

# 2002-2003

## Emploi-Québec

Rapport annuel de gestion  
**Capitale-Nationale**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot du directeur régional</b>	<b>3</b>
<b>Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Une organisation centrée sur l'emploi</b>	<b>5</b>
<i>Mission, clientèles et services</i>	<b>5</b>
<i>Une approche partenariale</i>	<b>6</b>
<i>Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises</i>	<b>6</b>
<b>Le marché du travail régional et québécois prévalant durant l'année financière 2002-2003</b>	<b>7</b>
<b>1. Les actions menées en réponse aux enjeux régionaux du marché du travail</b>	<b>8</b>
1.1 Le réemploi	<b>8</b>
1.1.1 L'évaluation de la clientèle et l'approche d'intervention	<b>8</b>
1.1.2 La prestation de services	<b>9</b>
1.1.3 Le rôle de l'information sur le marché du travail	<b>9</b>
1.2 Le renouvellement et la transformation de la main-d'œuvre	<b>10</b>
1.2.1 Le vieillissement de la main-d'oeuvre	<b>10</b>
1.2.2 L'exode des jeunes et les interventions faites auprès des jeunes	<b>10</b>
1.2.3 Notre intervention auprès des femmes	<b>10</b>
1.2.4 L'amélioration des connaissances des personnes sans emploi et des travailleurs précaires par le biais de mesures de formation	<b>11</b>
1.3 Le maintien, la création et la stabilisation de l'emploi	<b>11</b>
1.4 L'inclusion par l'emploi	<b>13</b>
1.4.1 Positionner notre travail dans un continuum de services	<b>13</b>
1.4.2 Un des outils, la subvention salariale	<b>14</b>
1.4.3 Rejoindre la clientèle	<b>14</b>
1.4.4 Une attention particulière aux clientèles de 45 ans et plus	<b>15</b>
1.5 L'immigration comme outil de développement	<b>15</b>
<b>2. Les services d'aide à l'emploi et les projets de préparation à l'emploi</b>	<b>15</b>
<b>3. Analyse des réalisations</b>	<b>16</b>
3.1 Résultats de la mesure de formation	<b>16</b>
3.2 Les retours en emploi	<b>17</b>
3.3 Les retours en emploi par mesure	<b>17</b>
3.4 Les participations selon certains statuts	<b>18</b>
3.4.1 Certaines caractéristiques	<b>18</b>
<b>4. Plaintes</b>	<b>20</b>
<b>5. Engagements financiers</b>	<b>21</b>
<b>6. Résultats globaux d'atteinte des cibles et indicateurs de résultats pour la région</b>	<b>22</b>
<b>Annexes</b>	<b>28</b>

## **MOT DU DIRECTEUR RÉGIONAL**

*C'est avec fierté que je vous présente le rapport de gestion d'Emploi-Québec, région de la Capitale-Nationale, pour l'année 2002-2003.*

*Même si le seul rapport officiel d'Emploi-Québec demeure celui produit à l'échelle nationale, le document régional trace un portrait intéressant des résultats obtenus en région et constitue, de ce fait, le bilan du Plan d'action régional 2002-2003. C'est donc avec grand plaisir que je dépose, conjointement avec le président du Conseil régional des partenaires du marché du travail, le rapport de gestion d'Emploi-Québec 2002-2003, de la région de la Capitale-Nationale, au Conseil régional des partenaires du marché du travail et aux autorités d'Emploi-Québec. J'en profite pour remercier tout le personnel pour l'ensemble des réalisations obtenues. Leur professionnalisme, leur acharnement au travail et leur goût du dépassement nous ont permis d'atteindre et d'excéder la plupart des cibles que nous avons fixées. Je félicite également les gestionnaires qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour diriger et soutenir leur personnel dans leur travail quotidien.*

**LE DIRECTEUR RÉGIONAL D'EMPLOI-QUÉBEC  
RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE,**



**Louis-Denis Fortin**

## **MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL**

*Une des responsabilités majeures des partenaires du marché du travail est l'élaboration du Plan d'action régional d'Emploi-Québec. Elle se traduit par la détermination des enjeux et la définition des stratégies à mettre en œuvre afin d'améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'oeuvre.*

*En ce sens, le Rapport annuel de gestion se veut un bilan des activités de la Direction régionale d'Emploi-Québec afin de répondre aux enjeux du marché du travail régional et permettre aux stratégies élaborées de prendre sens et forme au cœur de la communauté.*

*C'est avec beaucoup de satisfaction du travail accompli par les partenaires du marché du travail et par l'ensemble du personnel d'Emploi-Québec que je dépose, conjointement avec le directeur régional, le Rapport annuel de gestion au Conseil régional des partenaires du marché du travail.*

**LE PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES  
PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL,**

**Yves Fortin**

## **INTRODUCTION**

La présentation du Rapport annuel de gestion 2002-2003 s'inscrit dans l'esprit de celui de l'an passé tout en innovant tant au niveau du contenu que de sa présentation. En effet, nous avons cru bon de mettre en relation les enjeux en regard du plan d'action régional (PAR) 2002-2003 et les cibles de résultats et indicateurs. Cette façon de faire permet de mieux comprendre la nature et la portée de ces cibles et indicateurs de résultats dans le contexte propre à la région de la Capitale-Nationale. En liant les enjeux et les indicateurs, toutes nos actions prennent sens, tant pour les personnes engagées de par leur travail ou leur implication dans une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'emploi que pour les clientèles desservies.

Le rapport met en perspective, dans un premier temps, la situation du marché du travail régional et de l'ensemble du Québec au cours de la période couverte. Il s'attarde, en second lieu, à souligner les réalisations locales et régionales en prenant en compte les enjeux dégagés dans le PAR 2002-2003 et les indicateurs de résultats qui y sont liés. La troisième partie du rapport porte sur les réalisations des ressources externes. La partie quatre s'attarde à présenter une analyse des réalisations selon différents points de vue. Nous aborderons alors, entre autres, les retours en emploi, les mesures de formation et les clientèles desservies. Enfin, les deux dernières sections présentent des tableaux portant sur l'atteinte des cibles et indicateurs, en mettant en parallèle les résultats régionaux et nationaux, tout en soulignant certaines particularités locales ainsi que la répartition des investissements régionaux d'Emploi-Québec.

Les données présentés dans le Rapport annuel de gestion proviennent de l'outil Planification Emploi-Québec (PEQ) pour 2002-2003, du rapport final de la Direction générale adjointe de la recherche de l'évaluation et de la statistique (DGARES) du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF) 2002-2003, du Rapport de gestion d'Emploi-Québec 2002-2003 et du Rapport Coût annuel moyen par participant actif et par personne en emploi 2002-2003 de la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail (DPIMT) d'Emploi-Québec.

Nous invitons le lecteur à prendre connaissance des annexes où sont définis les différentes cibles et indicateurs de résultats et où l'on retrouve des indications sur les limites méthodologiques de certaines parties de ce rapport.

## **UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR L'EMPLOI**

### ***Mission, clientèles et services***

La mission d'Emploi-Québec est de stimuler l'emploi, d'en promouvoir le développement et de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail. Emploi-Québec offre ses services aux personnes en emploi et sans emploi ainsi qu'aux entreprises.

La mise en œuvre des services s'effectue en concertation avec les représentants des milieux patronaux, syndicaux et communautaires. À cet effet, Emploi-Québec alloue des ressources pour renforcer et soutenir la mobilisation des partenaires du marché du travail, afin qu'ils coopèrent à la réalisation d'objectifs communs et à la recherche de solutions avantageuses pour la main-d'œuvre québécoise.

Par ses interventions, Emploi-Québec cherche à contrer l'exclusion sociale et professionnelle qui menace une partie de la population et qui constitue un frein au développement économique et social. Trois groupes de services sont offerts :

- l'information sur le marché du travail, qui contribue à réaliser l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en rendant disponibles les informations pertinentes et utiles aux travailleurs, aux demandeurs d'emploi, aux entreprises, aux institutions d'enseignement et aux organismes oeuvrant au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ;

- les services de placement, qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail, en donnant accès à des emplois et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour combler les postes vacants ;
- les mesures actives d'emploi, qui s'articulent autour des cinq axes d'intervention suivants : *préparation, insertion, maintien, stabilisation et création d'emplois.*

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998, Emploi-Québec dessert la région de la Capitale-Nationale à partir d'une direction régionale et d'un réseau de onze centres locaux d'emploi (CLE) (voir l'annexe 5) qui sont répartis sur la base des territoires des municipalités régionales de comté (MRC) et dans la Ville de Québec. Les citoyennes et les citoyens peuvent alors recevoir, dans un même lieu physique, des services de sécurité du revenu et des services publics d'emploi, incluant le service de placement.

### **Une approche partenariale**

Que ce soit au chapitre de la définition des orientations, de l'élaboration du plan d'action régional et des programmations des activités locales, de la veille du marché du travail et de l'organisation des services publics d'emploi, Emploi-Québec accorde une large place au partenariat dans ses activités tant au niveau régional que local.

Les enjeux et les orientations sont d'abord définis avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail qui représente les diverses composantes du marché du travail. De plus, le plan d'action régional annuel et les programmations des activités locales font l'objet de consultations auprès de nombreux partenaires socio-économiques et institutionnels. Pour l'organisation de la prestation de services, Emploi-Québec fait également appel à un important réseau de ressources externes en emploi, en employabilité et en insertion sociale qui multiplient non seulement les points de services mais qui contribuent, de façon complémentaire, à offrir des services plus adaptés à certaines clientèles. Nous intervenons également avec des représentants de divers secteurs d'activité économique, soit par le biais d'ententes spécifiques officielles ou par simple entente de collaboration, afin de travailler à la résolution de problème de main-d'œuvre et d'emploi sur une plus grande échelle.

C'est pourquoi nous n'hésitons pas à partager ces résultats avec les nombreux partenaires qui collaborent et appuient Emploi-Québec dans la réalisation de sa mission.

### **Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises**

Le nombre d'équivalents de personnes à temps complet (ETC) autorisées pour l'année 2002-2003 était de 224,2, en baisse de 9,8 (-4,1 %) par rapport à 2001-2002. Nous vous présentons ci-contre la répartition des ETC pour la région.

#### **RÉPARTITION DES EFFECTIFS AUTORISÉS/EMPLOI-QUÉBEC/2002-2003**

<b>CENTRE DE GESTION</b>	<b>EFFECTIFS AUTORISÉS</b>
Direction régionale	18,00
Direction du soutien aux opérations et des services régionalisés	14,00
Direction de la planification et du partenariat	10,50
Baie-Saint-Paul	6,00
Beauport	17,95
Charlesbourg	19,30
La Malbaie	9,00
Portneuf	13,64
Vanier-des Rivières	19,77
Quartiers-Historiques	29,70
Limoilou	22,90
Sainte-Foy	24,01
Loretteville	12,86
Côte-de-Beaupré	6,57
<b>TOTAL</b>	<b>224,20</b>

## **LE MARCHÉ DU TRAVAIL RÉGIONAL ET QUÉBÉCOIS PRÉVALANT DURANT L'ANNÉE FINANCIÈRE 2002-2003**

Pendant la période couverte par l'année financière 2002-2003, la situation de l'emploi a progressé positivement pour la presque totalité des grands indicateurs du marché du travail, autant par rapport à la même période l'an dernier que par rapport à la situation de l'ensemble du Québec.

Nous avons connu une augmentation sensible de la population active (personnes en emploi et à la recherche d'emploi) de 12 100 personnes ou 3,6 %, comparée à la situation québécoise où l'augmentation se situait à 3,2 %. L'optimisme, vis-à-vis les perspectives du marché du travail, était au rendez-vous. La répartition hommes/ femmes de la population active était la suivante, 53,3 % d'hommes et 46,7 % de femmes. Comparativement au Québec, la population masculine (54,5 %) est légèrement moins active et la population féminine (45,8 %) un peu plus active sur le marché du travail.

De tous les grands indicateurs, le plus important est sans contredit celui portant sur le nombre d'emplois. La région connaissait des gains notables à ce chapitre. 16 900 emplois nets étaient créés, soit un ajout de 5,5 % au volume d'emploi de la dernière année. L'ensemble du Québec n'était pas en reste, mais la création d'emplois y était proportionnellement moins importante, avec des gains atteignant 3,7 %. Fait à souligner, plus de 13,2 % des emplois créés au Québec l'ont été dans notre région au cours de cette période. La Capitale-Nationale représentait à ce moment 8,8 % de la population de 15 ans et plus du Québec. Le poids relatif de la création d'emplois dans notre région était donc nettement plus élevé que notre poids démographique.

La répartition de la création d'emplois a été inégale entre les emplois à plein temps et à temps partiel. En effet, l'unique source de création d'emplois a été l'emploi à plein temps, avec un gain de 17 600 emplois ou une croissance de 7,2 %. L'emploi à temps partiel chutait de 1,2 % ou 700 emplois.

De même, si l'on regarde la répartition de la création d'emplois selon les sexes, on constate que 11 500 emplois (68,0 %) se sont créés chez les hommes, contre 5 400 (32,0 %) chez les femmes. La création d'emplois a été proportionnellement plus importante chez les hommes, qui comptent pour 53,3 % des emplois occupés, que chez les femmes, qui en comptent 46,7 % et qui connaissaient une croissance moins importante de l'emploi que leur proportion chez les personnes occupées.

Le nombre de chômeurs chutait de 4 800 ou -17,1 % pour se situer à 23 200. Pendant ce temps, le Québec enregistrait une diminution de 4 900 chômeurs ou une variation négative de 1,4 %. Un recul significatif était enregistré au sein de la population inactive qui s'établissait à 189 500 personnes, en baisse de 8 700 personnes ou -4,4 %. Au cours de cette période, le Québec comptait sur une diminution de 73 900 personnes inactives, ce qui représentait une variation de -3,4 %.

Cette formidable performance du marché du travail régional propulsait les taux d'activité ainsi que le taux d'emploi à la hausse de 1,8 et 2,8 points de pourcentage respectivement. Ils s'établissaient à 64,7 % pour le taux d'activité et 60,4 % pour le taux d'emploi. Malgré cette performance, le taux d'activité de la région demeurait en deçà de celui de l'ensemble du Québec qui s'établissait à 65,5 %.

En baisse de 1,7 point de pourcentage, le taux de chômage régional était de 6,7 % comparé à celui du Québec qui était de 8,5 %. En baisse de 0,4 point de pourcentage sur l'an dernier, notre région faisait donc bonne figure sous cet aspect.

## **Évolution des principaux indicateurs du marché du travail 2001-2002/2002-2003**

	<b>Année financière 2002-2003</b>	<b>Année financière 2001-2002</b>	<b>Variation des indicateurs en nombre</b>	<b>Variation des indicateurs en %</b>	<b>Variation des indicateurs en % ensemble du Québec</b>
<b>Population 15 ans et plus</b>	536,3	532,8	3,5	0,7%	0,8%
<b>Population active</b>	346,8	334,7	12,1	3,6%	3,2%
<b>Emploi</b>	323,6	306,7	16,9	5,5%	3,7%
<b>Temps plein</b>	260,4	242,8	17,6	7,2%	2,7%
<b>Temps partiel</b>	63,2	63,9	-0,7	-1,1%	8,4%
<b>Chômeurs</b>	23,2	28,0	-4,8	-17,1%	-1,4%
<b>Population inactive</b>	189,5	198,2	-8,7	-4,4%	-3,4%
<b>Taux d'activité</b>	64,7	62,8	1,8	--	--
<b>Taux de chômage</b>	6,7	8,4	-1,7	--	--
<b>Taux d'emploi</b>	60,4	57,6	2,8	--	--

### **1. LES ACTIONS MENÉES EN RÉPONSE AUX ENJEUX RÉGIONAUX DU MARCHÉ DU TRAVAIL**

#### **1.1 LE RÉEMPLOI**

L'appariement, l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sont au cœur de la mission d'Emploi-Québec. En ce sens, le réemploi et l'insertion en emploi sont les finalités des actions menées avec les individus.

Nos actions d'appariement se sont traduites, dans un premier temps, par la publication de plus de 39 200 vacances signalées<sup>1</sup>, par le biais des services de placement en ligne. Il s'agit d'un taux d'atteinte de 190,9 % de notre cible originale. Dans un deuxième temps, 12 246 personnes étaient en emploi après avoir bénéficié des services d'Emploi-Québec. La vigueur du marché du travail et le dynamisme des équipes locales ont permis d'atteindre 117,5 % de l'objectif visé. Le taux d'emploi de l'ensemble des personnes qui ont participé se situe à 51,7 %, soit plus de 6 points de pourcentage plus élevé que notre cible annuelle.

De façon générale, une des clientèles les plus aptes au réemploi est celle admissible à l'assurance-emploi. Ces personnes ont des expériences de travail récentes qui sont un atout dans leur démarche pour retrouver un emploi. 10 008 personnes admissibles à l'assurance-emploi ont été rencontrées, soit 94 % de notre objectif annuel. Le nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après une intervention d'Emploi-Québec est de 4 899. Là aussi le taux d'atteinte est inférieur à la cible fixée qui se situait à 5 218. Les difficultés d'atteinte sont principalement dues au faible nombre de références. Notons aussi que dans un contexte où le marché du travail était en très forte croissance, la période de chômage frictionnel était beaucoup plus courte et l'aide d'Emploi-Québec moins essentielle pour se trouver un emploi.

##### **1.1.1 L'évaluation de la clientèle et l'approche d'intervention**

Au cours de l'année, une attention particulière a été apportée au volet recherche d'emploi de l'approche d'intervention. Les clients, avec l'appui des agents d'aide à l'emploi, étaient invités à explorer leur bagage de compétences et d'expériences et à réfléchir au transfert possible des expériences de travail comme tremplin vers d'autres métiers et professions. Cette façon de faire favorise un appariement rapide de l'offre et la demande.

<sup>1</sup> Les définitions des cibles et des indicateurs de résultats sont produites à l'annexe 1 **Définition des cibles et indicateurs de résultats**.



Pour ce faire, deux outils ont été développés. Le premier concerne les grilles de références produites à l'intention de l'Agence de la sécurité du revenu et de Développement des ressources humaines Canada. Ces grilles ont été bonifiées et sont devenues de véritables outils de référence. Le second s'adresse à l'individu et est un dispositif de repérage servant à circonscrire rapidement le profil de la personne sans emploi rencontrée afin de pister les agents vers les interventions les plus pertinentes à entreprendre avec les individus.

Aux CLE des Quartiers-Historiques et de Vanier-Des Rivières, la mise en place d'un projet d'appariement et d'accompagnement pour deux de nos clientèles, soit les prestataires de l'assistance-emploi et les employeurs, est à signaler. Ce projet a pour but de favoriser l'appariement entre l'offre et la demande ainsi que de réaliser des économies au compte de l'assistance-emploi. L'idée maîtresse est d'offrir aux individus un suivi soutenu, ainsi que des outils adéquats pour les recherches d'emploi. Si les prestataires de l'assurance-emploi et les personnes sans soutien public du revenu peuvent se trouver plus facilement un emploi avec le libre-service, il n'en est pas de même pour certains prestataires de la sécurité du revenu. Plusieurs ont davantage besoin de soutien afin d'assurer leur insertion et leur maintien en emploi. Il faut donc réduire l'écart entre nos chercheurs d'emploi et le reste de la population afin de les rendre compétitifs. Par ailleurs, le volet employeur vise aussi à démontrer l'importance du suivi et du contact direct avec ces derniers qui ont des postes disponibles à combler. Forts de ces expériences, nous tentons de mettre l'accent sur l'accompagnement et le suivi, qui sont tous deux une garantie de succès.

### **1.1.2 La prestation de services**

Emploi-Québec, dans notre région, a dispensé des services à de très nombreux citoyens. En tout, 20 824 adultes distincts ont reçu des services, principalement, dans les 11 centres locaux d'emploi du territoire. Il s'agit d'une atteinte de 108,1 % des objectifs de début d'année.

Proportionnellement, le statut des personnes aidées se répartissait comme suit : 52,8 % étaient prestataires de l'assurance-emploi ou admissibles à l'assurance-emploi<sup>2</sup>, 31,1 % étaient prestataires de l'assistance-emploi sans être admissibles à l'assurance-emploi et 15,1 % étaient sans soutien public du revenu.

C'est au cours de l'année financière que le placement en ligne s'est déployé et nous a permis d'ajouter une corde à notre arc pour les activités d'appariement.

### **1.1.3 Le rôle de l'information sur le marché du travail**

L'information sur le marché du travail (IMT) est le phare qui guide nos interventions. L'objectif de l'équipe IMT, cette année, était d'intégrer l'IMT dans la prestation de services. L'année qui se termine nous a donc permis de consolider l'implantation de l'IMT dans la prestation de services des CLE. Pour ce faire, plusieurs étapes ont été franchies : formation des équipes locales et régionales, appropriation des connaissances de base par les agents des CLE, appropriation des outils en IMT, circulation de l'information et veille locale et connaissance du marché du travail local et régional. Une production de plusieurs documents et outils (fiches professionnelles, critères de repérage entreprise, fichier des entreprises, données sur les offres d'emplois, perspectives sectorielles et professionnelles) nécessaires à l'amélioration de la qualité de l'information a aussi été réalisée.

L'information sur le marché du travail est la pierre angulaire de l'offre de service d'Emploi-Québec. Par exemple, au CLE de Charlesbourg, tout a été mis en œuvre pour s'assurer de prendre le virage IMT. L'IMT et le Plan d'action local sont devenus, au CLE, des outils de mobilisation. En ce sens, l'élaboration d'un plan d'action local s'est faite avec la participation de tous les secteurs du CLE, soit les services universels, secteur individu, secteur entreprise. De plus, le CLE a favorisé l'implication des partenaires locaux et des centres de formation de son territoire. L'objectif de l'opération était d'assurer la compréhension commune des enjeux, une veille des informations locales du marché du travail, l'appropriation et la diffusion de l'information sur le marché du travail et du Plan d'action local et régional.

---

<sup>2</sup> Ces personnes peuvent être prestataires de l'assistance-emploi ou sans soutien public du revenu mais ayant travaillé assez de semaines pour se qualifier à l'assurance-emploi dans les 36 ou 60 derniers mois, selon les cas.

## **1.2 LE RENOUVELLEMENT ET LA TRANSFORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE**

Parmi les actions entreprises au cours de l'année financière en regard du renouvellement et la transformation de la main-d'œuvre, plusieurs activités ont eu cours. Des activités de sensibilisation et de formation, de même que des services ont été dispensés auprès de diverses clientèles.

### **1.2.1 Le vieillissement de la main-d'œuvre**

Plusieurs actions de sensibilisation se sont déroulées auprès des entreprises afin de les préparer aux défis que posent la baisse démographique et le vieillissement de la main-d'œuvre. Des rencontres thématiques ont eu lieu sur des bases territoriales avec des employeurs des CLE de Limoilou et de Vanier-Des Rivières. Nous devons aussi souligner le travail fait par les conseillers aux entreprises dans leurs interventions individuelles.

Plusieurs présentations soulevant les enjeux régionaux et nationaux du vieillissement de la population et des tendances démographiques, s'adressant à un large public, ont été réalisées dans le cadre de la diffusion de l'information sur le marché du travail.

Nos interventions auprès des individus ont fait en sorte que 4 601 personnes de 45 ans et plus ont bénéficié de nos services, soit 22 % de nos participants. Il s'agit d'un écart de -3 % si l'on compare cette tranche d'âge à la même tranche d'âge de la population active qui se situe à 25 %. Les services d'aide à l'emploi (1 982 participations) et les mesures de formation (727 participations) totalisent plus de 58 % des participations auprès de cette clientèle.

### **1.2.2 L'exode des jeunes et les interventions faites auprès des jeunes**

Une des causes de l'exode des jeunes, identifiée dans le PAR, est la méconnaissance par les jeunes des perspectives d'emploi sur leur territoire.

Plusieurs actions ayant comme objectif de contrer cette méconnaissance ont été entreprises par les quatre centres locaux d'emploi<sup>3</sup> plus directement concernés par l'exode des jeunes. Mentionnons, entre autres, des activités spécifiques de promotion et de recrutement en collaboration avec les entreprises, une meilleure diffusion des perspectives d'emploi de ces territoires auprès de la population, des activités de valorisation des emplois en demande en collaboration avec les institutions d'enseignement et, enfin, la sensibilisation des jeunes de niveau secondaire aux possibilités d'emploi que leur offre leur milieu.

Bien sûr, l'ensemble des CLE de la région ont participé à l'offre de service auprès des jeunes. Au cours de cette année, nous avons offert des services à 7 642 personnes âgées de moins de 30 ans, dépassant ainsi de 9,6 % notre objectif qui était fixé, pour cette clientèle, à 6 975 personnes.

Les retours en emploi des moins de 30 ans sont le reflet d'un marché du travail en pleine effervescence ainsi que du travail acharné de tous les membres de l'organisation. Notre taux de retour en emploi a atteint 52,7 % au cours de la période, dépassant de 8,3 points de pourcentage l'indicateur de résultats qui nous était attribué.

« À la recherche du travailleur de demain », tel est le thème du colloque organisé par un ensemble de partenaires de Charlevoix et de Charlevoix-Est, dont les deux CLE, afin de sensibiliser les intervenants aux problèmes de recrutement et de rétention de main-d'œuvre dans les communautés rurales de ces deux MRC. Des conférenciers et une plénière ont permis d'amorcer les réflexions préalables à l'ébauche de pistes de solution. Plus de 120 personnes y participaient et tout porte à croire devant l'engouement des participants qu'il y aura des suites.

### **1.2.3 Notre intervention auprès des femmes**

La participation des femmes aux services offerts par Emploi-Québec s'est faite sensiblement au même niveau que leur représentation dans la population active. Globalement, 45,5 % des personnes ayant participé à nos mesures et services étaient des femmes et 55,5 % des participants étaient des hommes. Comparé à la population active pour la période, il s'agit d'un écart positif pour les hommes de 2,2 points de pourcentage qui composaient 53,3 % de la population active. Les femmes étaient légèrement sous-

<sup>3</sup> Il s'agit des CLE de Baie-Saint-Paul, de La Malbaie, de Portneuf et de la Côte-de-Beaupré.

représentées par rapport à la population active (-1,2 point de pourcentage). En effet, elles représentent 45,5 % de la clientèle desservie et 46,7 % de la population active en 2002-2003. Ce sont 9 483 femmes de la région qui ont enregistré des participations.

En regard des retours en emploi, nous dénombrons 5 703 femmes<sup>4</sup> qui, suite à une intervention d'Emploi-Québec, ont trouvé leur place sur le marché du travail.

Notons de plus que 2 174 chefs de familles monoparentales, en grande majorité des femmes, ont participé à nos mesures. Il s'agit d'un taux d'atteinte de 98,8 % de notre cible de l'année. Le taux d'emploi de ces chefs de famille est, par contre, largement au-dessus des attentes, avec 49,9 %. Il s'agit d'un écart de 9,9 points de pourcentage par rapport à l'indicateur cible qui était de 39,8 %.

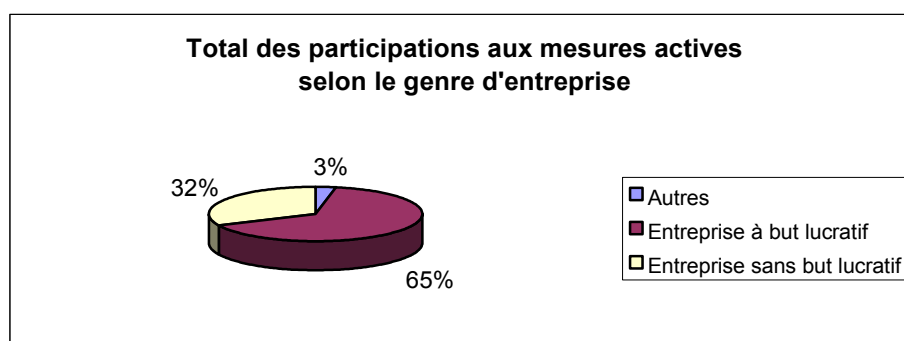
#### **1.2.4 L'amélioration des connaissances des personnes sans emploi et des travailleurs précaires par le biais de mesures de formation**

C'est principalement par le biais d'achats de formation et de la référence des clients aux programmes de formation réguliers qu'Emploi-Québec réalise ses actions en formation. Cette année, 6 779 participations actives (excluant la formation à temps partiel) ont été enregistrées. Nous comptons 4 655 nouvelles participations au cours de la période pour 4 298 adultes distincts.

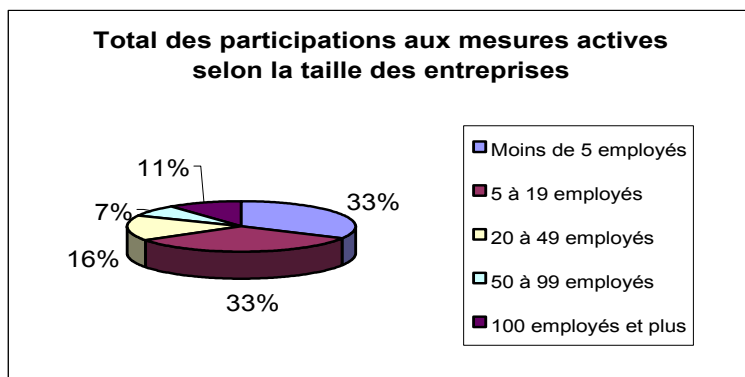
### **1.3 LE MAINTIEN, LA CRÉATION ET LA STABILISATION DE L'EMPLOI**

Au total, 378 entreprises distinctes ont reçu un appui financier d'Emploi-Québec dans le cadre de *Concertation pour l'emploi* (maintien en emploi, création d'emplois, stabilisation de l'emploi, projet de formation de la main-d'œuvre). Il s'agit d'un dépassement de la cible, avec un taux d'atteinte de plus de 128,1 %. Que ce soit par la mesure de formation aux employeurs (MFOR employeurs), les mesures d'aménagement et de réduction du temps de travail ou pour l'ensemble des mesures de gestion des ressources humaines, ces entreprises ont reçu, à au moins une reprise, de l'aide financière d'Emploi-Québec.

Les entreprises aidées étaient à 65 % des entreprises à but lucratif. L'aide apportée aux entreprises selon leur taille est révélatrice. 33 % de celles-ci avaient moins de 5 employés, 33 % avaient entre 5 et 19 employés, alors que 16 % avaient entre 20 à 49 employés. Au total, 82 % de l'aide apportée a touché les entreprises de moins de 50 employés.



<sup>4</sup> Voir la notion de retour en emploi en annexe. Ce nombre est un indicateur régional tiré de PEQ.



Si nous tenons compte de toutes les interventions du personnel dédié aux services aux entreprises, c'est plus de 530 entreprises distinctes qui ont été touchées. Parfois, deux ou trois interventions se sont réalisées auprès des mêmes entreprises ou regroupements d'entreprises et, en d'autres occasions, des interventions nécessitant du temps de nos ressources humaines, sans aide financière, ont été requises afin de répondre adéquatement aux besoins exprimés.

Ces 378 entreprises aidées ont nécessité 702 interventions pour une somme totale de 4 214 300 \$<sup>5</sup> qui se répartissent comme suit :

Type d'intervention	Nombre d'entreprises	Part du budget entreprise <sup>6</sup>
Aménagement et réduction du temps de travail	6	3,0 %
Comité de concertation en entreprise (CAMO)	14	5,4 %
Reclassement	11	2,4 %
Projet de stabilisation de l'emploi	13	2,0 %
Intervention en GRH (Diagnostic, coaching, etc.)	302	32,9 %
Partenariat	67	25,5 %
MFOR (employeur)	172	17,4 %
MFOR (temps partiel)	117	11,7 %
<b>Total :</b>	<b>702</b>	<b>100,0 %</b>

Plus largement, nous estimons que 398 entreprises ont accueilli des personnes dans le cadre de subvention salariale et que 200 entreprises ont reçu des services d'Emploi-Québec qui ne nécessitaient pas de déboursé financier. Si nous additionnons les entreprises distinctes qui ont reçu une aide financière (378), nous estimons que près de 975 entreprises ont eu des contacts avec nous, pour un total estimé de 1 300 interventions.

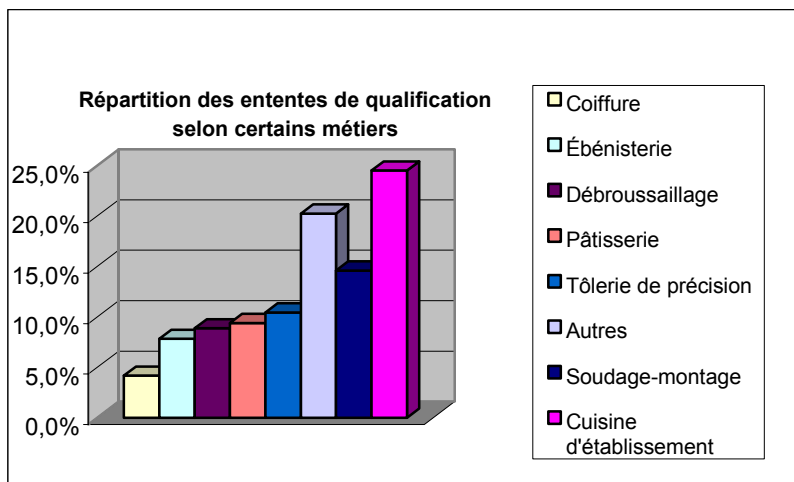
Les stratégies de développement économique ont aussi fait partie du travail effectué. À preuve, soulignons qu'en collaboration avec la Ville de Baie-Saint-Paul, la Chambre de commerce, l'Association des gens d'affaire de Baie-Saint-Paul et le CLD de Charlevoix, le CLE de Baie-Saint-Paul a collaboré au Sommet économique de Baie-Saint-Paul. Cette activité avait pour but de permettre aux acteurs du milieu ainsi qu'aux citoyens de développer une réflexion stratégique et de définir un cadre et des orientations de développement pour les années à venir. Plus de 120 personnes ont participé à l'activité et 24 mémoires ont été déposés. Plusieurs créneaux de développement ont été identifiés par cette activité de concertation et un comité de suivi, formé de leaders du milieu, se charge de mettre en action les projets qui ont été identifiés.

<sup>5</sup> Cette somme inclut la mesure de formation destinée à la clientèle employeur.

<sup>6</sup> Données arrondies.

Des efforts importants ont été consacrés par les équipes des services aux entreprises en ce qui concerne les ententes de qualification que la région a réalisées. Au total, 169 ententes ont été signées afin de qualifier des travailleurs en emploi dans des métiers reconnus par cette mesure. La cible régionale étant fixée à 110, notre niveau d'atteinte se situe à 153,6 %. Il s'agit de la deuxième meilleure performance, en chiffre absolu, au Québec.

Les ententes se sont signées pour la qualification de travailleurs, principalement en cuisine d'établissement, soudage-montage, tôlerie de précision et pâtisserie.



## 1.4 L'INCLUSION PAR L'EMPLOI

Les efforts des équipes locales d'Emploi-Québec ont aussi été dirigés vers les personnes qui étaient plus loin du marché du travail. Diverses aides leur ont été apportées en fonction de leurs besoins. Soulignons que 77 % des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondaient aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé. Une proportion importante des participants aux mesures de longue durée<sup>7</sup> répondait aux critères de repérage des personnes à risque de chômage de longue durée. À ce chapitre, des résultats exceptionnels ont été atteints, avec un taux de 82 %.

### 1.4.1 Positionner notre travail dans un continuum de services

Emploi-Québec a établi un vaste réseau de partenaires. Certains de ceux-ci ont comme préoccupation l'intégration de personnes exclues du marché du travail. Il s'agit principalement de groupes communautaires ayant des missions caritatives.

Grâce à l'implication de ceux-ci, 895 personnes ont pu bénéficier de la mesure insertion sociale ayant comme objectif la mise en mouvement de candidats possédant des handicaps majeurs en regard du marché du travail. Près de 85 % des participations étaient enregistrées par des prestataires de l'assistance-emploi et près de 15 % par des prestataires ou des personnes admissibles à l'assurance-emploi.

Bien que le retour en emploi ne soit pas l'objectif premier de cette mesure, nous estimons que près de 18 % des personnes ayant participé à cette mesure ont occupé ou occupent un emploi<sup>8</sup>. Pour ceux qui n'ont pas trouvé d'emploi, une deuxième mesure d'insertion sociale est possible. Par contre, après avoir eu une première mesure d'insertion sociale, les personnes sont accompagnées vers un autre service ou une autre mesure. Mentionnons, à titre d'exemple, un projet de préparation en emploi et la référence à une ressource externe.

<sup>7</sup> Voir la définition de mesures de longues durées à l'annexe 1, indicateur 17.

<sup>8</sup> Le taux de retours en emploi calculé ici se veut un indicateur régional. La méthodologie employée étant différente de celle des taux de retours en emploi des indicateurs de résultats de la partie 5, aucune comparaison n'est possible entre eux.

Dans le cadre de l'inclusion en emploi, le CLE de Limoilou a développé un projet qui s'intitule «Processus global d'accompagnement». Il s'agit d'un processus volontaire d'accompagnement pour des individus ayant vécu des échecs répétés dans leur cheminement de réintégration au travail. Le profil des individus et le type de difficultés sont variés. Une équipe d'intervention assure l'accompagnement. Cette équipe est composée d'une agente d'Emploi-Québec, d'une agente de la Sécurité du Revenu et d'une intervenante embauchée pour le projet.

Autre exemple aussi, le CLE de la Côte-de-Beaupré avait identifié des problèmes de mobilité des personnes sans emploi de son territoire. Le CLE a donc consacré des énergies à appuyer des intervenants du milieu désirant mettre sur pied un projet de transport collectif. En partenariat avec le transport adapté Orléans inc., le Transport collectif offrira un nouveau service qui permettra à la population (les travailleurs, les étudiants, les personnes handicapées, les personnes âgées) de se rendre soit au travail, à l'hôpital, à l'école (cégep, université) ou ailleurs. Les partenaires sont: le CLD, le CLSC, le Centre d'éducation des adultes, le CJE, Libre-Espace, le ministère des Transports, la MRC et le transport scolaire. Un budget de 98 000 \$ a été octroyé par le Fonds de lutte contre la pauvreté, 20 000 \$ par le ministère des Transports, 10 000 \$ par le CLD et, finalement, 2,00 \$ par habitant/année, prélevé par les municipalités participantes. Le but de ce partenariat est le développement d'une meilleure utilisation des services actuels et l'ajout de services nécessaires aux usagers sans l'inconvénient du dédoublement de services.

#### **1.4.2 Un des outils, la subvention salariale**

Un des outils offrant de bonnes performances en regard de la rétention en emploi et qui était identifié au Plan d'action régional (PAR) 2002-2003 est la subvention salariale. Au total, 1 130 subventions salariales ont été accordées à autant d'individus au cours de l'année financière. Le tableau ci-dessous en indique la répartition.

#### **Répartition des subventions salariales selon le type de mesure**

	Nombre <sup>9</sup>	%
Subvention salariale entreprise privée, à but lucratif	501	44,4%
Subvention salariale entreprise privée, économie sociale	146	12,9%
Subvention salariale entreprise privée, organisme communautaire	483	42,7%

La région s'était fixé un objectif de 650 subventions salariales en entreprise privée à but lucratif. Malheureusement, seulement 501 subventions salariales ont été accordées à des individus ayant obtenu un travail dans ce type d'entreprise. Le contexte économique favorisant l'intégration en emploi des personnes, les disponibilités budgétaires restreintes, la place de plus en plus importante qu'occupent les entreprises d'économie sociale dans la région et les demandes justifiées des organismes communautaires ont fait en sorte que cet objectif n'a pas été atteint.

Emploi-Québec, grâce à l'initiative du CLE de Portneuf, a donné la chance à 45 jeunes du territoire d'acquérir une expérience significative et transférable sur le marché du travail dans le cadre de la présentation des Jeux du Québec dans Portneuf, à l'hiver 2003. L'implication du CLE s'est faite à trois niveaux, soit l'embauche d'un directeur des ressources humaines par la mesure CPE, la présence d'un responsable du CLE dans la sélection du personnel et, bien entendu, le financement des subventions salariales.

#### **1.4.3 Rejoindre la clientèle**

Comme nous l'avons déjà mentionné plus haut, nous avons largement dépassé le nombre de participants que nous nous étions donné comme cible, soit 20 824 sur un objectif de 19 272, donc un ratio de 108,1 %. Notre taux de personnes à risque de chômage prolongé a aussi dépassé de 2,7 points de pourcentage l'objectif que nous nous étions donné.

<sup>9</sup> Estimé des participants à partir de la répartition des participations. Le nombre de 1 130 subventions salariales est cependant exact.

Avoir atteint nos objectifs de participants, avoir réussi à rejoindre une nombreuse clientèle est appréciable, mais ce qui est surtout important c'est l'intégration en emploi. À ce chapitre, mentionnons que 12 246 personnes avaient occupé ou occupaient un emploi suite à une participation à un service ou une mesure.

#### **1.4.4 Une attention particulière aux clientèles de 45 ans et plus**

Un objectif régional de rejoindre 2 750 personnes de 45 ans et plus avait été fixé dans le PAR 2002-2003. Cet objectif est atteint dans une proportion de 82,2 %, alors que nous dénombrons 2 250 participants ayant ces caractéristiques.

Ce sont principalement quatre mesures qui ont généré des participations des 45 ans et plus. En effet, 1 076 personnes ont eu droit aux activités d'aide à l'emploi, 991 ont eu recours aux services d'aide à l'emploi, 309 participaient aux mesures de formation, tandis que 143 recevaient des subventions salariales.

### **1.5 L'IMMIGRATION COMME OUTIL DE DÉVELOPPEMENT**

L'immigration est un moyen privilégié pour contrer la baisse de la natalité, le vieillissement de la main-d'œuvre et conserver un poids relatif significatif, tant au niveau canadien que nord-américain.

Mais l'immigration peut être aussi vue comme un atout essentiel pour une région en regard de la mondialisation. La diversité culturelle et la diversité ethnique peuvent être des avantages non négligeables pour des entreprises, petites ou grosses, voulant s'ouvrir sur le marché. Le dynamisme apporté par la venue d'une population immigrante, combiné à celui de la population québécoise, est un des aspects qui nous paraît porteur d'avenir.

Sur l'ensemble de nos participants, ce sont 933 personnes qui étaient soit des résidents permanents, des revendicateurs du statut de réfugié ou d'autres ressortissants étrangers. L'objectif régional a été dépassé de 333 personnes. Les personnes immigrantes représentent 3,0 % de la population de la région de la Capitale-Nationale. Nos interventions avec cette clientèle, en n'y dénombrant pas les personnes ayant leur citoyenneté canadienne acquise, représentent 4,5 % de l'ensemble de notre clientèle.

Mentionnons une initiative intéressante du CLE de Sainte-Foy qui a développé un projet d'immersion professionnelle, en association avec les CLE de Québec, consistant à dénicher des emplois pour les personnes issues de l'immigration et de les accompagner dans l'acquisition de leur expérience de travail.

## **2. LES SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI ET LES PROJETS DE PRÉPARATION EN EMPLOI**

Depuis déjà plusieurs années, Emploi-Québec développe une complémentarité avec des ressources externes offrant des services d'aide à l'emploi du territoire de la Capitale-Nationale en achetant une gamme de services auprès de celles-ci. D'importants liens d'affaires se sont ainsi tissés au fil des ans. À preuve, au cours de l'année financière 2002-2003, les achats de services auprès de ces ressources représentent plus de 12,8 millions de dollars ou 23,6 % du budget du Fonds de développement du marché du travail (FDMT).

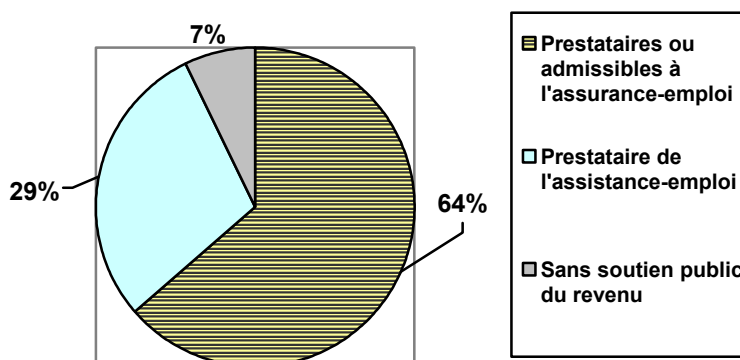
Principalement, deux types de services sont achetés : les services d'aide à l'emploi ainsi que des projets de préparation en emploi. Dans un premier cas, les services d'aide à l'emploi s'adressent à des clientèles ayant des besoins divers mais circonscrits dans le temps (moins de 180 heures d'intervention) et s'inscrivent dans les stratégies de réemploi rapide. Quant aux projets de préparation à l'emploi, ils font appel à des clientèles plus éloignées du marché du travail nécessitant une intervention plus longue et plus soutenue. Nous caractérisons donc ce type de projets dans la stratégie d'inclusion par l'emploi. Ensemble, ces services ont généré 9 557 participations, soit 34,6 % des participations attribuées à la région de la Capitale-Nationale.

	PROJET DE PRÉPARATION À L'EMPLOI	SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI
Total des participations	1 156	8 401
Ventilation de la mesure sur le total des participations	4,2 %	30,4 %
Nombre de femmes	590	4290
Nombre d'hommes	566	4110
Proportion de femmes	51,0 %	51,0 %
Proportion d'hommes	49,0 %	49,0 %
Proportion des moins de 30 ans	58,6 %	33,2 %
Proportion des 30-45 ans	29,3 %	43,2 %
Proportion des 45 ans et plus	12,1 %	23,6 %

### 3. ANALYSES DES RÉALISATIONS

#### 3.1 RÉSULTATS DE LA MESURE DE FORMATION

Soulignons tout d'abord que les participations enregistrées dans la mesure de formation (MFOR) se répartissent également entre les hommes et les femmes. 4 655 participations ont été enregistrées aux mesures de formation (MFOR). L'ensemble des investissements faits dans cette mesure représente 26,2 M\$, soit 48,1 % du budget des mesures actives. De ce nombre, 63,5 % (2 956) personnes étaient prestataires ou admissibles à des prestations de l'assurance-emploi, 29,4 % (1 369) étaient des prestataires de l'assistance-emploi et 7,1 % (330) étaient sans soutien public du revenu.

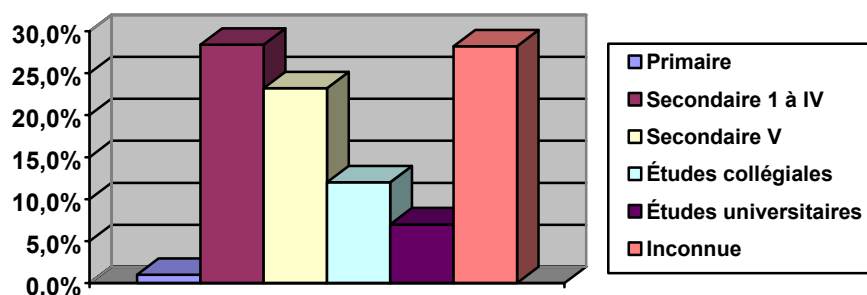


Les moins de 30 ans composaient 45,2 % des participations, alors que les 45 ans et plus représentaient 15,6 % du volume total. Les responsables de familles monoparentales comptaient, quant à eux, pour 14,3 % de la clientèle participante.

La scolarité des participants est aussi révélatrice. On comptait 29,6 % de la clientèle qui avait une scolarité moindre qu'un cinquième secondaire, 23,2 % avait un secondaire cinq, tandis que 19 % des participations étaient enregistrées par des personnes ayant des études collégiales ou universitaires. Notons que pour 28,2 % des participations aucune scolarité n'était consignée au système.



### Scolarité des participants à la mesure MFOR



## 3.2 LES RETOURS EN EMPLOI

L'emploi est au cœur de notre mission. C'est l'emploi qui donne sens aux centaines de gestes que posent quotidiennement les agents d'aide à l'emploi, les membres des équipes des CLE, du soutien aux opérations, de la planification, de la direction régionale et de la gestion. L'excellente performance économique régionale que nous avons connue et le travail des équipes d'Emploi-Québec font qu'à ce chapitre nous avons obtenu des résultats exceptionnels.

Le nombre de personnes en emploi après une intervention a été dépassé de 1 826 et a atteint 12 246, soit un taux d'atteinte de 117,5 %. Le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une aide d'Emploi-Québec a atteint 51,7 %, soit 6,7 points de pourcentage au-dessus de l'objectif visé qui était de 45,0 %.

Le taux d'emploi des personnes responsables de familles monoparentales a aussi été largement dépassé. Nous devrions atteindre 39,8 % et, en bout de course, nous obtenons 49,9 %. Un constat similaire peut être fait pour les personnes de moins de 30 ans ayant participé à nos mesures; elles obtiennent un taux d'emploi de 52,7 %, alors que l'objectif était de 44,4 %.

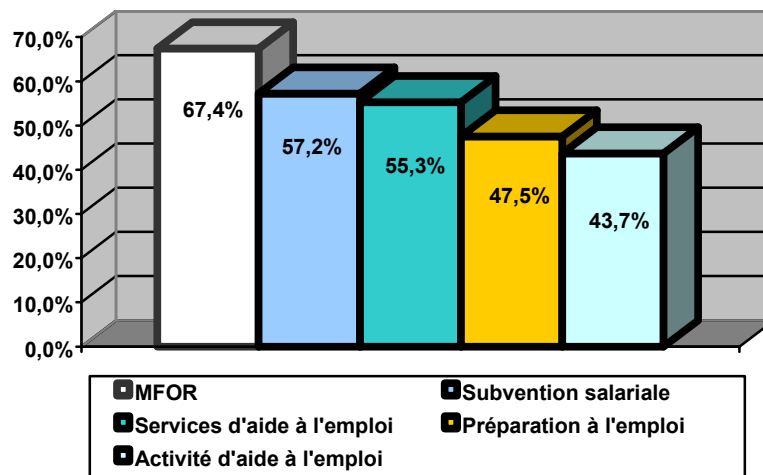
Par contre, nous notons que la région a manqué par 249 participants l'atteinte de la cible de participants de l'assurance-emploi en emploi après une intervention d'Emploi-Québec. 4 969 participants de l'assurance-emploi étaient en emploi après une de nos interventions; un taux d'atteinte de 95,2 %.

## 3.3 LES RETOURS EN EMPLOI PAR MESURE

Le taux de retour en emploi présenté dans cette section doit être interprété comme un indicateur de tendances relativement fiable. Cet indicateur représente le pourcentage de personnes en emploi après avoir participé à une de ces mesures. Une personne participant à plus d'une mesure et qui intègre un emploi sera comptabilisée en emploi dans l'ensemble des mesures auxquelles elle aura participé<sup>10</sup>.

Avec un taux de retours en emploi de 67,4 %, la mesure de formation (MFOR) est celle qui présente le meilleur bilan dans cet indicateur, suivie par la mesure subvention salariale, avec 57,2 %, et les services d'aide à l'emploi, avec 55,3 %. Quant aux participants en préparation en emploi et ceux des activités d'aide à l'emploi, leur retour en emploi est évalué à respectivement 47,5 et 43,7 %. Notons toutefois que ces trois mesures ont des volumes de clientèles différentes, faisant en sorte que, logiquement, nous obtenions un niveau de fiabilité un peu plus élevé pour la mesure MFOR et les services d'aide à l'emploi.

<sup>10</sup> Le taux de retours en emploi calculé ici se veut un indicateur régional. La méthodologie employée étant différente de celle des taux de retours en emploi des indicateurs de résultats de la partie 6, aucune comparaison n'est possible entre eux.



### 3.4 LES PARTICIPATIONS SELON CERTAINS STATUTS

#### 3.4.1 Certaines caractéristiques

Comme certains adultes participent à plus d'une mesure, nous analyserons l'ensemble des caractéristiques en fonction des participations. Nous pouvons aussi les catégoriser selon leur sexe, leur statut, leur âge, etc. C'est au moment où nous portons nos regards, soit sur les participants par mesure, ou alors quand nous croisons des variables en fonction d'un statut particulier, que nous devons parler de participation car un individu peut participer à plusieurs mesures selon son cheminement vers l'emploi.

Au total, 20 824 adultes distincts ont participé aux mesures actives d'Emploi-Québec ou ont reçu des services. Ces adultes ont généré 27 562 participations, soit un ratio participations/participant de 1,32. Plus simplement et en théorie bien sûr, chaque participant a participé à 1,32 mesure ou service d'Emploi-Québec.

Dans le tableau ci-dessous, nous pouvons constater les principales mesures utilisées au cours de l'année financière ainsi que la ventilation par sexe des utilisateurs. Les mesures présentées représentent 87,1 % de toutes les participations enregistrées. Les activités d'aide à l'emploi représentent 31,4 % des participations, tandis que les services d'aide à l'emploi comptent pour 30,4 % des participations.

Les participations enregistrées dans la mesure de formation se répartissent également entre les hommes et les femmes. Notons que cette mesure représente un peu plus de la moitié du budget d'intervention (FDMT) régional à l'égard des chercheurs d'emploi. La représentation féminine est plus élevée que sa proportion dans la population active.

Les services d'aide à l'emploi accueillaient légèrement plus de femmes que d'hommes.

On peut faire les mêmes constats avec la mesure préparation en emploi où une proportion légèrement plus grande de femmes ont participé à cette mesure destinée aux personnes plus éloignées du marché du travail. Seules les activités d'aide à l'emploi ont généré des participations significativement différentes selon les sexes. Cette activité, dont le but est la prise de contact avec les réalités du marché du travail et la recherche d'emploi consiste à une séance de groupe d'une demi-journée dispensée par les ressources d'Emploi-Québec.

La répartition selon les âges nous permet certains constats. Tout d'abord, les mesures où les personnes de moins de 30 ans ont participé en plus grande proportion sont les mesures de formation et les projets de préparation en emploi (45,3 % et 58,6 %). Les personnes de 30 à 45 ans ont participé en plus grande proportion aux services d'aide à l'emploi (43,2 %) ainsi qu'aux activités d'aide à l'emploi (43,1 %). Chez les 45 ans et plus, on constate qu'une proportion importante de ceux-ci ont participé aux activités d'aide à l'emploi (23,6 %), de subventions salariales (24,3 %) et d'activités d'aide à l'emploi (24,8 %).

<b>RÉPARTITION DES PRINCIPALES MESURES UTILISÉES SELON LEUR PROPORTION D'UTILISATION ET VENTILÉES SELON LE SEXE</b>					
	<b>Mesure de formation</b>	<b>Projet de préparation à l'emploi</b>	<b>Services d'aide à l'emploi</b>	<b>Subvention salariale</b>	<b>Activités d'aide à l'emploi</b>
Total des participations	4655	1156	8401	1175	8643
Ventilation de la mesure sur le total des participations	16,9 %	4,2 %	30,4 %	4,2 %	31,4 %
Nombre de femmes	2326	590	4290	544	3491
Nombre d'hommes	2329	566	4110	631	5152
Proportion de femmes dans cette mesure	50,0 %	51,0 %	51,0 %	46,3 %	40,4 %
Proportion d'hommes dans cette mesure	50,0 %	49,0 %	49,0 %	53,7 %	59,6 %
Proportion des moins de 30 ans	45,3 %	58,6 %	33,2 %	36,9 %	32,0 %
Proportion des 30-45 ans	39,1 %	29,3 %	43,2 %	38,8 %	43,1 %
Proportion des 45 ans et plus	15,6 %	12,1 %	23,6 %	24,3 %	24,8 %

#### **LES COÛTS RELIÉS À L'ADMINISTRATION ET À L'INTERVENTION**

Au total, pour l'année financière 2002-2003, l'ensemble des coûts reliés à la dispensation des services d'Emploi-Québec dans la région de la Capitale-Nationale représente 77 484 115 \$, qui se répartissent de la façon suivante :

<b>RÉPARTITION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT ET D'INTERVENTION 2002-2003 RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE</b>		
	<b>Coûts</b>	<b>Répartition en %</b>
Administration <sup>11</sup>	8 898 396 \$	11,4 %
Fonds de développement du marché du travail (FDMT), mesures actives et soutien du revenu des participants	54 568 600 \$	70,1 %
Services centraux imputés à la région	13 926 119 \$	17,9 %

<sup>11</sup> Les coûts d'administration incluent certains services offerts aux citoyens, tels les services universels ainsi que les activités d'aide à l'emploi.

## COÛT MOYEN PAR PARTICIPANT ACTIF<sup>12</sup>

Il y a eu à l'échelle du Québec, 273 677 participants actifs<sup>13</sup> au cours de 2002-2003. Le coût moyen par participant actif s'élevait à 3 123 \$, avec une variation régionale de 2 422 \$ à 5 120 \$, soit une augmentation annuelle moyenne de 130 \$ ou 4,3 %, comparativement à 2001-2002.

Pour notre région, nous enregistrons 24 086 participants actifs au cours de la période. Le coût moyen par participant actif est de 3 043 \$. Il s'agit d'une augmentation de 103 \$ ou 3,5 % par rapport à l'an dernier où le coût moyen par participant actif était de 2 940 \$. Deux éléments peuvent expliquer cette hausse du coût moyen par participant actif. Tout d'abord, nous enregistrons une baisse de participants actifs de 9,7 % (-2 604) et, en second lieu, notons le recours moins fréquent en 2002-2003 aux activités d'aide à l'emploi qui sont passées de 33,9 % à 31,4 % des participations totales. À ce chapitre, nous nous situons au neuvième rang sur l'ensemble des 17 régions du Québec.

## COÛT MOYEN PAR PERSONNE EN EMPLOI<sup>14</sup>

Pour l'ensemble du Québec, on dénombre 135 325 personnes qui, suite à une intervention d'Emploi-Québec ont occupé ou occupaient un emploi en 2002-2003. Le coût annuel moyen par personne en emploi a été de 6 315 \$, avec une variation de 4 694 \$ à 10 391 \$, comparativement à 6 532 \$ en 2001-2002, avec une variation de 4 729 \$ à 9 555 \$.

Pour notre région, le coût moyen par personne en emploi se situe à 5 985 \$, comparativement à 6 485 \$ en 2001-2002. L'analyse fait ressortir qu'une augmentation des coûts par participant ne s'accompagne pas nécessairement par une augmentation des coûts par personne en emploi. En fait, l'amélioration sensible du taux d'emploi des participants, de 46,2 % en 2002-2002 à 51,7 % en 2002-2003, a permis de réduire de 500 \$ ou 7,7 % le coût moyen par personne en emploi. Quant à elle, la hausse des taux d'emploi s'explique notamment par l'amélioration de la conjoncture économique, une meilleure diffusion de l'information sur le marché du travail, conjuguée à une plus grande efficacité de la mesure MFOR et à un encadrement plus soutenu des clientèles plus éloignées du marché du travail.

## 4. PLAINTES

Comme tout organisme offrant des services aux citoyens, Emploi-Québec s'est dotée d'une procédure visant à accueillir les plaintes et, si possible, y trouver localement des solutions. Dans cette section du document, nous produisons un bilan des plaintes reçues. À titre comparatif, les statistiques des trois dernières années sont indiquées.

### Plaintes (données du Bureau des renseignements et plaintes) :

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Plaintes de niveau 1 <sup>15</sup>	162	145	175
Plaintes de niveau 2 <sup>16</sup>	138	172	152
<b>Total :</b>	<b>300</b>	<b>317</b>	<b>327</b>

Au total, l'année 2002-2003 est semblable à l'année antérieure. En fait, on observe une légère augmentation de 3 % des plaintes totales qui se répartissent de la façon suivante : augmentation de 17 % des plaintes de niveau 1 et diminution de 13 % des plaintes de niveau 2.

<sup>12</sup> Données tirées du rapport officiel sur les participants, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, période du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2003.

<sup>13</sup> Somme des nouveaux participants pour 2002-2003 et participants en cours de période mais ayant débuté leur participation au cours d'autre année budgétaire.

<sup>14</sup> Données tirées de l'outil de suivi des résultats PEQ, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, données révisées du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2003 – parution fin juin 2003.

<sup>15</sup> Plaintes téléphoniques qui peuvent se régler par des explications données à la personne.

<sup>16</sup> Plaintes téléphoniques et écrites qui nécessitent une intervention aux paliers local, régional ou central. Comprend les états de situation découlant d'articles parus dans les journaux, les demandes qui proviennent du bureau du Protecteur du citoyen, des attachés politiques ou des partenaires, les demandes reçues par Internet et les plaintes écrites adressées aux cabinets des ministres.

## Réexamen administratif :

Les réexamens administratifs font suite à une demande de clients qui contestent une décision écrite rendue suite à une demande de soutien financier ou une demande de participation à certaines mesures. Le nombre de demandes de réexamens administratifs, pour l'année 2001-2002, est à la baisse de 14 % par rapport à 2000-2001, mais on observe une légère augmentation de 5 % en 2002-2003.

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Nouvelles demandes / année en cours	163	158	146
Demandes en attente du trimestre précédent	37	13	33
<b>Total :</b>	<b>200</b>	<b>171</b>	<b>179</b>

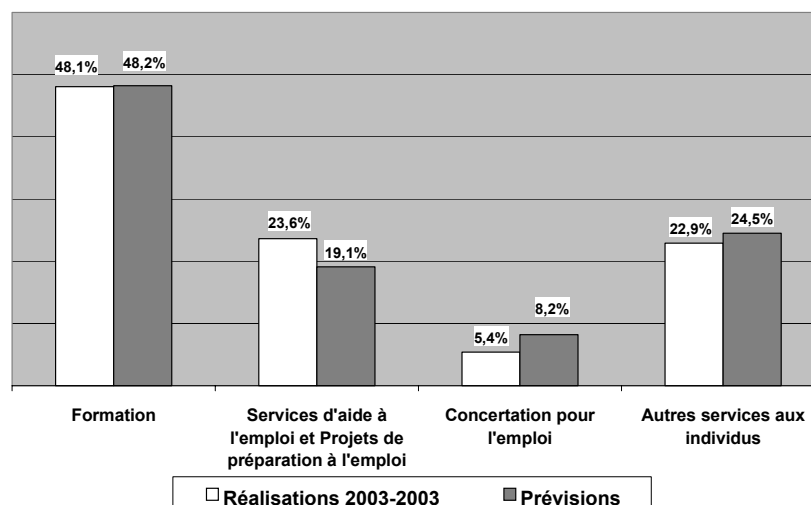
## 5. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Le budget total d'intervention du Fonds de développement du marché du travail s'élevait à 54 568 000 \$ pour l'année financière 2002-2003. Les engagements se sont répartis de la façon suivante :

Mesure de formation :	26 234 000 \$
Services d'aide à l'emploi et Projets de préparation à l'emploi :	12 886 500 \$
Concertation pour l'emploi :	2 943 100 \$
Autres services aux individus :	12 505 000 \$

Si nous comparons nos prévisions d'investissements présentées dans le PAR 2002-2003, aux investissements réellement effectués, nous constatons quelques écarts. Les services d'aide à l'emploi et les projets de préparation en emploi ont reçu 23,6 % du budget au lieu des 19,1 %. Les investissements en entreprise, excluant les mesures de formation destinées à cette clientèle, représentent 5,4 % au lieu de 8,2 %, et les autres services aux individus se sont accaparé 22,9 % du budget au lieu des 24,5 % initialement prévus.

Engagements et prévisions pour l'année financière 2002-2003



## 6. RÉSULTATS GLOBAUX D'ATTEINTE DES CIBLES ET INDICATEURS DE RÉSULTATS POUR LA RÉGION

N°	Indicateurs de résultats 2002-2003	Cibles de résultats Capitale-Nationale	Résultats Capitale-Nationale	% d'atteinte Capitale-Nationale	% d'atteinte ensemble du Québec
01	Nombre de vacances signalées au Service national de placement	20 255	38 639	188,0 %	109,4 %
02	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	19 272	20 824	108,1 %	98,5 %
03	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	10 420	12 246	117,5 %	107,6 %
04	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	45,0 %	51,7 %	114,9 %	107,9 %
05	Somme des prestations non versées à l'assistance-emploi et à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	25.8 \$ (K)	22.0 \$ (K)	85,3 %	83,6 %
06	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale	2 200	2 174	98,8 %	83,9 %
07	Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	39,8 %	49,9 %	125,4 %	117,1 %
08	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	6 975	7 642	109,6 %	92,2 %
09	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	44,4 %	52,7 %	118,7 %	104,7 %
10	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	295	378	128,1 %	129,1 %
11	Nombre de nouvelles ententes de qualification	110	169	153,6 %	102,3 %
12	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	12.9 \$ (K)	11.2 \$ (K)	87,2 %	79,1 %
13	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi ( <b>ENTENTE CANADA-QUÉBEC</b> )	12.9 \$ (K)	10.7 \$ (K)	83,4 %	87,8 %
14	Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec ( <b>ENTENTE CANADA-QUÉBEC</b> )	10 646	10 008	94,0 %	99,6 %
15	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ( <b>ENTENTE CANADA-QUÉBEC</b> )	5 218	4 969	95,2 %	94,4 %

N°	Indicateurs de résultats 2002-2003	Cibles de résultats Capitale- Nationale	Résultats Capitale- Nationale	% d'atteinte Capitale- Nationale	% d'atteinte ensemble du Québec
16	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé <i>(profession en demande et risque élevé de chômage de longue durée)</i>	75 %	77,0 %	102,7 %	98,9 %
17	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	82,1 %	109,5 %	87,1 %
18 <sup>17</sup>	Nombre de participants de l'assistance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec	9 632	9 681	100,5 %	80,9 %

<sup>17</sup> Cible régionale, en 2002-2003 aucune cible officielle n'avait été transmise par la direction centrale aux directions régionales.

## RÉSULTATS D'ATTEINTE DES CIBLES ET INDICATEURS PAR CLE

# de la cible	Cible	Baie Saint-Paul		Beauport		Charlesbourg	
		Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte
1	Nombre de vacances signalées au Service national de placement	na	na	na	na	na	na
2	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	611	97,8%	2 195	105,1%	2 196	99,6%
3	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	361	106,8%	1 307	115,8%	1 459	122,4%
4	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	54,4%	120,9%	56,5%	125,6%	57,6%	128,0%
5	Somme des prestations non versées à l'assistance-emploi et à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	863 650 \$	103,2%	2 139 094 \$	76,5%	2 442 890 \$	82,8%
6	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'emploi-Québec responsables de famille monoparentale	41	151,9%	251	104,6%	262	98,1%
7	Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	57,4%	144,2%	55,4%	139,2%	51,5%	129,4%
8	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	184	80,7%	766	98,7%	753	89,1%
9	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	58,4%	131,5%	54,7%	123,2%	58,3%	131,3%
10	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	12	150,0%	27	103,8%	29	107,4%
11	Nombre de nouvelles ententes de qualification	3	100,0%	7	63,6%	27	225,0%
12	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	241 200 \$	124,6%	984 300 \$	82,6%	1 260 600 \$	101,8%
13	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec, visant un retour en emploi (Entente Canada-Québec)	622 450 \$	96,8%	1 154 794 \$	72,0%	1 182 290 \$	69,0%
14	Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	351	66,1%	1 123	84,8%	1 118	79,1%
15	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	172	66,2%	566	87,2%	600	86,6%
16	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé (occupation en demande et risque de chômage de longue durée)	80,3%	107,1%	77,9%	103,9%	85,3%	113,7%
17	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	67,3%	89,7%	79,6%	106,1%	78,2%	104,3%
18	Nombre de participants de l'assistance-emploi	225	147,1%	944	100,1%	1 043	106,4%



## RÉSULTATS D'ATTEINTE DES CIBLES ET INDICATEURS PAR CLE (SUITE)

# de la cible	Cible	Côte-de-Beaupré		La Malbaie		Limoilou	
		Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte
1	Nombre de vacances signalées au Service national de placement	na	na	na	na	na	na
2	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	651	94,6%	981	99,6%	3 119	118,3%
3	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	434	116,7%	483	90,6%	1 611	113,1%
4	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	59,9%	133,1%	48,5%	107,8%	46,4%	103,1%
5	Somme des prestations non versées à l'assistance-emploi et à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	720 958 \$	78,3%	1 005 478 \$	76,1%	2 882 298 \$	81,7%
6	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'emploi-Québec responsables de famille monoparentale	83	156,6%	80	135,6%	356	77,7%
7	Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	54,4%	136,7%	46,6%	117,1%	40,7%	102,3%
8	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	225	93,4%	298	78,6%	1 204	144,7%
9	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	59,0%	132,9%	55,8%	125,7%	47,5%	107,0%
10	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	11	122,2%	15	187,5%	28	175,0%
11	Nombre de nouvelles ententes de qualification	5	125,0%	18	450,0%	7	100,0%
12	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	289 200 \$	94,6%	313 200 \$	75,0%	1 993 200 \$	78,2%
13	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec, visant un retour en emploi (Entente Canada-Québec)	431 758 \$	70,2%	692 278 \$	76,7%	889 098 \$	90,7%
14	Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	388	76,5%	545	73,2%	1 186	146,6%
15	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	181	72,7%	233	63,8%	591	148,9%
16	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé (occupation en demande et risque de chômage de longue durée)	84,0%	112,0%	83,8%	111,7%	75,8%	101,1%
17	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	85,5%	114,0%	74,5%	99,3%	87,4%	116,5%
18	Nombre de participants de l'assistance-emploi	216	89,3%	353	107,0%	1 895	94,0%

## RÉSULTATS D'ATTEINTE DES CIBLES ET INDICATEURS PAR CLE (SUITE)

# de la cible	Cible	Loretteville		Portneuf		Quartiers-Historiques	
		Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte
1	Nombre de vacances signalées au Service national de placement	na	na	na	na	na	na
2	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	1 489	102,6%	1 276	96,4%	3 541	111,8%
3	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	986	125,8%	925	129,2%	1 663	97,1%
4	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	60,8%	135,1%	59,1%	131,3%	40,8%	90,7%
5	Somme des prestations non versées à l'assistance-emploi et à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	1 655 431 \$	85,3%	1 685 042 \$	95,1%	3 332 862 \$	78,6%
6	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'emploi-Québec responsables de famille monoparentale	150	86,7%	143	136,2%	273	76,3%
7	Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	59,6%	149,7%	49,7%	124,9%	39,1%	98,2%
8	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	579	97,1%	441	99,5%	1 382	136,4%
9	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	64,2%	144,6%	54,0%	121,6%	41,6%	93,7%
10	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	13	130,0%	52	260,0%	57	111,8%
11	Nombre de nouvelles ententes de qualification	4	80,0%	13	144,4%	17	100,0%
12	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	634 800 \$	84,2%	718 500 \$	107,7%	2 574 000 \$	82,5%
13	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec, visant un retour en emploi (Entente Canada-Québec)	1 020 631 \$	86,0%	966 542 \$	87,5%	758 862 \$	67,7%
14	Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	882	90,1%	722	79,2%	1 233	133,3%
15	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	470	97,9%	413	92,4%	527	116,3%
16	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé (occupation en demande et risque de chômage de longue durée)	72,3%	96,4%	71,2%	94,9%	80,8%	107,7%
17	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	67,3%	89,7%	83,0%	110,7%	82,0%	109,3%
18	Nombre de participants de l'assistance-emploi	436	73,0%	465	88,1%	2 225	90,1%

## RÉSULTATS D'ATTEINTE DES CIBLES ET INDICATEURS PAR CLE (SUITE)

# de la cible	Cible	Sainte-Foy		Vanier-des Rivières	
		Résultats	% d'atteinte	Résultats	% d'atteinte
1	Nombre de vacances signalées au Service national de placement	na	na	na	na
2	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	2 652	122,2%	1 991	103,1%
3	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	1 759	149,8%	1 258	120,5%
4	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	50,6%	112,4%	56,0%	124,4%
5	Somme des prestations non versées à l'assistance-emploi et à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	2 940 181 \$	101,2%	2 342 232 \$	90,6%
6	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'emploi-Québec responsables de famille monoparentale	191	99,0%	266	99,3%
7	Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	51,5%	129,4%	57,8%	145,2%
8	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	1 056	118,8%	705	96,3%
9	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	52,9%	119,1%	60,1%	135,4%
10	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	67	109,8%	67	113,6%
11	Nombre de nouvelles ententes de qualification	47	213,6%	44	293,3%
12	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	1 027 800 \$	85,2%	1 211 400 \$	96,6%
13	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec, visant un retour en emploi (Entente Canada-Québec)	1 912 381 \$	112,5%	1 130 832 \$	84,9%
14	Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	1 490	106,2%	970	88,3%
15	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	712	103,5%	504	93,5%
16	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé (occupation en demande et risque de chômage de longue durée)	72,2%	96,3%	69,2%	92,3 %
17	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	90,4%	120,5%	86,9%	115,9 %
18	Nombre de participants de l'assistance-emploi	798	83,6%	951	95,8%

### Annexe 1 :

#### Définition des cibles et indicateurs de résultats

##### **Cible 1 : Nombre de vacances signalées au Service national de placement**

Une vacance représente un poste disponible signalé par un employeur dans une offre qui peut en contenir plusieurs. On considère également comme «vacances signalées» les postes identifiés dans le cadre d'une mesure active d'insertion pour les individus, telle que les subventions salariales d'insertion en emploi.

##### **Cible 2 : Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec**

Total des individus distincts bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec. Le terme «intervention» couvre les *mesures actives*, le *Fonds de lutte contre la pauvreté* et les *activités d'aide à l'emploi*. Mais il exclut les entrevues initiales.

##### **Cible 3 : Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec**

Nombre de personnes qui ont occupé ou occupent un emploi (temps plein, temps partiel ou travailleur autonome) entre la fin de l'intervention et le moment de la relance.

##### **Indicateur 4 : Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec**

Pourcentage des personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec sur le nombre d'individus distincts ayant terminé une participation à une intervention ou un parcours au cours des 12 derniers mois.

##### **Cible 5 : Somme des prestations non versées à l'assistance-emploi et à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi**

Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi calculées en additionnant l'impact monétaire des revenus de travail, des sorties de l'aide et des réductions de prestations et des prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui ne l'ont pas été en raison d'un retour au travail, suite à une intervention d'Emploi-Québec.

**Cible 6 : Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale**

Total des individus distincts, identifiés responsables de famille monoparentale lors du début d'une intervention ou à la date du versement du *Supplément de retour au travail*.

**Indicateur 7 : Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec**

Pourcentage des personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale, sur le nombre d'individus distincts responsables de famille monoparentale ayant terminé une participation à une intervention ou un parcours au cours des 12 derniers mois.

**Cible 8 : Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans**

Total des individus distincts, ayant moins de 30 ans lors du début d'une intervention ou à la date du versement du *Supplément de retour au travail*.

**Indicateur 9 : Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec**

Pourcentage des personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec sur le nombre d'individus distincts de moins de trente ans ayant terminé une participation à une intervention ou un parcours au cours des 12 derniers mois.

**Cible 10 : Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives**

Nombre des entreprises distinctes ayant bénéficié d'une aide financière d'Emploi-Québec au cours de l'année budgétaire.

**Cible 11 : Nombre de nouvelles ententes de qualification**

Total des «ententes relatives au Régime de qualification» cosignées par l'apprenti, l'entreprise et le représentant d'Emploi-Québec, dont la date de début de l'apprentissage se situe pendant l'année financière.

**Cible 12 : Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi**

Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi calculée en additionnant l'impact monétaire des revenus de travail, des sorties de l'aide et des réductions de prestations de l'assistance-emploi.

**Cible 13 : Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (Entente Canada-Québec)**

Somme des prestations payables à des prestataires actifs qui ne l'ont pas été en raison d'un retour au travail suite à une intervention d'Emploi-Québec.

**Cible 14 : Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)**

Total des individus distincts bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec, inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi.

**Cible 15 : Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)**

*Addition du :*

- nombre de participants admissibles à l'assurance-emploi qui ont occupé ou occupent un emploi (temps plein, temps partiel ou travailleur autonome) entre la fin de l'intervention et le moment de la relance ;
- nombre de prestataires actifs ayant indiqué un retour en emploi à DRHC pendant une période d'au moins 12 semaines ou durant les semaines restantes de sa période d'admissibilité si elle est inférieure à 12. Ces prestataires ont déjà participé à une intervention d'Emploi-Québec.

**Indicateur 16 : Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé (occupation en demande et risque de chômage de longue durée)**

Nombre d'individus distincts à risque de chômage prolongé bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec, divisé par le nombre d'individus distincts bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec.

**Indicateur 17 : Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée**

Nombre d'individus distincts à risque élevé de chômage de longue durée participant à une mesure de longue durée, divisé par le nombre d'individus distincts participant à une mesure de longue durée.

Les mesures de longue durée ont été définies en procédant par exclusion. Pour ce faire, nous avons retenu toutes les mesures/activités d'Emploi-Québec, dont nous avons exclu les activités d'aide à l'emploi, les services d'aide à l'emploi, le supplément de retour au travail et les activités reliées au Fonds de lutte contre la pauvreté.

**Cible 18 : Nombre de participants de l'assistance-emploi (cible régionale)**

Total des individus distincts bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec, inscrits comme prestataires actifs à l'assistance-emploi.

## Annexe 2

### COÛTS MOYENS DES PARTICIPANTS ACTIFS ET COÛTS MOYENS PAR PERSONNE EN EMPLOI

#### Méthodologie et définitions

Voici les étapes suivies pour produire les données comprises dans ce document :

- établissement de la liste des activités destinées aux individus contribuant à l'insertion en emploi et associées au dénombrement des personnes en emploi;
- validation auprès de représentants de diverses unités d'Emploi-Québec et du ministère;
- recensement des coûts administratifs auprès du réseau et des unités centrales;
- préparation de fiches par unité présentant les coûts d'opération et coûts d'intervention à la fin de l'année
- calcul du coût à partir des données préliminaires de fin d'année selon l'équation suivante pour le Québec et les régions:

$$\frac{\text{coûts d'opération} + \text{coûts d'intervention}}{\text{nombre de participants actifs}} = \text{coût moyen par participant actif}$$

$$\frac{\text{coûts d'opération} + \text{coûts d'intervention}}{\text{nombre de personnes en emploi}} = \text{coût moyen par personne en emploi}$$

On entend par **coûts d'opération**, les services offerts par le personnel d'Emploi-Québec ou du ministère, le soutien au réseau ainsi que les éléments administratifs (incluant les dépenses prévues aux conventions collectives, l'amortissement des immobilisations, technologies de l'information). Actuellement, plus de 50 % des interventions sont offertes à l'interne (i.e activités d'aide à l'emploi, salle multiservices). Les **coûts d'intervention** réfèrent aux contrats avec les ressources externes et le soutien du revenu des participants.

Sont incluses dans le calcul des coûts, les dépenses d'opération et d'intervention liées aux activités qui contribuent à atteindre les résultats, même si elles ne servent pas au dénombrement des participants:

#### *Services de base universels*

- Information sur le marché du travail
- Placement et prise d'offre

#### *Services spécialisés et mesures actives*

- Activité d'aide à l'emploi
- Contrat d'intégration au travail
- Formation de la main-d'œuvre (volet individus)
- Insertion sociale
- Projets de préparation à l'emploi
- Recherche et innovation
- Services d'aide à l'emploi
- Soutien au travail autonome
- Subventions salariales
- Supplément de retour au travail
- Dépenses non liées à une mesure
- Carrefours jeunesse emploi (portion opérationnelle)
- Fonds de lutte contre la pauvreté (portion opérationnelle)

Sont exclues dans le calcul, les dépenses liées aux activités et services suivants :

- Fonds de lutte contre la pauvreté (portion intervention)
- Services aux entreprises (opération et intervention)

On entend par **Participant actif**, toute personne ayant bénéficié d'une intervention au cours de l'année, que cette intervention ait débuté avant ou pendant l'année.

On entend par **Personne en emploi**, toute personne ayant occupé ou occupant un emploi au cours de l'année, suite à une intervention d'Emploi-Québec

**Limites méthodologiques :**

*Il faut interpréter les résultats en tenant compte des limites de la méthodologie utilisée :*

- L'information sur le marché du travail et les services de placement sont des services s'adressant aux individus et aux entreprises. Pour les fins du calcul, les dépenses ont été imputées à 100 % aux services aux individus puisque aucune donnée n'était disponible sur les parts relatives. Ce choix surestime d'environ 20 M\$ (2 %) les dépenses liées aux individus. En contrepartie, les dépenses d'intervention provenant du Fonds de lutte contre la pauvreté (FLCP) n'ont pas été prises en compte, le rapport portant exclusivement sur les sommes tirées du Fonds de développement du marché du travail. L'annualité des dépenses sous-estime également certains parcours d'une durée supérieure à 52 semaines.
- Les données sur les dépenses et les résultats d'emploi portent sur la même période, malgré que les résultats puissent être obtenus quelques mois plus tard. Elles ne tiennent pas compte des changements brusques dans l'offre de service qui pourraient changer la structure des coûts.

Cependant, le résultat fournit un indice relativement précis et valide des coûts moyens.