

**RAPPORT ANNUEL
EMPLOI-QUÉBEC
MAURICIE
1999-2000**

Direction

Michel Proulx

Directeur

Direction du partenariat et de la planification

Recherche, analyse, rédaction, saisie et montage

Shirley Yeo

Agente de recherche et de développement socio-économique

Direction du partenariat et de la planification

Collaboration

Yvan Bergeron

Attaché d'administration

Direction du support aux opérations

Jean Mailhot

Conseiller au développement de la main-d'œuvre

Direction du support aux opérations

Mise en page

Nicole Chaîné

Secrétaire de direction

Table des matières

Mission, clientèle et services	4
Orientations régionales du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT).....	7
Bilan des résultats 1999-2000.....	9
Résultats relatifs au Plan d'action régional	10
Indicateurs sur l'accessibilité des services pour la main-d'œuvre	10
Indicateurs sur l'accessibilité des services pour les entreprises.....	17
Indicateur sur l'efficacité des interventions	20
Indicateurs sur l'efficience des services	21
Indicateurs sur la satisfaction des utilisateurs	22
Synthèse.....	23
Caractéristiques des nouveaux participants, selon la mesure et le statut	24
Conclusion.....	25
Références	26

Mission, clientèle et services

Mission

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

Clientèle

Ainsi, Emploi-Québec vient en aide aux demandeurs d'emploi qui cherchent à intégrer le marché du travail pour la première fois ou à le réintégrer après une absence prolongée, aux chômeurs de longue durée ou qui risquent de le devenir, aux travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement, aux personnes en emploi qui aspirent à un changement professionnel ou qui veulent acquérir des compétences nouvelles, ou encore aux chômeurs en transition entre deux emplois. De plus, Emploi-Québec offre différentes aides aux entreprises, peu importe leur taille et leur secteur d'activité économique.

Services

La mise en œuvre des services se fait de manière concertée. 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 mutuellement avantageuses.

Trois groupes de services sont offerts aux clientèles :

- ⊗ 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 disponible les informations pertinentes et utiles à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux institutions d'enseignement et aux organismes oeuvrant au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement économique ;
- ⊗ les services de placement, qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en donnant accès à des occasions d'emploi et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour combler les postes vacants ;
- ⊗ les mesures actives d'emploi, qui comprennent les mesures de préparation à l'emploi, d'insertion en emploi, de maintien en emploi, de stabilisation de l'emploi et de création d'emploi :

↳ **la préparation à l'emploi** : ces mesures répondent notamment aux besoins des clientèles en matière d'orientation, de counselling, de développement de l'employabilité, d'évaluation et de reconnaissance des compétences, d'information scolaire et professionnelle ainsi qu'en matière d'aide à la formation générale, professionnelle et technique ;

↳ **l'insertion en emploi** : les aides comprennent entre autres des subventions salariales à l'embauche, des aides à l'emploi et des aides à l'acquisition d'expérience professionnelle ;

↳ **le maintien en emploi** : les aides portent notamment sur la gestion des ressources humaines, sur l'organisation du travail, dont l'aménagement et la réduction du temps de travail et sur la mise en place de comités d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) dans les entreprises ;

- ↪ **la stabilisation de l'emploi** : des aides financières, techniques et conseils peuvent être utilisées pour allonger de manière récurrente la durée de l'emploi dans les secteurs soumis aux fluctuations saisonnières ainsi que pour le travail à temps partiel ou précaire ;

- ↪ **la création d'emploi** : des aides à la formation ou au soutien du revenu transitoire pour les travailleurs autonomes sont prévues. De plus, afin de les aider à franchir les obstacles à la création d'emplois, des aides financières, techniques et conseils peuvent soutenir des initiatives de mobilisation et de concertation.

Autres services d'Emploi-Québec

Emploi-Québec intervient également dans divers secteurs d'activité économique, notamment en soutenant des comités sectoriels. Ces comités, composés de représentants de la main-d'œuvre et des entreprises, reçoivent le mandat de déterminer, pour le secteur d'activités, les besoins en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre.

Enfin, la gestion du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail ainsi que les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières, dont le programme des normes interprovinciales (Sceau rouge), complètent la gamme des services d'Emploi-Québec.

Orientations régionales du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT)

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Mauricie, en regard de la problématique régionale du marché du travail et des orientations gouvernementales, ministérielles et de la Commission des partenaires du marché du travail, a retenu pour l'exercice 1999-2000 les orientations suivantes :

① Assurer un support aux chômeurs de longue durée ou à risque de le devenir.

À cet effet, Emploi-Québec en Mauricie devait favoriser la préparation à l'emploi de la main-d'œuvre la plus éloignée du marché du travail. La clientèle repérée par cette orientation était celle qui est demeurée absente du marché du travail au cours des deux dernières années ou celle qui n'a pas travaillé plus de deux ans au cours des dix dernières années. Le recours aux services externes était privilégié pour aider et accompagner cette clientèle.

② Supporter les jeunes dans l'obtention des prérequis exigés par le marché du travail.

Emploi-Québec en Mauricie devait assurer un support aux jeunes chômeurs, soit les personnes de moins de 30 ans qui n'avaient pas complété une formation secondaire ou professionnelle. Sans exclure les jeunes travailleurs déjà en emploi et pour lesquels la Loi 90 pouvait s'appliquer, la priorité devait être accordée à la main-d'œuvre sans emploi et à celle dont l'emploi était précaire ou menacé. L'objectif premier étant le retour aux études en établissement, en entreprise ou tout autre mode d'apprentissage.

③ Faciliter l'intégration rapide de la main-d'œuvre sans emploi dans les occupations disponibles ou en demande.

Emploi-Québec en Mauricie devait accorder une aide financière et technique, de même qu'un support conseil aux personnes sans emploi qui avaient acquis partiellement ou totalement les compétences recherchées sur le marché du travail. De plus, Emploi-Québec devait inciter les employeurs à faire connaître leur besoin en nouvelle main-d'œuvre.

④ Supporter le volet main-d'œuvre et de l'emploi, au palier régional et local, dans les initiatives de développement économique durable.

Emploi-Québec en Mauricie devait assister les personnes sans emploi, dont les chômeurs de longue durée, dans leur insertion professionnelle en collaborant avec les partenaires locaux du marché du travail et les instances locales de développement économique.

Emploi-Québec devait également collaborer à la mise en œuvre de projets d'économie sociale avec les promoteurs, les instances régionales et locales d'économie sociale ainsi que les ministères et organismes gouvernementaux concernés.

Emploi-Québec devait aussi favoriser le maintien en emploi, la stabilisation et la création d'emploi, notamment dans le cadre de projets économiques d'envergure régionale, de projets locaux majeurs et d'autres initiatives.

Bilan des résultats 1999-2000

Orientations pour 1999-2000

Les interventions d'Emploi-Québec en Mauricie s'inscrivaient dans les quatre orientations formulées par la Commission des partenaires du marché du travail, soit :

- faire d'Emploi-Québec un service public performant au service de ses clients;
- soutenir l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable;
- favoriser l'arrimage des visions économiques et sociales dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre;
- développer la culture de la concertation et soutenir l'initiative partenariale dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre.

Les indicateurs

Le Plan d'action régional 1999-2000 identifie les problématiques auxquelles Emploi-Québec en Mauricie entend s'attaquer sur le marché du travail. On y précise les engagements d'Emploi-Québec en termes de résultats à atteindre face à ces problématiques. La réalisation de ces engagements est suivie à l'aide d'indicateurs, dont certains comportent une cible. Ces indicateurs traitent de quatre types de résultats, soit ceux :

- liés au volume de la clientèle servie globalement ou selon certaines caractéristiques;
- portant sur l'effet des interventions sur la situation d'emploi des participants;
- mesurant l'incidence sur les sommes non versées dans le cadre des régimes d'indemnisation du chômage ou de soutien du revenu;
- mesurant la satisfaction des utilisateurs.

Le niveau des cibles a été établi en prenant en considération les résultats obtenus en 1998-1999, les sommes disponibles pour de nouvelles activités en 1999-2000 et l'amélioration souhaitée de la performance d'Emploi-Québec en Mauricie.¹

¹ Les cibles furent révisées à la baisse en cours d'exercice, toutefois pour les fins de ce rapport annuel, les taux d'atteinte de la cible sont obtenus en comparant les résultats cumulatifs au 31 mars 2000 par rapport aux cibles initialement établies.

Résultats relatifs au Plan d'action régional²

Indicateurs sur l'accessibilité des services pour la main-d'œuvre

L'accessibilité des services est mesurée par plusieurs indicateurs. Les résultats présentés dans cette section sont tirés des Rapports de la Direction de la Recherche, de l'Évaluation et de la Statistique (DRES).

La plupart des indicateurs se rattachent à la participation aux interventions d'Emploi-Québec. La notion d'intervention est venue se substituer à celle de mesure, anciennement employée, parce qu'elle reflète davantage l'évolution de l'offre de service. Le concept d'intervention englobe les mesures actives, le Fonds de lutte contre la pauvreté et les activités d'aide à l'emploi.

Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec

L'indicateur relatif au nombre de nouveaux participants fait état du volume de clientèle ayant débuté une intervention au cours de l'année.

Cet indicateur révèle que **7 129** nouveaux participants ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec en Mauricie. La cible régionale de **4 857** nouveaux participants a donc été dépassée de 46,8%. Pour leur part, l'ensemble des régions du Québec affiche un taux d'atteinte de la cible de 95,7 %.

Entre le 1^{er} avril 1999 et le 31 mars 2000, trois mesures se démarquent particulièrement par leur taux de participants. En effet, les « Activités d'aide à l'emploi » (23,5 % - 2 010), les « Mesures de formation » (20,6 % - 1 760) et le « Supplément de retour au travail » (20,0 % - 1 710) totalisent 64,1 % (5 480) des nouveaux participants.

² Les données utilisées pour le calcul des résultats ont été tirées des rapports de la DRES couvrant les opérations du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000.

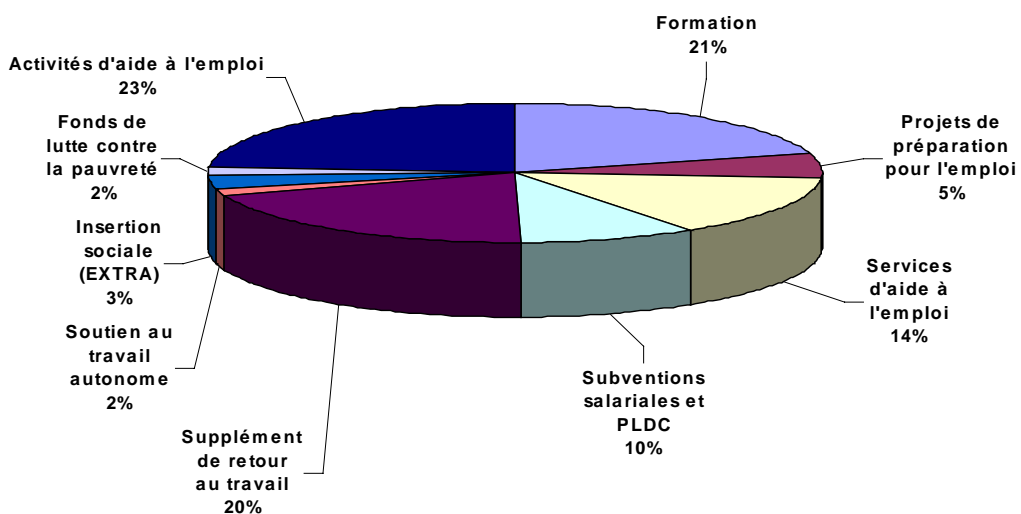
Incidentement, 56 % (4 079) des participants étaient prestataires de l'assurance-emploi, 36 % (2 646) étaient prestataires de l'assistance-emploi et 8 % (547) étaient sans soutien public du revenu.

Il y a plus d'hommes (55 % - 3 927) que de femmes (45 % - 3 202) qui ont participé aux mesures offertes par Emploi-Québec en Mauricie.

Une forte proportion (46 % - 3 268) des participants aux mesures actives ont effectué des mesures de préparation pour l'emploi.

De plus, 57 % (4 051) des participants aux mesures actives étaient des personnes dont la dernière scolarité connue était de niveau secondaire régulier ou professionnel. Seulement 3 % (184) des participants étaient des personnes dont la dernière scolarité connue était de niveau primaire.

Nouveaux participants selon la mesure



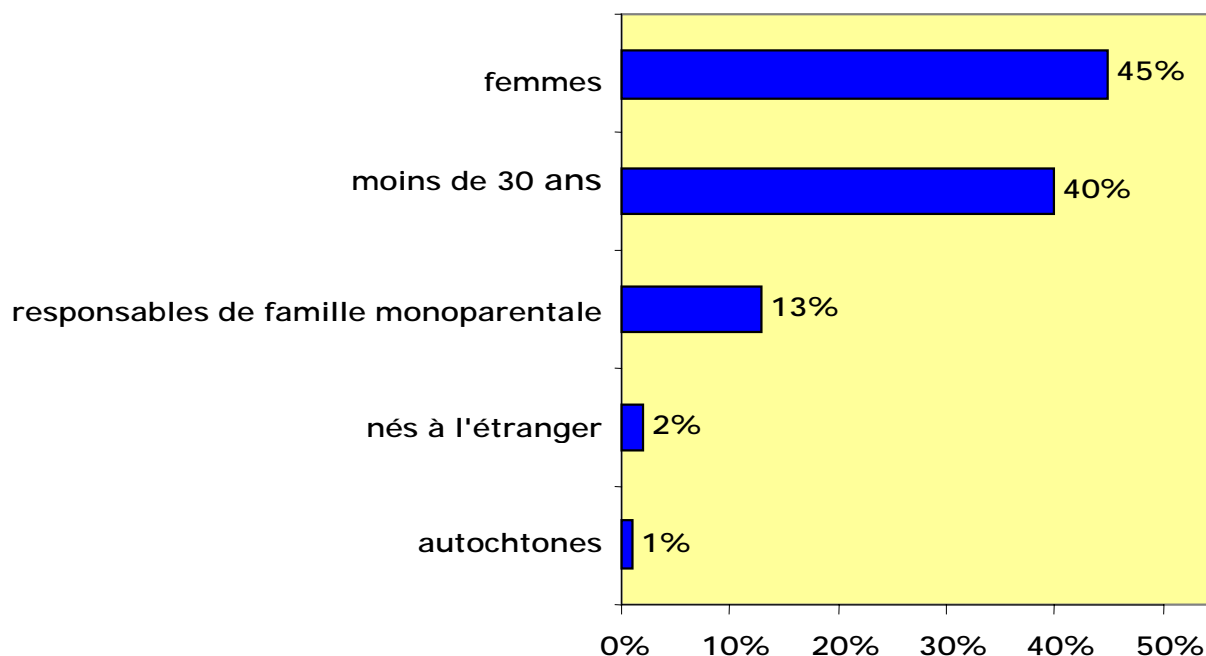
Une offre de service accessible

L'indicateur sur les **nouveaux participants** témoigne du volume de clientèle ayant amorcé une intervention au cours de l'année. Aux résultats associés à cet indicateur doivent s'ajouter, par exemple, les personnes qui désirent utiliser exclusivement la salle multiservices.

Deux clientèles types pouvant éprouver des difficultés particulières à leur intégration au marché du travail ont fait l'objet d'indicateurs spécifiques, soit les personnes de moins de 30 ans et les responsables de famille monoparentale. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons toutefois que les services d'Emploi-Québec en Mauricie se veulent accessibles à tous et visent à rejoindre le plus grand nombre de personnes cherchant un soutien à l'emploi.

Les diverses caractéristiques des clientèles ayant eu recours à une intervention d'Emploi-Québec en Mauricie sont décrites dans le tableau ci-dessous :

Part des nouveaux participants selon certaines caractéristiques sociodémographiques



Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participant à l'assurance-emploi

Cet indicateur comptabilise l'ensemble des nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, inscrits comme prestataires actifs ou admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*, les interventions reconnues d'Emploi-Québec englobent les mesures actives financées par le Fonds de l'assurance-emploi, comprises dans les axes de la politique active du marché du travail et répondant aux objectifs énoncés aux articles 3.1.3 (A) et (B) de l'entente, ainsi que les activités d'aide à l'emploi.

Des écarts dans l'atteinte des cibles furent observés pour certains indicateurs en 1999-2000, notamment le nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participant à l'assurance-emploi. Avec **3 943** nouveaux participants dans cette catégorie, la cible (**4 401**) a été atteinte à 89,6 %, soit en dessous du taux d'atteinte de la cible pour l'ensemble des régions du Québec qui se situe à 96,4 %. Ceci peut s'expliquer par plus d'un facteur, soit :

- la saisie informatique déficiente : la notion de l'admissibilité aux prestations de l'assurance-emploi fût longue à être précisée. Ceci entraîna une difficulté à différencier les statuts de la clientèle, qui engendra une mauvaise codification lorsqu'un client bénéficiait du double statut (Prestataire de la Sécurité du Revenu actif ou admissible à l'assurance-emploi);
- l'interprétation de certains critères de repérage par la Direction des ressources humaines Canada (DRHC) pouvant occasionner un refus catégorique de référer un client considéré non admissible. Aucune latitude de la part des agents référants (Ex : moins de 25 ans);
- les restrictions budgétaires survenues à l'été 1999, qui s'avère une période de référence majeure pour les mesures de formation, ont fait que les clients se voyaient refuser la référence à la mesure s'ils n'avaient pas

suffisamment de prestations d'assurance-emploi pour couvrir toute la durée de la mesure;

- le tournant entre les rencontres individuelles et les sessions de groupe par DRHC en septembre 1999 amena une diminution des références à certaines mesures (MFOR, Projets de préparation à l'emploi) suite aux modifications apportées dans l'analyse des cas qui n'étaient pas aussi approfondie qu'auparavant.

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

Les nouvelles participations aux interventions d'Emploi-Québec chez les moins de 30 ans ont fait l'objet d'un indicateur spécifique. La cible annuelle pour la région Mauricie s'établissait à **3 427** nouveaux participants de moins de 30 ans. En 1999-2000, on comptait **2 902** nouveaux jeunes participants, soit 84,7 % de l'objectif fixé. Ce résultat est légèrement moins élevé que celui de l'ensemble des régions qui affiche un taux d'atteinte de la cible de 87,9 %.

La majorité (83 % - 5 923) des participants aux mesures actives étaient âgés de 44 ans et moins :

- moins de 30 ans, 41 % (2 902) des participants;
- 30 à 44 ans, 42 % (3 021) des participants.

Les participants âgés de moins de 30 ans ont davantage participé à des « Activités d'aide à l'emploi ». Ils ont pu également bénéficier d'une aide en vue d'acquérir une formation professionnelle au secondaire et de terminer leur formation générale au secondaire.

Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, **responsables de famille monoparentale**

L'indicateur relatif aux nouveaux participants responsables de famille monoparentale prend en considération le statut effectif à la première participation de l'année. Avec **942** nouveaux participants de cette catégorie et une cible régionale de **876**, Emploi-Québec en Mauricie a dépassé l'objectif de 7,5 % comparativement à un taux d'atteinte de la cible de 90,9 % pour l'ensemble des régions du Québec.

Les personnes responsables d'une famille monoparentale représentaient 13,2 % des participants. Elles ont davantage bénéficié d'un soutien afin d'acquérir une formation professionnelle au secondaire et de terminer leur formation générale au secondaire.

De plus, bon nombre de projets d'économie sociale visent à favoriser le développement de l'employabilité des femmes responsables d'une famille monoparentale.

Proportion des personnes aidées qui présentent un **risque de chômage de longue durée**

Cet indicateur est obtenu en divisant le nombre de personnes à risque de chômage de longue durée bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec, par le nombre total de personnes bénéficiant d'une intervention. On entend par longue durée une période de plus de 12 mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner un chômage prolongé ont été repérées, notamment l'âge, la scolarité et la situation familiale. À ces caractéristiques peuvent s'ajouter des facteurs propres au marché du travail.

Cet indicateur n'a pas fait l'objet d'un suivi au cours de l'année 1999-2000.

Cette situation s'explique par les délais survenus lors de la mise en place des mécanismes de repérage qui visent à identifier la main d'œuvre faisant partie des personnes à risque de chômage de longue durée. Néanmoins, les deux indicateurs précédents illustrent la présence significative des jeunes de moins de 30 ans et des responsables de famille monoparentale, deux types de clientèle qui sont susceptibles d'être à risque.

Nombre de nouvelles ententes de qualification

Cet indicateur consigne l'ensemble des ententes relatives au Régime de qualification cosignées par l'apprenti, l'entreprise et le représentant d'Emploi-Québec débutées dans l'année financière. Les nouvelles ententes de qualification qui furent entamées en 1999-2000, au nombre de **58**, portent à 68,2 % le taux d'atteinte de la cible régionale (**85**). L'ensemble des régions du Québec affiche un taux d'atteinte de la cible de 87,0 % pour cet indicateur. On peut expliquer cet écart dans l'atteinte de la cible régionale par le fait que ce secteur fut moins actif en 1999-2000 compte tenu du nombre limité de métiers admissibles. De plus, les Centres locaux d'emploi (CLE) n'étaient pas pro-actifs dans ce secteur, les intervenants se limitant à évaluer les demandes des clients et les accepter selon les besoins exprimés. Le personnel affecté à cette mesure n'était pas formé et n'était pas particulièrement à l'aise dans l'application de la mesure. Nous prévoyons augmenter le nombre de participants au régime de qualification par l'instauration de nouveaux métiers pour le prochain exercice. Enfin, tout le personnel affecté à cette mesure a reçu la formation et le support pour l'implantation.

Indicateurs sur l'accessibilité des services pour les entreprises

Nombre de **vacances signalées** au Service national de placement

Le nombre de vacances signalées compile chaque poste disponible signalé par un employeur au Service national de placement. On considère également les postes annoncés dans le cadre d'une mesure active d'insertion pour les individus, telle que les subventions salariales d'insertion en emploi.

Les services de placement d'Emploi-Québec en Mauricie ont enregistré **9 768** vacances signalées en 1999-2000. L'objectif annuel de prise d'offre étant établi à **7 870**, la région l'a dépassé de 24,1 %, comparativement à l'ensemble des régions du Québec dont la cible a été dépassée de 34,2 %.

Pour l'ensemble des régions du Québec, malgré que les emplois affichés rejoignent une grande variété de professions, le plus grand nombre de vacances signalées concernaient principalement le personnel de soutien ou intermédiaire, le personnel élémentaire ou manœuvre ainsi que le personnel technique ou spécialisé. Des postes de gestion faisaient aussi partie de la liste. De plus, les secteurs ayant le plus utilisé les services de placement sont notamment les ventes, le transport et la machinerie, la transformation et la fabrication.

Nombre d'entreprises nouvellement aidées par une mesure active

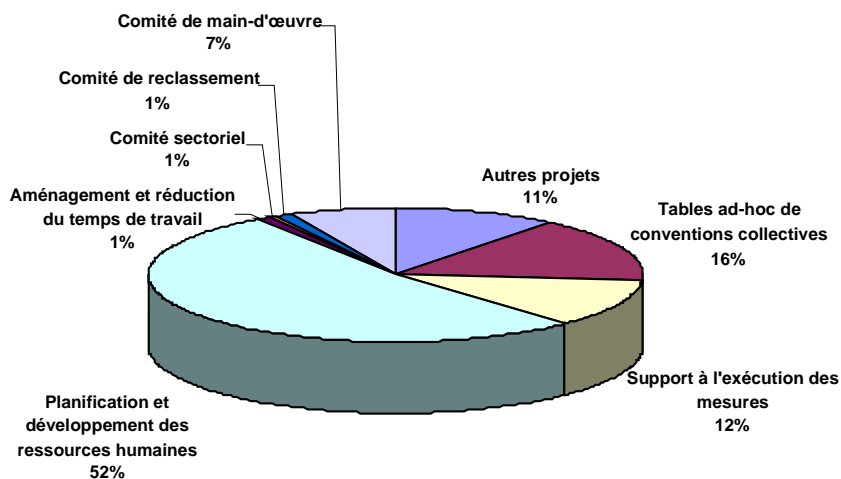
Cet indicateur recense le nombre d'entreprises bénéficiant d'une intervention dans le cadre de la mesure de formation destinée aux employeurs et des volets suivants de la mesure Concertation pour l'emploi : comité de main-d'œuvre, comité de reclassement, aménagement et réduction du temps de travail, planification et développement des ressources humaines, projets de stabilisation en emploi et autres projets. Cet indicateur ne prend en considération que les activités qui ont eu une incidence budgétaire et ne tient pas compte des employeurs ayant bénéficié du service de placement, d'information sur la *Loi favorisant le développement de la main d'œuvre* ou d'un premier diagnostic effectué par un conseiller aux entreprises.

Mentionnons que **135** entreprises ont été aidées dans le cadre de la mesure concertation pour l'emploi en bénéficiant de **161** interventions. La cible régionale ayant été établie à **257** entreprises, ce qui représente une atteinte de l'objectif régional de 52,5 % comparativement à 70,8 % pour l'ensemble des régions du Québec. L'écart dans l'atteinte de la cible pourrait s'expliquer par le nombre restreint d'effectifs affectés à ces interventions par rapport au vaste bassin de main-d'œuvre. En effet, 8 % du budget était alloué à ces interventions alors qu'à peine 5 % des effectifs étaient dédiés à cette mesure en Mauricie. De plus, le ralentissement des activités dû aux restrictions budgétaires connues à l'été 1999 correspond pratiquement à l'écart dans l'atteinte de la cible.

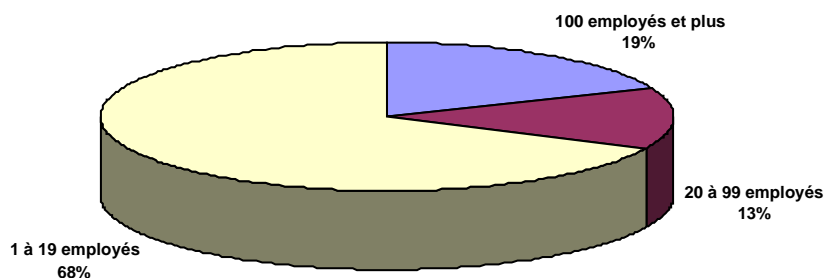
En Mauricie, les services aux entreprises les plus utilisés visaient un support pour établir les besoins de développement de leurs ressources humaines (52 %). Près de deux tiers des entreprises aidées (64 %) étaient à but lucratif. Ce sont les petites entreprises qui ont bénéficié le plus des services offerts puisque 68 % comptaient moins de 20 employés.

La répartition des entreprises nouvellement aidées est décrite dans les tableaux ci-dessous :

Répartition des entreprises nouvellement aidées selon le volet des mesures de concertation pour l'emploi



Répartition des entreprises nouvellement aidées selon la taille



Indicateur sur l'efficacité des interventions

Nombre de **participants en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

L'efficacité des interventions est mesurée par le nombre de personnes qui déclarent avoir occupé ou occupent un emploi (à temps plein, à temps partiel ou comme travailleur autonome) entre la fin de l'intervention et le moment de la relance par l'agent. Les interventions considérées comprennent les mesures actives, le Fonds de lutte contre la pauvreté et les activités d'aide à l'emploi.

Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec en Mauricie (**538**) ne représente que 21,7 % d'atteinte de la cible annuelle qui avait été fixée à **2 479**. Il faut noter que le résultat de cet indicateur est partiel puisqu'il ne comprend que les participants de l'assurance-emploi. De plus, ce résultat n'a trait qu'aux participants ayant intégré un emploi avant la fin des prestations d'assurance-emploi. La période transitoire suite à l'implantation d'Emploi-Québec a eu pour effet que les mesures de longue durée, s'étalant sur plus d'une année entre le début et la fin de la participation (Ex : MFOR), n'ont pas généré de résultats pour cette période puisque la date de fin de participation s'inscrivait dans l'exercice 2000-2001. Toutefois à compter de 2000-2001, cette situation sera rectifiée puisque les résultats d'obtention d'emploi suite à la fin d'une intervention d'Emploi-Québec seront compensés par ceux de l'exercice précédent qui seront comptabilisés. Enfin, la faible atteinte de cet indicateur peut aussi s'expliquer en partie par la saisie déficiente qui engendra un retard dans les relances informatiques, ainsi qu'à la conjoncture économique de la région.

Le taux d'atteinte de la cible pour l'ensemble du Québec s'établit à 103,5 %. Toutefois, il nous est impossible de comparer le résultat partiel obtenu pour la Mauricie en relation avec celui obtenu par l'ensemble des régions puisque ce dernier est le produit d'un mode de calcul différent que celui annoncé dans le libellé de l'indicateur.

Indicateurs sur l'efficience des services

Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M\$)

Cet indicateur réfère à la somme des prestations non versées à la suite d'une intervention visant le retour en emploi. Le résultat est calculé en additionnant l'incidence monétaire des sorties du programme d'assistance-emploi, de la déclaration de revenus de travail et de la réduction de l'aide accordée aux participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. S'ajoutent les prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui ne l'ont pas été en raison d'un retour au travail à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec.

Les interventions d'Emploi-Québec en Mauricie, en 1999-2000, ont permis des économies de prestations non versées de l'ordre de **7,2 M\$**, soit **5,7 M\$** provenant de l'assistance-emploi et **1,5 M\$** de l'assurance-emploi. Ces sommes sont toutefois partielles puisque les données disponibles pour les prestations non versées à l'assurance-emploi datent d'octobre 1999. Enfin, aucune cible n'avait été établie pour cet indicateur, cependant une cible de **5,1 M\$** d'économies au compte de l'assurance-emploi avait été approuvée.

Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M\$)

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires actifs qui ne l'ont pas été en raison d'un retour au travail, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*. Les interventions reconnues sont les mêmes que celles décrites à l'indicateur précédent.

Les sommes non versées en Mauricie ont atteint **1,5 M\$ en date d'octobre 1999**. Cette donnée est à titre indicatif seulement puisque aucune autre donnée n'est disponible pour la région pour l'exercice 1999-2000. La cible annuelle de **5,1 M\$** d'économies au compte de l'assurance-emploi fut donc atteinte à 30 % en Mauricie.

Indicateurs sur la satisfaction des utilisateurs

Taux de satisfaction des utilisateurs de l'information sur le marché du travail

On entend par *Information sur le marché du travail*, l'ensemble des études, analyses et données à l'échelle du Québec, des régions et localités nécessaires en vue de favoriser un meilleur appariement entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. La satisfaction des utilisateurs se définit globalement comme la réponse adéquate à leurs attentes.

Cet indicateur n'a pas fait l'objet d'un suivi systématique au cours de l'année 1999-2000.

Nombre de plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes, selon le motif de la plainte

Les plaintes de niveau 1 se règlent par des explications données au client par le Bureau des renseignements et plaintes (BRP). Les plaintes de niveau 2 exigent une recherche avant qu'une réponse téléphonique ou écrite puisse être fournie. Cet indicateur a fait l'objet d'un suivi malgré qu'aucune cible n'avait été établie au Plan d'action régional 1999-2000.

Du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000, **133** plaintes de niveau 1 et **40** plaintes de niveau 2 ont été traitées au Bureau des renseignements et plaintes, relativement à Emploi-Québec en Mauricie. Les plaintes de niveau 1 et 2 pour la région représentent respectivement 3 % et 2 % des plaintes reçues pour l'ensemble des régions du Québec, soit légèrement en-dessous de la part relative de la région. Emploi-Québec a connu une hausse des plaintes lors de l'exercice 1999-2000 principalement liée à l'interruption due à l'anticipation d'un dépassement budgétaire de certaines activités de formation débutées l'année précédente. La décision d'Emploi-Québec de respecter ses engagements antérieurs et de financer la poursuite de ces activités de formation a permis de régler les plaintes de cet ordre.

Bilan des résultats 1999-2000

Synthèse

Suivi des indicateurs d'Emploi-Québec
Bilan 1999-2000
Données cumulatives au 31 mars 2000
RÉGION MAURICIE

Indicateurs 1999-2000	Cibles initiales	Résultats	% d'atteinte
Accessibilité des services pour la main-d'œuvre			
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec (individus distincts)	4 857	7 129	146,8%
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participant à l'assurance-emploi (individus distincts, statut corrigé)	4 401	3 943	89,6%
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans (individus distincts)	3 427	2 902	84,7%
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale (individus distincts)	876	942	107,5%
Nombre de nouvelles ententes de qualification	85	58	68,2%
Accessibilité des services pour les entreprises			
Nombre de vacances signalées au service national de placement	7 870	9 768	124,1%
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par une mesure active	257	135	52,5%
Efficacité des interventions			
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Résultat partiel)	2 479	538	21,7%
Efficiéce des interventions			
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 (K\$)	–	7 235,2 \$	–
Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (K\$)	–	5 682,6 \$	–
Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (K\$)	5 181,1 \$	1 552,6 \$	30,0%
Satisfaction de la clientèle			
Taux de satisfaction des usagers de l'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	70,0%	à venir	à venir

Caractéristiques des nouveaux participants, selon la mesure et le statut

Mesures/volets	Indicateurs				
	Total	Femme	Âge		Famille monoparentale
			moins de 30 ans	45 ans et +	
Total (DRES)	7 129	44,9%	40,7%	18,0%	13,2%
Activités d'aide à l'emploi	2 010	44,6%	42,2%	18,5%	11,3%
Formation	1 760	44,1%	48,7%	11,2%	15,6%
francisation	35	48,6%	31,4%	11,4%	8,6%
alphabétisation	24	44,0%	40,0%	8,0%	8,0%
préalables formation professionnelle	57	31,6%	64,9%	5,3%	12,3%
formation générale secondaire	255	51,0%	73,4%	28,9%	25,1%
formation linguistique	---	---	---	---	---
services d'insertion socioprofessionnelle	33	48,5%	39,4%	18,2%	21,1%
services d'insertion métiers semi-spécialisés	61	30,7%	50,0%	14,5%	6,5%
entreprises d'entraînement	77	84,8%	21,5%	21,5%	29,1%
formation professionnelle secondaire	652	30,2%	51,3%	11,4%	12,2%
formation générale pré-universitaire	13	53,9%	53,9%	0,0%	15,4%
formation technique collégiale	326	57,5%	44,9%	8,4%	13,0%
formation universitaire	18	70,0%	50,0%	0,0%	40,0%
autres	244	44,4%	30,6%	20,6%	16,3%
Projets de préparation à l'emploi	462	59,3%	45,4%	15,0%	25,7%
services externes de main-d'œuvre	41	39,0%	24,4%	17,1%	14,6%
Jeunes volontaires	18	33,3%	88,9%	0,0%	11,1%
préparation à l'emploi	37	78,4%	67,6%	5,4%	37,8%
autres	367	60,9%	43,4%	16,4%	26,4%
Projets locaux de développement des compétences	123	55,6%	46,8%	15,9%	11,9%
Subventions salariales	690	44,1%	37,5%	20,8%	12,3%
entreprise privée	375	33,5%	42,9%	18,9%	11,8%
économie sociale	65	83,4%	9,1%	37,9%	27,3%
communautaire	252	49,0%	36,7%	19,3%	9,3%
Services d'aide à l'emploi	1 223	52,8%	36,0%	20,2%	14,2%
Supplément de retour au travail	1 710	35,2%	37,8%	18,1%	11,1%
Soutien au travail autonome	131	28,6%	18,8%	31,6%	4,5%
Fonds de lutte contre la pauvreté	177	55,5%	35,6%	20,4%	16,8%
Insertion sociale (EXTRA)	263	51,3%	13,2%	33,1%	15,7%
Statut de soutien financier	7 129	44,9%	40,7%	18,0%	13,2%
prestataires assurance-emploi actifs ou admissibles	4 079	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
prestataires assistance-emploi	2 646	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
sans soutien public du revenu	547	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Notes: Le total des catégories ou des mesures donne une somme supérieure à 100 %, compte tenu qu'une personne peut combiner plusieurs caractéristiques ou participer à plus d'une mesure.

Les pourcentages se lisent comme suit: ex. 44,9 % des 7 129 nouveaux participants étaient des femmes, 40,7% avaient moins de 30 ans alors que 18,0 % étaient âgés de 45 ans et plus. Parmi les 7 129 nouveaux participants, 13,2 % étaient responsables de famille monoparentale.

Afin de préserver la confidentialité des participants, certaines données n'ont pu être incluses dû au faible nombre de participants. Notamment en formation linguistique, le nombre de participants pour la région étant inférieur à 5, nous avons préféré ne pas indiquer les caractéristiques des participants à cette mesure.

Conclusion

En rétrospective, au cours de sa deuxième année d'existence, Emploi-Québec en Mauricie a atteint et même dépassé la plupart des cibles initialement fixées pour l'exercice 1999-2000. Lorsque nous comparons les résultats d'Emploi-Québec en Mauricie à l'ensemble des régions du Québec, nous constatons que la région est généralement près ou même au-dessus du taux d'atteinte de la cible pour plusieurs indicateurs de résultats. Les principaux écarts dans les taux d'atteinte des cibles furent expliqués précédemment. Les écarts notés pour certains indicateurs ont permis de revoir les façons de faire et de rajuster les interventions appropriées afin d'assurer une qualité des services et leur adéquation aux besoins de la clientèle.

Références

- 1) La mission d'Emploi-Québec et les orientations régionales du Conseil régional des partenaires du marché du travail sont tirées du *Plan d'action régional 1999-2000 Mauricie*.
- 2) Les données utilisées pour le calcul des résultats de la région Mauricie ont été tirées des rapports de la DRES couvrant les opérations du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000.
- 3) Les résultats pour l'ensemble des régions du Québec furent tirés du *Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec 1999-2000*.
- 4) Les données concernant le nombre de plaintes adressées au *Bureau des renseignements et plaintes* furent puisées à même le *Rapport annuel 1999-2000 du Bureau des renseignements et plaintes (BRP)*.