Québec de maintenir et de créer des emplois qui se trouve ainsi menacée par leur faible productivité et le vieillissement de la population, mais c'est également la capacité du gouvernement de financer l'éducation, la santé et les programmes sociaux et de réduire la pauvreté qui est en péril ainsi que, au bout du compte, le niveau de vie et le bien-être des Québécoises et des Québécois.

Le défi central que doit relever Emploi-Québec est d'offrir à l'ensemble de la population et des entreprises du Québec des services publics d'emploi performants qui prennent en compte ces nouvelles réalités du marché du travail et qui contribuent à relever les défis associés au vieillissement de la population et à la faible productivité des entreprises.

Ces services doivent être adaptés à la diversité des marchés du travail régionaux et locaux ainsi que des besoins des clientèles, et faire une utilisation efficiente des ressources dont Emploi-Québec dispose.

C'est dans la perspective de mieux servir la population, et au meilleur coût, qu'Emploi-Québec s'inscrit d'emblée dans le processus de modernisation de l'administration publique et dans le cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec, avec a) sa convention de performance et d'imputabilité, qui définit son cadre de gestion et précise notamment les indicateurs servant à l'établissement de ses cibles et à sa reddition de comptes, b) ses plans d'action national et régionaux annuels, qui indiquent ses orientations stratégiques et les ressources dont elle dispose de même que les cibles à atteindre compte tenu du contexte socioéconomique et de son contexte organisationnel, et c) son rapport annuel de gestion, qui rend compte de ses résultats et du degré d'atteinte de ses objectifs.

Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec est convenu entre le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et la Commission des partenaires du marché du travail. Il prend en compte les priorités et l'agenda commun établis par le ministre et la Commission des partenaires du marché du travail.

Le plan d'action, qui est mis à jour annuellement, doit être adopté par le gouvernement du Québec, comme le prévoit la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail. Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses résultats, Emploi-Québec rend publics son plan d'action annuel de même que ses plans d'action régionaux et son rapport annuel de gestion.

Le plan d'action annuel s'appuie sur les dispositions de la Convention de performance et d'imputabilité d'Emploi-Québec. Il s'inscrit dans les orientations et les objectifs du plan stratégique du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et prend en compte le transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi convenu avec le gouvernement fédéral dans l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

Conformément aux vœux exprimés par le Conseil des ministres et par divers comités ministériels, le plan d'action annuel d'Emploi-Québec intègre les problématiques du marché du travail et des clientèles auxquelles Emploi-Québec a pour mission d'apporter une solution avec les orientations et les stratégies d'intervention qu'elle compte mettre en œuvre et les cibles de résultats qu'elle se donne.

Outre qu'il sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une agence, le plan d'action d'Emploi-Québec vise à mobiliser les partenaires du marché du travail dans une action concertée pour la résolution des problèmes décelés. Dans cette perspective, le plan fonde ses orientations et ses stratégies sur une analyse rigoureuse des problématiques du marché du travail et des clientèles et sur une vision du marché du travail qui intègre les dimensions économique et sociale.

Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec inscrit ses cibles et ses objectifs dans une perspective pluriannuelle. Cette perspective s'impose eu égard à la nature structurelle et au caractère persistant des problématiques du marché du travail et des clientèles qui sont l'objet des interventions d'Emploi-Québec et au temps nécessaire pour que ces dernières fassent sentir leurs effets sur le marché du travail.

Le plan d'action 2004-2005 intègre l'ensemble des actions qu'Emploi-Québec compte mener pour relever les défis du vieillissement de la population et de la faible productivité des entreprises du Québec et concrétiser les priorités du gouvernement et de la Commission des partenaires du marché du travail pour la prochaine année, à savoir : 1) le retour en emploi des prestataires de l'assistance-emploi aptes et disponibles au travail par un effort de coordination sans précédent d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu ; 2) l'accroissement de la formation et de la qualification de la main-d'œuvre afin de pourvoir les postes vacants et de permettre aux travailleuses et aux travailleurs de s'adapter aux changements ; 3) la lutte contre les pénuries de main-d'œuvre par la mobilisation du personnel d'Emploi-Québec afin qu'il travaille avec les employeurs à la résolution des problèmes de recrutement et de rétention de main-d'œuvre les plus urgents ; 4) l'information des chercheuses et des chercheurs d'emploi, leur orientation vers les postes disponibles et leur accompagnement dans leur démarche de recherche active d'emploi ; 5) l'accès à l'emploi comme principal moyen de lutte contre la pauvreté ; 6) la reconnaissance des compétences acquises en milieu de travail et l'accroissement de l'effort de formation en entreprise.

Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec, dont la nature est essentiellement stratégique, trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux où chacune des directions régionales d'Emploi-Québec précise les actions qu'elle conduira en matière de développement de la main-d'œuvre pour soutenir le développement économique de sa région et pour suivre, compte tenu des problématiques de son marché du travail et des clientèles de son territoire, les orientations du plan d'action annuel d'Emploi-Québec et atteindre ses objectifs et ses cibles. Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec trouve également son prolongement dans le plan opérationnel d'Emploi-Québec, où chacune des unités centrales indique sa contribution à l'atteinte des objectifs et des cibles du plan d'action, de même que dans les plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi, des comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) et de la Table métropolitaine de Montréal.

Le contexte économique, les enjeux et les orientations stratégiques d'Emploi-Québec

Malgré une plus faible création d'emplois en 2003, qui s'explique par le ralentissement de l'activité économique aux États-Unis, la hausse du taux de change du dollar canadien et diverses crises (crise de la vache folle, du bois d'œuvre et du SRAS), le nombre d'emplois a continué d'augmenter. Le taux d'emploi, qui mesure la proportion de la population du Québec en âge de travailler qui est en emploi, a continué de progresser en 2003 pour atteindre un nouveau sommet historique.

Principaux enjeux

Les principaux défis auxquels Emploi-Québec, en tant que service public d'emploi, aura à faire face dans les prochaines années découlent des enjeux soulevés par le vieillissement de la population et par la faible productivité des entreprises du Québec, qui compromettent le niveau de vie des Québécois et des Québécoises, la capacité des entreprises de maintenir et de créer des emplois de même que l'équilibre des finances publiques.

► Le vieillissement de la population

La population d'âge actif du Québec (15-64 ans) croît lentement, et on prévoit son déclin d'ici une dizaine d'années, cela, dans un contexte où le taux d'emploi de la population en âge de travailler reste plus faible au Québec que chez ses concurrents et où les besoins de main-d'œuvre, déjà importants, sont appelés à augmenter en raison notamment du nombre élevé de postes qui devront être pourvus à la suite des départs à la retraite.

Cette évolution démographique défavorable fait courir au Québec le risque d'une pénurie de main-d'œuvre susceptible de compromettre la croissance de son économie et de l'emploi.

En outre, on doit s'attendre à une augmentation de la proportion de la population du Québec âgée de moins de 15 ans et de plus de 64 ans, augmentation qui accentuera les pressions sur les finances publiques.

► La productivité des entreprises

La productivité des entreprises du Québec est plus faible que celle de leurs concurrentes, et ce, dans un contexte où elles ont à s'adapter à d'importants changements commerciaux, technologiques et démographiques (entrée de la Chine dans l'Organisation mondiale du commerce, hausse du taux de change, développement des technologies de l'information et des communications, vieillissement de la population).

La productivité des entreprises du Québec était de 30,50 \$ par heure travaillée au Québec en 2002 contre 35,30 \$ aux États-Unis (en dollars américains). La faiblesse du dollar canadien a masqué le problème jusqu'à récemment en même temps qu'elle décourageait les entreprises d'investir et de se moderniser.

Cette situation défavorable de la productivité des entreprises du Québec, qui s'explique pour beaucoup par la faiblesse historique des taux d'investissement du secteur privé, mine leur compétitivité et compromet leur capacité de maintenir et de créer des emplois.

Des problèmes structurels persistants malgré l'amélioration des récentes années

Outre les problèmes soulevés par le vieillissement de la population et la faible productivité des entreprises que l'on vient d'évoquer, et malgré une amélioration certaine à plusieurs égards, le marché du travail du Québec fait toujours face à un certain nombre de problèmes structurels dont l'analyse fonde les orientations du Plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2004-2005, soit :

- ▶ Un chômage qui a connu une importante baisse au cours de la dernière décennie, mais qui reste tout de même élevé et qui peut encore augmenter, comme on l'a vu en 2003. Son taux actuel correspond au double de ce qui pourrait être considéré comme du plein emploi. La proportion (2,9 % du produit intérieur brut) des dépenses consacrée aux prestations d'assurance-emploi et d'assistance-emploi est élevée, et le taux de dépendance de la population à l'égard de l'assistance-emploi (8,7 % de la population de moins de 65 ans) situe le Québec au second rang des provinces ayant le taux de dépendance le plus élevé, tout juste derrière Terre-Neuve. L'incidence du sous-emploi, du chômage de longue durée et de la pauvreté est concentrée dans certains groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, mais peut aussi toucher nos ressources les plus qualifiées.
- ▶ Des difficultés de recrutement qui persistent à court terme malgré la hausse du chômage. Selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec effectuée par le Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, les postes difficiles à pourvoir correspondaient à 0,6 % de l'emploi des entreprises interrogées au début de 2003, soit un total de 21 600 emplois si l'on applique ce pourcentage à l'ensemble de l'économie.
- ▶ Des pénuries de main-d'œuvre appréhendées en raison du vieillissement de la population, de la participation insuffisante de certains segments de la population au marché du travail, de la faiblesse de la formation continue et des investissements des entreprises dans la formation de leur main-d'œuvre, de l'insuffisance des mécanismes de développement et de reconnaissance des compétences des travailleurs et travailleuses et de reconnaissance des acquis des immigrantes et immigrants formés à l'extérieur du Québec. Ce risque de pénuries de main-d'œuvre se trouve aggravé dans certaines régions par l'exode de leur population, une participation de cette dernière au marché du travail nettement inférieure à la moyenne et les difficultés à amener les immigrants et immigrantes à s'établir à l'extérieur de Montréal.
- ▶ Une population qui, malgré un important rattrapage, reste moins scolarisée que celle de ses principaux concurrents et qui participe moins aux activités de formation continue. Ainsi, 24,7 % de la population de 15 à 64 ans du Québec n'a pas terminé ses études secondaires, comparativement à 20,5 % en Ontario. La situation des jeunes qui ne terminent pas leur cinquième secondaire apparaît particulièrement préoccupante.
- ▶ Des disparités régionales persistantes, avec des régions ressources aux prises avec l'exode de leur population, un taux de chômage supérieur de 4 % à celui des autres régions, une population qui, dans 40 à 50 % des cas, n'a pas terminé son secondaire, une économie faiblement diversifiée axée sur une production à faible valeur ajoutée et dont la base s'érode sous l'effet conjugué de la baisse tendancielle du prix des matières premières et de la forte concurrence en ce domaine des pays en voie de développement. Cela ne laisse d'autre choix pour assurer la croissance de ces régions que de diversifier leur économie et de réorienter leur main-d'œuvre vers des emplois à plus forte valeur ajoutée exigeant une plus grande qualification.

- ▶ Des entreprises qui n'apparaissent pas suffisamment sensibles au rôle stratégique, pour l'amélioration de leur productivité, de la gestion de leurs ressources humaines et de la formation de leur main-d'œuvre.
- ▶ Un taux de mises à pied permanentes de la main-d'œuvre de 60 à 70 % plus élevé qu'en Ontario, ce qui s'explique par un taux plus élevé de disparition des entreprises de même que par la saisonnalité et la précarité plus grandes des emplois.

Le sous-emploi des travailleuses et travailleurs qualifiés : une problématique émergente

L'un des effets de la récession américaine s'est fait sentir dès l'an 2000, avec la détérioration du marché du travail des plus scolarisés. Le fait que cette détérioration se soit poursuivie en 2003 est préoccupant, puisque le vieillissement plus rapide de la population du Québec ne nous permettra pas de renouveler aussi facilement que nos voisins notre main-d'œuvre qualifiée.

On trouve plusieurs manifestations du sous-emploi de la main-d'œuvre la plus qualifiée :

- 1) La croissance moyenne de l'emploi hautement qualifié (exigeant au moins un diplôme collégial) a été inférieure à celle de l'emploi moins qualifié au cours de la période de cinq ans se terminant en 2002.
- 2) Le taux de chômage des titulaires de diplômes universitaires, qui est celui qui a le plus augmenté depuis l'an 2000, était, au cours des neuf premiers mois de 2003, l'un des plus élevés depuis 1976; le taux de chômage des titulaires de diplômes issus de la formation professionnelle et technique a aussi augmenté plus rapidement que le taux de chômage global depuis l'an 2000.
- 3) La retraite hâtive des universitaires âgés a également contribué au sous-emploi des travailleuses et travailleurs qualifiés, un phénomène préoccupant dans la mesure où cette retraite hâtive est la conséquence de mesures incitant à la retraite plutôt que la simple manifestation du libre choix des personnes concernées. Ainsi, alors que le taux d'emploi de l'ensemble des travailleurs et travailleuses de 55 à 64 ans était remonté à son niveau de 1976 à la fin de 2002 (autour de 45 %), celui des universitaires de 55 à 64 ans est passé de 81 % en 1976 à 54,8 % en 2002, sans vraiment se relever. On peut estimer à 1,7 milliard de dollars le coût que ce sous-emploi a imposé au Québec en 2003, un coût qui ira croissant, pour atteindre 2,8 milliards de dollars en 2012.
- 4) Une proportion significative des travailleurs et travailleuses ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire occupe des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés.
- 5) L'aggravation des difficultés des immigrants et immigrantes, qui se manifeste par un chômage plus élevé et une dépendance plus grande de l'assistance-emploi, illustre aussi le sous-emploi de nos éléments les plus qualifiés. Cette aggravation s'est produite malgré le fait que les immigrantes et immigrants soient maintenant nettement plus scolarisés que la moyenne. La proportion de personnes diplômées en génie et en informatique, compétences les plus en demande à la fin des années 1990, était en 2001 cinq fois plus élevée chez les nouveaux arrivants et arrivantes (1996-2001) que chez les non-immigrants et non-immigrantes.

On ne doit toutefois pas conclure de ce qui précède que le Québec compte trop de diplômés et de diplômées. En effet, notre proportion de titulaires de diplômes universitaires (19 %) est toujours plus faible qu'en Ontario (23 %) et qu'aux États-Unis (28 %), ces diplômés et diplômées ont toujours le taux de chômage le plus faible et le taux d'emploi et les salaires les plus élevés, et ont connu l'augmentation la plus forte de l'emploi (+ 67 %) depuis 1990.

En rendant de plus en plus difficile l'augmentation du nombre de travailleurs et de travailleuses, le vieillissement de la population exige par ailleurs que l'on accorde encore plus d'importance à la qualité de la main-d'œuvre (productivité), ce qui implique non seulement que la scolarité continue à augmenter, mais aussi que les compétences de la main-d'œuvre du Québec, dont l'acquisition est financée en bonne partie par le Trésor public (nos frais de scolarité sont les plus faibles au Canada), soient pleinement utilisées.

Les orientations stratégiques d'Emploi-Québec pour 2004-2005

Compte tenu de ce qui précède, Emploi-Québec structurera son intervention en 2004-2005 autour des grandes orientations stratégiques suivantes :

- 1. Assurer une insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage.**
- 2. Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, notamment celles à risque d'exclusion, afin d'assurer leur meilleure intégration au marché du travail.**
- 3. Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre.**
- 4. Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens et aux citoyennes.**

Ces orientations d'Emploi-Québec pour 2004-2005 s'inscrivent en droite ligne avec les préoccupations du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, notamment en ce qui concerne les défis associés au vieillissement de la population et à la faible productivité des entreprises, et avec ce que commandent la solution des problèmes structurels du marché du travail dont il a été fait état plus haut et l'atteinte des objectifs de prévention des pénuries de main-d'œuvre, de réduction du chômage et du sous-emploi et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

L'action d'Emploi-Québec en 2004-2005 s'inscrira également dans les actions gouvernementales relatives à la modernisation de la gestion de l'État visant à assurer aux citoyens et aux citoyennes des services davantage accessibles, mieux adaptés aux particularités des différentes clientèles et des régions, plus efficaces et qui répondent aux besoins de la population du mieux possible et au meilleur coût.

Dans cette perspective, un certain nombre de gestes seront faits en vue d'assurer une plus grande convergence des services que rend le Ministère aux citoyens et aux citoyennes par l'entremise de ses réseaux. C'est ainsi que sont envisagées la mise en commun, dans les centres locaux d'emploi, des ressources consacrées par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec à l'accueil, à la référence et à l'évaluation des besoins de même que celle, à l'échelle régionale, des ressources administratives de ces deux réseaux. Ces changements seront faits, avec les partenaires du marché du travail, en tenant compte des particularités de chacune des régions.

Par son plan d'action, Emploi-Québec contribue à la concrétisation des priorités que se sont données le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et la Commission des partenaires du marché du travail pour la prochaine année, à savoir :

- 1. le retour en emploi des prestataires de l'assistance-emploi aptes et disponibles au travail par un effort de coordination sans précédent d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu;**
- 2. l'accroissement de la formation et de la qualification de la main-d'œuvre afin de pourvoir les postes vacants et de permettre aux travailleurs et aux travailleuses de s'adapter aux changements;**
- 3. la lutte contre les pénuries de main-d'œuvre par la mobilisation du personnel d'Emploi-Québec afin qu'il travaille avec les employeurs à la résolution des problèmes de recrutement et de rétention de main-d'œuvre les plus urgents;**
- 4. l'information des chercheurs et chercheuses d'emploi, leur orientation vers les postes disponibles et leur accompagnement dans leur démarche de recherche active d'emploi;**
- 5. l'accès à l'emploi comme principal moyen de la lutte contre la pauvreté;**
- 6. la reconnaissance des compétences acquises en milieu de travail et l'accroissement de l'effort de formation en entreprise.**

Par son plan d'action, Emploi-Québec contribue également à la mise en œuvre d'une approche sectorielle aux problèmes de main-d'œuvre et d'emploi en reconnaissant les comités sectoriels de main-d'œuvre comme le principal interlocuteur du secteur qu'ils représentent.

Problématiques¹, orientations et cibles de résultats 2004-2005

Orientation n° 1 :

Assurer une insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage

Avec une diminution importante (de près de cinq points de pourcentage depuis 1993), le taux de chômage a atteint en 2000 son niveau le plus faible en un quart de siècle, soit 8,4 %. Après avoir légèrement augmenté en 2001, à 8,7 %, il a diminué en 2002 pour atteindre 8,6 %, puis a remonté à 9,1 % en 2003.

Cette hausse du taux de chômage s'est produite malgré que l'emploi ait continué à progresser et que le taux d'emploi ait atteint un sommet historique en 2003. Elle s'explique par l'augmentation du nombre de Québécoises et de Québécois qui se sont mis à la recherche d'un emploi plutôt que par une détérioration des conditions du marché du travail. En fait, c'est plutôt le contraire. C'est parce que ces conditions se sont améliorées qu'il n'y a jamais eu au Québec autant de personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi.

Cela dit, le taux de chômage reste élevé au Québec par rapport à ce qui pourrait être considéré comme du plein emploi (4 %) et à ce qu'on observe ailleurs en Amérique du Nord et dans le monde. Par ailleurs, des disparités régionales importantes persistent : le taux de chômage en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine était en 2003 plus de trois fois plus élevé que celui de la région de la Chaudière-Appalaches.

Ce taux de chômage encore élevé tend à coexister avec un nombre significatif de postes vacants, des difficultés de recrutement de la main-d'œuvre et des besoins de main-d'œuvre importants et appelés à augmenter à la fois comme une conséquence de la croissance de l'économie du Québec et du vieillissement de la population.

Axe d'intervention n° 1 :

Maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion des chômeurs et des chômeuses dans les postes vacants

Le marché du travail du Québec est caractérisé, à l'instar des marchés du travail nord-américains, par un roulement important de la main-d'œuvre, qui représente le tiers de l'emploi salarié. Ainsi, chaque année, près d'un million de Québécois et de Québécoises connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi alors que les entreprises ont des postes à pourvoir. La grande majorité de ces chômeurs et chômeuses sont à même de se trouver un emploi seuls ou avec un minimum d'aide, mais la rapidité à le faire, comme celle des entreprises à pourvoir leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information sur les offres d'emploi des entreprises et sur les possibilités qu'offre le marché du travail.

1 Pour un énoncé plus complet des problématiques fondant les orientations et les axes d'intervention, voir le document *Analyse des problématiques du marché du travail et des clientèles en lien avec les orientations et les axes d'intervention du Plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2004-2005*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Direction générale adjointe à la planification et au développement de l'emploi, Emploi-Québec, février 2004.

Stratégies

Emploi-Québec vise donc à maximiser la contribution des services universels d'information sur le marché du travail et de placement à l'insertion en emploi des personnes en situation de chômage, et notamment des prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi :

- En poursuivant ses efforts en vue de consolider l'offre de service de la salle multiservice des centres locaux d'emploi et d'assurer une utilisation maximale des services de placement et d'information sur le marché du travail qui y sont offerts de même qu'un meilleur soutien au personnel y travaillant;
- En faisant la promotion des services universels d'Emploi-Québec auprès des personnes, notamment auprès de celles qui sont en chômage et à la recherche d'un emploi, et des entreprises qui ont des postes à pourvoir, en informant de façon systématique de l'existence de ces services les personnes qui demandent une prestation d'assurance-emploi ou d'assistance-emploi ou qui demandent une aide directement à Emploi-Québec et en les invitant à les utiliser;
- En poursuivant ses efforts pour faire de l'information sur le marché du travail un véritable service universel, par la production d'une information sur le marché du travail adaptée aux besoins des usagers et des usagères et la poursuite du développement du service d'information sur le marché du travail accessible par l'Internet;
- En assurant une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du Service national de placement et des services aux entreprises et aux individus ainsi qu'une plus grande complémentarité avec les autres ministères et organismes engagés dans la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail (ministère de l'Éducation, ministère du Développement économique et régional et de la Recherche...);
- En consolidant le service de placement en ligne et en regroupant sous ce service d'Emploi-Québec l'ensemble des activités de placement des ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- En accompagnant les chômeurs et chômeuses à la recherche d'un emploi et les entreprises à la recherche de candidats et candidates dans le processus d'appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre.

Cibles de résultats 2004-2005

	Cibles 2003-2004	Cibles 2004-2005
1. Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	320 000	342 400 (7 %)
2. Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	90 %	90 %

Axe d'intervention n°2:

Intervenir rapidement auprès des personnes qui risquent de voir leur chômage se prolonger afin d'assurer leur intégration durable en emploi la plus rapide possible et de contribuer ainsi au meilleur appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre

Bien que la grande majorité des travailleuses et travailleurs québécois soient capables de se trouver un emploi seuls ou avec un minimum d'assistance en recourant aux diverses sources d'information sur les offres d'emploi et sur le marché du travail, souvent même en changeant d'emploi sans connaître un épisode de chômage, un nombre significatif d'entre eux courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi. On trouve un nombre élevé de ces personnes chez les prestataires des régimes d'indemnisation du chômage, notamment parmi celles qui font une demande de prestation à l'assistance-emploi.

Stratégies

Emploi-Québec vise à intervenir rapidement auprès des personnes qui, en l'absence de son aide, risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger afin d'assurer leur intégration durable en emploi la plus rapide possible :

- En repérant et en assistant de façon précoce, c'est-à-dire dès qu'elles demandent une prestation à l'assurance-emploi ou à l'assistance-emploi ou dès qu'elles demandent directement une aide à Emploi-Québec, les personnes qui, en l'absence de son aide, courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger pendant une période plus ou moins longue, dont les personnes prestataires qui ont une expérience de travail dans des professions en demande, afin qu'elles puissent rapidement bénéficier d'une intervention visant à assurer leur intégration durable en emploi;
- En offrant aux personnes qui courent un risque de chômage de courte durée les services nécessaires à leur insertion en emploi, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, séances de groupe) pour celles qui ont toutes les compétences exigées et qui sont prêtes à occuper un emploi, soit des formations de courte durée pour celles qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences voulues;
- En assurant, dans le contexte de l'opération Place à l'emploi et en collaboration avec la Sécurité du revenu, un meilleur encadrement des démarches de recherche d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi prêts à occuper un emploi, l'objectif étant d'augmenter le taux d'emploi de ces prestataires tout en répondant aux besoins de main-d'œuvre des entreprises;
- En accordant aux personnes qui ne sont pas prêtes à occuper un emploi et qui courent un risque élevé de chômage de longue durée susceptible d'engendrer des coûts économiques et sociaux importants, la priorité d'accès aux mesures d'amélioration de l'employabilité de plus longue durée et plus coûteuses (ex. : les activités de formation de la main-d'œuvre de longue durée et les subventions salariales d'insertion en emploi).

Cibles de résultats 2004-2005

	Cibles 2003-2004	Cibles 2004-2005
3. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	240 000	240 000 (0 %)
4. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	33 956	34 000 (0,1 %)
5. Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75 %	75 %
6. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	128 035	131 432 (2,7 %)
7. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	47,1 %	47,9 %
8. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	52,8 %	51,2 %
9. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	37,6 %	33,9 %

Orientation n° 2:

Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, notamment celles à risque d'exclusion, afin d'assurer leur meilleure intégration au marché du travail

En dépit d'un recul impressionnant et d'une baisse de plus de 50 % depuis 1993, le chômage de longue durée reste particulièrement préoccupant. Ce dernier tend en effet à être concentré dans des sous-groupes de la population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et vulnérables. Il engendre des coûts économiques et sociaux importants et conduit souvent à l'exclusion économique et sociale et à la pauvreté. On retrouve une forte concentration de ces personnes chez les prestataires de l'assistance-emploi.

Le sous-emploi n'est toutefois pas l'apanage des seuls groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. En effet, il se manifeste d'autres manières, notamment dans le faible taux d'activité des travailleuses et travailleurs qualifiés, associé à la retraite prématurée d'un nombre significatif d'entre eux, et dans la surqualification d'une proportion importante des titulaires de diplômes d'études collégiales et universitaires.

Dans le contexte actuel de vieillissement de la population, il importe d'assurer la contribution de tous les Québécois et de toutes les Québécoises aptes au travail au meilleur équilibre du marché du travail, à la prévention des pénuries de main-d'œuvre, à l'amélioration du niveau de vie de la population et à la réduction de la pauvreté.

Axe d'intervention n°3:

Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi

Certaines personnes sont particulièrement défavorisées sur le plan de l'emploi, et Emploi-Québec doit leur accorder une attention particulière. C'est le cas des femmes responsables de famille monoparentale sous-scolarisées, des jeunes décrocheurs et décrocheuses qui n'ont pas terminé leur secondaire, parmi lesquels plusieurs se retrouvent à l'assistance-emploi, des travailleuses et travailleurs âgés de 45 ans ou plus, particulièrement ceux de plus de 55 ans, des personnes immigrantes nouvellement arrivées, dont on trouve un nombre croissant à l'assistance-emploi, même parmi les plus scolarisées, des minorités visibles, des personnes handicapées et des personnes judiciairisées adultes.

Comme l'analyse des données l'indique toutefois, il existe au sein de chacun des groupes désignés comme défavorisés sur le plan de l'emploi une grande hétérogénéité des risques de sous-emploi et de chômage de longue durée. L'appartenance d'une personne à un groupe donné fournit donc une bien mauvaise indication de ce risque. Ce dernier est avant tout déterminé par le niveau de scolarité et de qualification professionnelle des personnes, bien qu'il soit susceptible d'être aggravé par certaines caractéristiques démographiques, comme le fait d'être responsable d'une famille monoparentale, d'être une personne immigrante nouvellement arrivée, d'être une personne handicapée, etc.

Stratégies

Emploi-Québec apportera une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes :

- En repérant de façon précoce, au sein de ces groupes, les personnes qui courent un risque élevé de sous-emploi et de chômage de longue durée, notamment celles qui sont sous-scolarisées et faiblement qualifiées;
- En offrant, en collaboration avec les ressources externes spécialisées, les mesures nécessaires à l'insertion en emploi de ces personnes, incluant les mesures de plus longue durée, comme une formation de base générale, professionnelle ou technique ou un projet de préparation à l'emploi, si l'évaluation de leurs besoins indique qu'il s'agit là d'une stratégie d'intervention prometteuse; en utilisant les subventions salariales pour favoriser l'acquisition d'expérience dans des organismes communautaires ou des entreprises;
- En déterminant, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et les organismes communautaires en employabilité, les modalités d'accompagnement des personnes vulnérables sur le plan de l'emploi en cours de participation aux activités de formation d'Emploi-Québec afin de réduire leur taux d'échec et d'abandon et d'accroître l'efficacité des interventions et de la lutte contre la pauvreté; en assurant, dans cette perspective et dans la foulée de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, l'harmonisation des services d'accompagnement du ministère de l'Éducation et des ressources externes avec ceux d'Emploi-Québec;
- En sensibilisant les employeurs à l'importance d'embaucher des personnes issues des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi par la mise en œuvre des aspects qui visent explicitement cet objectif dans les stratégies qu'Emploi-Québec s'est données à l'égard de ces groupes de même que par la promotion auprès des employeurs de cet objectif et des mesures dont ils peuvent bénéficier, comme la mesure Subventions salariales et les contrats d'intégration au travail;

- En déterminant et en mettant en œuvre avec ses partenaires les stratégies d'intervention appropriées à la résolution des problèmes liés à l'insertion sociale et économique de ces personnes. Concernant plus particulièrement :

Les femmes : la poursuite de la réalisation des objectifs de la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine, notamment une meilleure intégration des femmes dans les métiers non traditionnels; une stratégie fondée sur la reconnaissance du caractère particulier des problèmes auxquels font face les femmes sur le marché du travail et sur la nécessité d'une approche d'intervention différenciée; sur le recours à des ressources externes spécialisées ainsi que sur la collaboration du Comité « aviseur » (ou comité consultatif) pour les femmes, en offrant aux femmes en emploi précaire, désireuses de quitter une situation de sous-emploi, une formation conduisant à un emploi en forte demande; en favorisant la conciliation travail-famille; en accordant aux régions un soutien dans la mise en œuvre de la Stratégie.

Les jeunes : une stratégie fondée sur le recours aux services offerts par les carrefours jeunesse-emploi et les autres ressources externes spécialisées, sur l'accueil et l'accompagnement par Emploi-Québec des jeunes de Solidarité jeunesse dans le cadre de ses mesures et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, sur la mise en œuvre éventuelle de projets de conciliation travail-études dans la foulée de l'expérimentation actuellement en cours et sur la collaboration du Comité « aviseur » (ou comité consultatif) pour les jeunes. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être jeune peut aggraver le risque de chômage imputable à des caractéristiques socioprofessionnelles défavorables.

Les travailleuses et travailleurs de 45 ans ou plus : une approche fondée sur la mise en œuvre de la Stratégie à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus avec notamment la sensibilisation et l'outillage du personnel d'Emploi-Québec à l'égard des problèmes propres à cette clientèle, des interventions auprès des employeurs pour les sensibiliser à l'importance de maintenir en emploi et de former leur personnel âgé, le développement d'outils d'aide à la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, la mise en œuvre d'interventions favorisant la retraite progressive plutôt que la retraite anticipée dans le cadre de l'aménagement et de la réduction du temps de travail (ARTT), la sensibilisation du personnel d'Emploi-Québec aux nouvelles possibilités qu'offre la Mesure de formation de la main-d'œuvre pour apporter une réponse adaptée aux besoins de cette clientèle, sur la collaboration du Comité « aviseur » (ou comité consultatif) pour les travailleuses et les travailleurs de 45 ans ou plus, sur le renouvellement de l'entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec relative à la mise en œuvre de projets pilotes destinés à ces travailleurs et travailleuses, sur la revendication du financement par le gouvernement fédéral d'une mesure de soutien du revenu destinée aux travailleurs et travailleuses de 55 ans et plus victimes de licenciement en remplacement du Programme d'adaptation des travailleurs âgés (PATA), aboli unilatéralement par le gouvernement fédéral en 1997. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être âgé peut aggraver le risque de chômage imputable à des caractéristiques socioprofessionnelles défavorables.

Les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles: une attention particulière aux personnes nouvellement arrivées et aux membres des minorités visibles ayant des problèmes d'intégration au marché du travail dans le processus d'accueil, d'évaluation des besoins, d'orientation et de suivi, notamment dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre; une stratégie fondée sur le recours aux ressources externes spécialisées, sur la collaboration du Comité d'intégration et de maintien en emploi des personnes immigrantes, sur le recours à l'immigration pour combler les besoins de main-d'œuvre spécialisée, sur l'amélioration de la reconnaissance des acquis et des compétences des personnes immigrantes formées à l'extérieur du Québec, sur l'élaboration et la mise en œuvre, en collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, d'un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs fixés en matière, notamment, d'intégration en emploi, de régionalisation de l'immigration et de soutien aux entreprises pour l'embauche et le maintien en emploi des immigrants et immigrantes. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne immigrante nouvellement arrivée ou membre d'une minorité visible constitue un facteur de risque de chômage prolongé.

Les personnes handicapées: une stratégie visant la mise en œuvre des orientations de la Commission des partenaires du marché du travail concernant les personnes handicapées. Une stratégie fondée sur l'accessibilité des CLE, des services et mesures d'emploi, sur la consolidation du Programme contrat d'intégration au travail à la suite de l'exercice de mise à jour prévu à l'entente de transfert, sur la collaboration du comité d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées et de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le recours aux ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées, de même que sur le soutien au personnel d'Emploi-Québec appelé à intervenir auprès de ces personnes. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne handicapée constitue un facteur aggravant de risque de chômage prolongé.

Les personnes judiciairisées adultes: une stratégie fondée sur le recours aux ressources externes fournisseurs de services spécialisés pour ces personnes, sur la collaboration du Comité « avisé » (ou comité consultatif) pour les personnes judiciairisées adultes, sur le renouvellement de l'Entente avec le ministère de la Sécurité publique concernant la clientèle contrevenante adulte, suite au bilan de la mise en œuvre de la première entente signée en mars 2001, et sur l'implantation de mesures d'emploi dans tous les centres de détention du Québec. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne judiciairisée constitue un facteur aggravant de risque de chômage prolongé.

- En collaborant à la mise en œuvre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en réévaluant à cette fin la mesure Insertion sociale, qui s'adresse aux personnes très éloignées du marché du travail, de manière à mieux cibler la clientèle et à ajuster l'offre de service d'Emploi-Québec à ses besoins; en poursuivant l'expérience de conciliation travail-études qui a pour objectif d'aider les jeunes de moins de 25 ans prestataires de l'assistance-emploi à obtenir une première qualification tout en occupant un emploi régulier;
- En amorçant avec ses partenaires, notamment avec le ministère de l'Éducation, une réflexion sur le problème du sous-emploi des travailleuses et travailleurs qualifiés afin d'en approfondir la compréhension et de déterminer des pistes de solution, et en assurant la veille de ce phénomène émergent.

Cibles de résultats 2004-2005

	Cibles 2003-2004	Cibles 2004-2005
10. Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	75 %
11. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi	123 702	123 702 (0 %)
12. Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	42 000	42 000
13. Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	33,2 %	36 %
14. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale	31 467	31 467 (0 %)
15. Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	41,8 %	45,9 %
16. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	84 629	84 629 (0 %)
17. Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	50 %	49,5 %
18. Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	150 M\$	150 M\$ (0 \$)
19. Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	162,9 M\$	156,2 M\$ (- 6,7 M\$)
20. Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	312,9 M\$	306,2 M\$ (- 6,7 M\$)

Note – Un suivi du nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec et de leur taux d'emploi sera effectué pour les autres clientèles telles que les femmes, les travailleurs et travailleuses de 45 ans et plus, les personnes handicapées, les personnes nouvellement arrivées au Québec, les anglophones, les minorités visibles, les personnes judiciairisées adultes...

Orientation n° 3:

Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre

Les entreprises et la main-d'œuvre du Québec font face à d'importants changements. Ces changements sont liés au vieillissement de la population, au nombre important de départs à la retraite auxquels elles auront, en conséquence, à faire face dans les prochaines années, au risque de pénurie de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif et à son éventuel déclin, à l'intensification de la concurrence étrangère due à l'entrée de la Chine dans l'Organisation mondiale du commerce, et aux changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications.

Ces changements tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée exigeant une main-d'œuvre davantage qualifiée. Ils sollicitent fortement la capacité d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre et interviennent alors que la productivité des entreprises est faible et que la valeur du taux de change s'inscrit dans une tendance haussière, menaçant la compétitivité des entreprises et leur capacité de maintenir et de créer des emplois.

Axe d'intervention n° 4:

Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins du marché du travail

Les changements importants de la structure des emplois en faveur des emplois plus qualifiés, la complexification des tâches et le relèvement des compétences exigées par les entreprises commandent une forte capacité d'adaptation de la main-d'œuvre. Ils exigent l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre afin de prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée qui pourraient entraver la croissance de l'économie et de l'emploi.

Cela est particulièrement vrai des régions ressources dont la croissance passe par la diversification de leur économie et par le redéploiement de leur main-d'œuvre vers des emplois à plus forte valeur ajoutée exigeant une main-d'œuvre plus qualifiée.

Un système d'éducation qui favorise une solide formation générale et qui rend apte à apprendre de même qu'un dispositif d'éducation des adultes et de formation continue adapté aux besoins de toutes les régions et qui reconnaît la diversité des lieux et des modes d'apprentissage, sont essentiels à la prévention des pénuries de main-d'œuvre qualifiée et à l'adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises dans le contexte d'une économie de plus en plus axée sur le savoir. Il en est de même de la mise en place de mécanismes efficaces pour la reconnaissance des acquis et des compétences.

Stratégies

Emploi-Québec vise donc à assurer, en concertation avec ses partenaires et les ministères intéressés, une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et à prévenir les pénuries de main-d'œuvre :

- En mettant en œuvre les actions prévues sous l'orientation n° 1 visant à assurer une insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage ;

- En assurant, de concert avec les ministères intéressés (entre autres les ministères de l'Éducation, des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, du Développement économique et régional et de la Recherche), une connaissance approfondie et la veille de l'évolution de l'offre et des besoins de main-d'œuvre, notamment dans les domaines scientifiques et techniques ainsi que dans les secteurs stratégiques pour le développement du Québec, et en assurant l'adaptation en conséquence de l'offre de formation;
- En s'assurant que les comités sectoriels de main-d'œuvre font une veille dynamique des métiers et professions scientifiques et techniques en émergence dans leur secteur; en les soutenant afin qu'ils intensifient leurs efforts de définition, d'analyse et de résolution de leurs problèmes de ressources humaines scientifiques et techniques et en veillant à une meilleure prise en compte de leurs plans d'action dans les plans d'action régionaux et locaux;
- En élaborant et en mettant en œuvre, en concertation avec les partenaires (notamment au sein des comités sectoriels de main-d'œuvre) ainsi qu'avec les ministères concernés (les ministères de l'Éducation, du Développement économique et régional et de la Recherche, des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs...), les stratégies appropriées pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre susceptibles de compromettre la croissance de l'économie du Québec et la création d'emplois, en particulier dans les secteurs qui auront été désignés par les ministères sectoriels;
- En assurant, de concert avec le ministère de l'Éducation, une adaptation rapide et en continu de l'offre de formation aux besoins du marché du travail et, notamment, un meilleur arrimage des formations initiales d'ordre professionnel et technique avec les besoins du marché du travail et des employeurs, par une meilleure prévision des professions en demande à court et à moyen termes, incluant les emplois émergents associés à l'essor des nouvelles technologies, ainsi que par une meilleure prévision des besoins de formation et par la participation active d'Emploi-Québec et des comités sectoriels de main-d'œuvre au processus d'élaboration et de révision des programmes de formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation;
- En sensibilisant les entreprises à l'apport de la main-d'œuvre immigrante dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre;
- En poursuivant ses efforts pour valoriser la formation professionnelle et technique, notamment auprès des jeunes;
- En assurant, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, la diversification des modes de formation par le développement de nouvelles approches pédagogiques, comme la formation en alternance, la formation à temps partiel, la formation de courte durée et l'apprentissage virtuel; en mettant en œuvre un projet expérimental d'apprentissage virtuel visant, en priorité, les PME et les régions périphériques du Québec;
- En poursuivant la mise en œuvre des volets du Plan d'action de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue qui la concernent;

- En poursuivant la mise en place du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences et en soutenant les efforts des employeurs en matière de développement et de reconnaissance des compétences, entre autres par un soutien aux comités sectoriels pour l'élaboration de normes professionnelles;
- En soutenant l'expansion du Programme d'apprentissage en milieu de travail instauré en 2002-2003 conformément au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences adopté par la Commission des partenaires du marché du travail, en y intégrant, avec le concours des comités sectoriels de main-d'œuvre, d'autres métiers;
- En poursuivant ses efforts pour soutenir la mobilité des travailleuses et des travailleurs des régions à haut taux de chômage vers les régions où se manifestent des pénuries de main-d'œuvre saisonnière;
- En soutenant, de concert avec ses partenaires, le développement des régions et la diversification de leur économie par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre visant notamment à améliorer la qualification de la main-d'œuvre et, dans cette perspective, à :
 - i) **favoriser une approche régionale de l'adéquation formation-emploi**, notamment en précisant les besoins de main-d'œuvre de chacune des régions; en diffusant l'information sur le marché du travail dans les milieux scolaires en vue d'une meilleure orientation professionnelle; en contribuant à une meilleure adaptation des formations, particulièrement dans les secteurs professionnels et techniques, aux besoins des entreprises et aux réalités régionales; en incitant les entreprises à accroître et à diversifier la formation en milieu de travail; en augmentant le nombre de personnes en formation de base par la mise à profit de périodes de chômage saisonnier; en mettant en place des mécanismes de reconnaissance des acquis et des compétences; en élaborant une offre de formation à temps partiel; en accélérant le développement de la formation par compagnonnage...
 - ii) **lutter contre les pénuries de main-d'œuvre**, notamment en assurant dans chacune des régions la veille des besoins de main-d'œuvre et de formation avec pour objectif de s'assurer d'offrir une réponse adaptée aux besoins, tant par l'offre de formation que par des actions en matière d'aide au recrutement et à la rétention de la main-d'œuvre; en favorisant un recours plus systématique au service de placement en ligne et en accompagnant à la fois les entreprises et les individus dans le processus de placement de la main-d'œuvre; en offrant aux entreprises des services d'aide à la gestion des ressources humaines; en intensifiant ses efforts pour intéresser les femmes aux métiers non traditionnels; en ayant recours à l'immigration pour répondre à des besoins spécifiques de main-d'œuvre spécialisée...
 - iii) **assurer la relève et contrer l'exode des jeunes**, notamment en encourageant les entreprises à se doter d'un plan de gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre; en informant les jeunes sur les perspectives d'emploi que leur offre leur région et sur les formations exigées; en développant la formation par compagnonnage.

La veille stratégique et le suivi des indicateurs d'offre et de demande de main-d'œuvre hautement qualifiée, incluant les indicateurs relatifs à l'effectif des personnes diplômées, à l'immigration et à la rémunération qui font l'objet d'un bulletin du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH), permettront de déterminer dans quelle mesure les stratégies mises en œuvre auront été suffisantes pour assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises et pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre. Par ailleurs, l'enquête annuelle du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie portant sur l'emploi, les difficultés de recrutement des entreprises et les postes vacants fournit des données régionales sur ces questions.

Axe d'intervention n° 5:

Renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment technologiques, commerciaux et démographiques, améliorer leur productivité, augmenter leur taux de survie, maintenir les emplois et soutenir la création d'emplois

Les données les plus récentes indiquent que la productivité des entreprises du Québec est relativement faible, par comparaison notamment avec celle des entreprises américaines. Cette situation est d'autant plus préoccupante que les entreprises du Québec ont en même temps à composer avec le vieillissement de leur effectif et la perte éventuelle d'expertise consécutive aux départs à la retraite, avec l'intensification de la concurrence internationale et avec le fait qu'elles ne peuvent plus compter sur la faiblesse du taux de change du dollar canadien pour assurer leur compétitivité.

Le taux de mises à pied permanentes de la main-d'œuvre, déjà nettement plus élevé au Québec qu'en Ontario, pourrait augmenter, à moins d'un relèvement significatif de la productivité des entreprises, le seul moyen d'améliorer à la fois le niveau de vie des Québécoises et des Québécois et la compétitivité des entreprises ainsi que leur capacité de maintenir et de créer des emplois.

On doit s'inquiéter dans ce contexte de ce qu'une majorité d'entreprises du Québec n'apparaissent pas suffisamment sensibles au rôle stratégique que l'adoption de meilleures pratiques en ce qui touche la formation et la gestion de leurs ressources humaines, notamment en matière de recrutement, de rétention et de gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre, peut jouer pour leur permettre de relever adéquatement les défis associés au vieillissement de leur effectif et à leur faible productivité.

En particulier, pour que les entreprises obtiennent les gains de productivité attendus à la suite de leurs investissements dans leurs équipements, dont le relèvement du taux est un objectif du gouvernement, elles doivent adapter leur organisation du travail et leurs pratiques aux nouvelles technologies que ces investissements introduisent généralement.

Stratégies

Emploi-Québec vise donc, en concertation avec les ministères intéressés (dont le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche), à améliorer la productivité des entreprises du Québec, à renforcer leur capacité d'adaptation aux changements, notamment aux changements technologiques, démographiques et commerciaux, à accroître le taux de survie des entreprises, à maintenir les emplois et à soutenir la création d'emplois :

- En poursuivant la mise en place du dispositif de repérage des entreprises dont les emplois sont menacés d'être perdus ou de ne pas être créés ou qui risquent d'éprouver des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, de manière à intervenir auprès d'elles de façon précoce et préventive; en inscrivant ce dispositif en complémentarité avec le dispositif de dépistage et de vigie des entreprises en difficulté du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, et ce, en accordant une attention particulière à la situation des villes mono-industrielles, qui courent un risque plus grand de dislocation à la suite de fermetures d'entreprises;
- En s'assurant que les mesures d'adaptation offertes aux entreprises et à la main-d'œuvre en emploi répondent aux besoins, notamment à ceux des entreprises du secteur manufacturier, qui feront face à compter de 2005 au défi que représentera l'entrée de la Chine dans l'Organisation mondiale du commerce; en articulant mieux ses interventions en entreprises avec celles du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche en tenant compte des résultats des travaux du gouvernement sur la révision des modes d'intervention de l'État dans l'économie;
- En élaborant et en mettant en œuvre avec les ministères sectoriels concernés les stratégies d'intervention appropriées pour les secteurs qui auront été désignés comme prioritaires;
- En soutenant l'investissement des PME dans la formation et la qualification de leur main-d'œuvre; en tirant à cette fin le meilleur parti du Fonds national de formation de la main-d'œuvre et du Fonds de développement du marché du travail pour mettre en œuvre des projets qui visent les secteurs et les entreprises qui sous-investissent dans la formation de leur main-d'œuvre; en assurant la participation des comités sectoriels et des ministères sectoriels à la détermination des besoins de formation et au développement de formations adaptées aux besoins des entreprises et de la main-d'œuvre ainsi qu'en utilisant les nouvelles technologies pour la diffusion des formations; en déterminant les obstacles à la formation auxquels font face les PME et les actions nécessaires pour lever ces obstacles;
- En sensibilisant les entreprises à l'importance, dans le contexte du vieillissement de la population, de la gestion prévisionnelle de leurs ressources humaines, à la nécessité de préparer la relève et d'assurer le transfert d'expertise intergénérationnel ainsi que de retenir et de former leur personnel âgé; en adaptant au contexte des PME son soutien à la gestion prévisionnelle des ressources humaines;

- En élaborant, dans la foulée de l'adoption d'une éventuelle politique de conciliation travail-famille, une stratégie visant à inciter les entreprises à mettre en place des mesures la favorisant;
- En contribuant, dans le contexte des stratégies adoptées par le gouvernement, au développement des secteurs industriels les plus prometteurs et créateurs d'emplois par sa collaboration aux projets industriels majeurs et aux projets économiques d'envergure créateurs d'emplois, en particulier ceux liés à l'exportation, à la nouvelle économie et à l'énergie, de manière à rendre accessible aux investisseurs, partout au Québec, une main-d'œuvre suffisante et qualifiée.

Cibles de résultats 2004-2005

	Cibles 2003-2004	Cibles 2004-2005
21. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	3 540	4 000 (13 %)
22. Nombre de nouvelles ententes de qualification	2 340	4 049 (73 %)

Orientation n° 4:

Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens et aux citoyennes

En tant qu'agence gérée par résultats et décentralisée, Emploi-Québec dispose de la marge de manœuvre nécessaire pour adapter ses interventions à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux et des besoins des populations et des entreprises de chacun des territoires du Québec. Toutefois, un certain nombre de conditions doivent être satisfaites pour non seulement répondre aux impératifs d'une reddition de comptes qui, dans le contexte d'une gestion par résultats, doit être fondée sur les résultats obtenus par Emploi-Québec auprès de ses usagers et usagères, mais également, et surtout (c'est là la finalité de la gestion par résultats), pour tirer le meilleur parti de la marge de manœuvre laissée pour répondre du mieux possible et au meilleur coût aux besoins de la population. La formation du personnel d'Emploi-Québec et l'information, aussi bien l'information de gestion que celle relative au marché du travail, sont appelées à jouer dans ce contexte un rôle stratégique.

Afin d'améliorer sa gestion par résultats et les services aux citoyennes et aux citoyens, Emploi-Québec devra poursuivre en 2004-2005 les efforts entrepris pour :

- Former le personnel.** Le but est d'amener ce dernier à partager une vision commune de la mission d'Emploi-Québec et de développer les compétences lui permettant de poser le bon diagnostic des besoins des usagers et des usagères et de déterminer les mesures et les services capables de les satisfaire de la façon la plus efficiente. D'une part, l'accent sera mis sur la bonification des compétences en aide-conseil à la recherche d'emploi. D'autre part, une formation sera donnée aux agents et agentes d'aide à l'emploi afin de leur permettre d'intervenir plus efficacement auprès des clientèles vivant de nombreuses contraintes à l'emploi. De la formation viendra appuyer l'opérationnalisation de la mise à jour du programme Contrat d'intégration au travail. La formation du personnel des services aux

entreprises se poursuivra, notamment sur la gestion prévisionnelle des ressources humaines et le rôle conseil. Les gestionnaires des services aux entreprises bénéficieront d'outils pour encadrer les interventions et leurs équipes. L'actualisation des systèmes informatiques liés aux services aux individus et aux entreprises entraînera des besoins de formation pour le personnel et les ressources externes qui pourront accéder à certaines des nouvelles fonctionnalités.

- b) Développer l'information de gestion et les indicateurs de résultats et de performance.** Cette information permettra de mieux rendre compte des résultats des interventions d'Emploi-Québec auprès de ses usagers et usagères et d'améliorer la performance de ses interventions. Un rapport de suivi des références effectuées par le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du gouvernement du Canada sera mis au point. Ainsi, il sera possible de produire de l'information sur l'ensemble des clientèles « référées », ainsi que celles se présentant directement au CLE. Un indicateur relatif au taux d'abandon des participants et participantes aux mesures, ventilé notamment par mesure et par type de clientèle, sera intégré aux indicateurs suivis régulièrement par Emploi-Québec. Le projet pilote de relance contribuera à approfondir la connaissance de la situation postintervention des participants et participantes et de leur satisfaction à l'égard des interventions d'Emploi-Québec. Avec l'implantation des nouvelles technologies liées aux mesures et aux services destinés aux entreprises, il sera possible de compléter la mesure des résultats des services aux entreprises et des services de placement. Les travaux visant à se doter d'indicateurs d'efficacité utiles à la prise de décision et à évaluer rigoureusement la performance des centres locaux d'emploi se poursuivront. Dans cette perspective, on complètera en 2004-2005 l'évaluation de la performance relative des directions régionales et des centres locaux d'emploi. Chaque fois que cela sera pertinent et possible, des données de gestion selon le sexe et l'âge seront produites.
- c) Améliorer l'information sur le marché du travail pour la prise de décision sur le plan tant stratégique qu'opérationnel.** Emploi-Québec assurera, en collaboration avec le Ministère, une veille stratégique de l'information sur le marché du travail, notamment des changements technologiques et démographiques. Les travaux de collecte, d'analyse et de systématisation de l'information sur le marché du travail se poursuivront afin de consolider le service d'information sur le marché du travail en ligne. Le Tableau de bord formation-emploi expérimenté en Estrie devrait être étendu aux autres régions. La détermination des professions en demande et son utilisation seront bonifiées par une meilleure veille des besoins des entreprises, par une mise à jour plus fréquente de la liste des professions et par la diffusion de cette liste par l'entremise d'IMT en ligne. Les investissements consacrés aux enquêtes et aux produits d'information sur le marché du travail seront examinés afin d'être optimisés.
- d) Renforcer le partenariat.** La complexité des problèmes auxquels Emploi-Québec doit s'attaquer relativement au marché du travail et aux divers groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et l'interdépendance des décisions des divers acteurs économiques et sociaux ayant des répercussions sur le marché du travail font en sorte que le partenariat et la concertation sont des conditions essentielles à l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec. Le renforcement du partenariat et de la concertation constitue donc une nécessité. Entre autres actions destinées à renforcer le partenariat, des rencontres seront organisées entre la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail. De plus, la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec poursuivront le travail de révision de la Politique d'intervention sectorielle. Cet exercice vise notamment à développer le partenariat entre les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), les comités d'intégration et de maintien en emploi, les conseils régionaux des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec. Les efforts faits pour consolider l'implantation de la politique de recours aux ressources externes se poursuivront. Ces dernières jouent un rôle complémentaire à celui des services publics d'emploi et contribuent à leur efficacité par leur effet de levier et parce qu'elles constituent un lieu particulièrement propice à l'expérimentation de nouvelles approches d'intervention.

Emploi-Québec poursuivra également sa concertation avec les autres ministères afin de dégager une vision commune des problèmes, d'assurer une plus grande cohérence de l'intervention gouvernementale, d'éviter des chevauchements coûteux et de mieux servir la population du Québec. Les besoins des personnes aux prises avec des difficultés particulières (les personnes handicapées, les personnes immigrantes, les autochtones, les moins de 30 ans sans qualification ainsi que les 45 ans ou plus) seront pris en compte dans les travaux du comité interministériel sur l'accompagnement. Ce comité, composé de représentants d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du ministère de l'Éducation et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, a été formé dans la foulée de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue.

- e) **Évaluer les mesures et les services d'Emploi-Québec.** Conformément au plan pluriannuel d'évaluation sommative des mesures actives offertes aux individus, l'évaluation du rendement des investissements faits pour mettre en place les mesures se terminera en 2004-2005. Deux volets importants de l'évaluation de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre seront complétés, soit l'enquête auprès des employés et une deuxième enquête auprès des employeurs. Ces évaluations serviront à l'élaboration du rapport sur la mise en œuvre de la Loi et sur l'opportunité de la maintenir ou de la modifier. Parallèlement, une évaluation des projets pilotes de mutuelles de formation sera effectuée. On terminera l'évaluation des effets des mesures et programmes offerts aux personnes handicapées sur leur insertion en emploi. L'évaluation des plus récents projets pilotes visant les travailleuses et travailleurs âgés sera effectuée, donnant lieu à un rapport global d'évaluation des projets pilotes déployés entre 2000 et 2004. On procédera à une évaluation de l'axe 2 de l'entente entre Emploi-Québec et le ministère de la Culture et des Communications pour la mise en œuvre d'une stratégie québécoise de développement des ressources humaines en culture. Les travaux d'évaluation des interventions des carrefours jeunesse-emploi et des entreprises d'insertion se poursuivront en 2004-2005, de même que les travaux d'évaluation de la qualité des services.
- f) **Soutenir la planification régionale et locale.** La gestion régionalisée et décentralisée d'Emploi-Québec vise à répondre à la diversité des réalités du marché du travail et des besoins de la population de chacune des régions et de chacun des territoires. C'est également dans cette perspective que sont élaborés les plans d'action régionaux et locaux qui font partie intégrante de la planification d'Emploi-Québec. Les actions entreprises pour bonifier les éléments entourant le cycle de planification se poursuivront. Trois axes prioritaires ont été retenus : la simplification et l'intégration des documents de planification et de reddition de comptes, le développement des compétences du personnel responsable de ces dossiers et la mobilisation du personnel autour des orientations et stratégies retenues. Par ailleurs, Emploi-Québec travaillera avec les conseils régionaux des partenaires du marché du travail à assurer un meilleur arrimage des planifications des centres locaux d'emploi avec celles des centres locaux de développement. Des efforts seront consacrés à l'harmonisation des différentes stratégies existantes. Les rôles des unités centrales en matière d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi seront également revus afin de mieux soutenir les centres locaux d'emploi et les directions régionales dans la prestation de mesures et de services adaptés aux clientèles visées par les stratégies.
- g) **Améliorer la planification, la gestion et le contrôle budgétaires.** La planification et la gestion des budgets d'Emploi-Québec sont des tâches complexes qui doivent prendre en considération divers éléments, comme les orientations, les stratégies d'intervention, les marges de manœuvre régionales, l'adaptation

des services aux besoins, les sources de financement, les règles qui y sont liées ainsi que le caractère pluriannuel d'un grand nombre d'interventions. Les priorités en matière de gestion et de contrôle budgétaires seront notamment de diffuser l'outil relatif aux règles et procédures de facturation et de recouvrement, de former le personnel concerné en lecture et en analyse des états financiers, de poursuivre les travaux sur la détection des abus avec le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada et l'agence de la Sécurité du revenu et de poursuivre le déploiement de la démarche d'amélioration continue. La planification des engagements mensuels cumulatifs pour 2004-2005 servira de point de référence général pour le suivi et le contrôle des engagements. Les planifications régionales peuvent s'écarter de ce scénario en cours d'année tant qu'est préservé l'équilibre final.

Cible de résultats 2004-2005

	Cible 2003-2004	Cible 2004-2005
23. Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec	85 %	85 %

Conclusion

Outre qu'il sert de base à la reddition de comptes d'Emploi-Québec, le plan d'action annuel vise à dégager une vision des problématiques du marché du travail et des clientèles capable de mobiliser l'ensemble des partenaires dans une action concertée pour la résolution des problèmes décelés.

Dans cette perspective, le plan d'action 2004-2005 réconcilie les visions économique et sociale du marché du travail et articule les orientations, les stratégies d'intervention et les cibles de résultats d'Emploi-Québec autour de constats qui rendent compte de la complexité et de la diversité des situations vécues sur le marché du travail par les personnes sans emploi et en emploi ainsi que par les entreprises.

Le plan d'action repose sur une approche d'intervention équilibrée qui tient compte de la réalité du marché du travail et de la nécessité pour Emploi-Québec de mettre en œuvre, de façon régionalisée et décentralisée, une offre de service diversifiée capable de s'adapter aux réalités régionales et locales et de répondre avec efficacité et efficience aux besoins de ses clientèles. Le plan d'action national trouve d'ailleurs son prolongement dans les plans d'action régionaux pour l'élaboration desquels les régions prennent en compte les plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi préparés par les centres locaux de développement.

Le rapport annuel de gestion 2004-2005 rendra compte du degré d'atteinte des cibles de résultats présentées ici.

Pour en savoir plus long

Une adresse à retenir pour avoir accès aux publications d'Emploi-Québec sur le marché du travail :

- ▶ <http://emploiquebec.net/publications>

