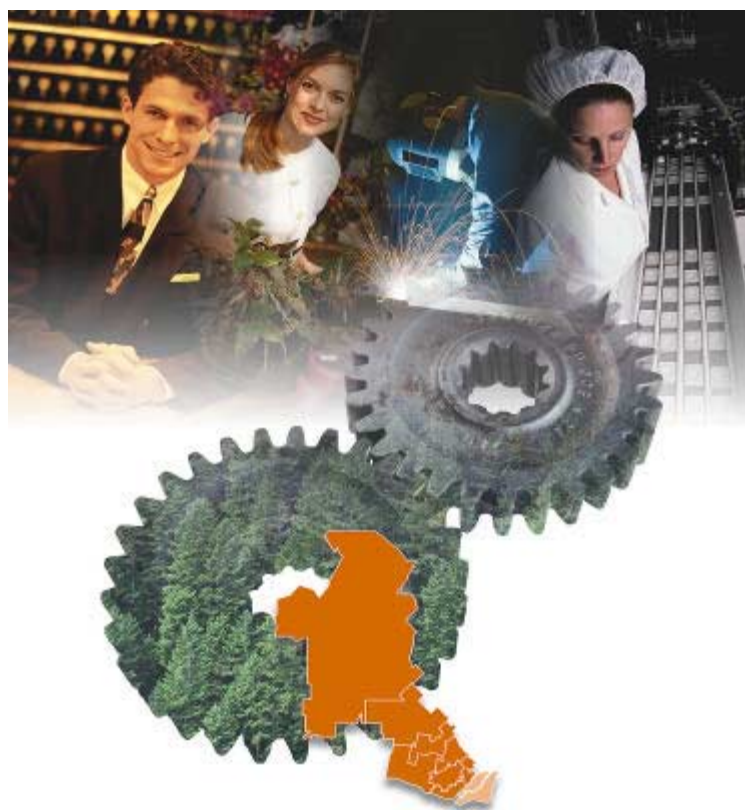


Rapport annuel *de gestion*



Emploi-Québec Laurentides 2001-2002

Adopté par le Conseil régional
des partenaires du marché
du travail des Laurentides

le 24 septembre 2002

Le présent rapport de gestion couvre la quatrième année d'activité d'Emploi-Québec.

Cette reddition de comptes porte sur les résultats de ses interventions réalisées entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002 tel que le prévoyait le Plan d'action régional 2001-2002 d'Emploi-Québec Laurentides.

Il est possible de télécharger la version intégrale du Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec 2001-2002 à l'adresse suivante : <http://www.emploiquebec.net>

Pour obtenir la version imprimée de cette publication ou pour toute question sur ce rapport, communiquer avec la Direction de la planification et du partenariat au numéro (450) 569-7575.



Table *des matières*

Message de la directrice régionale et de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail	1
Déclaration de la direction	3
Le contexte du marché du travail dans la région des Laurentides	5
1. Une organisation centrée sur l'emploi	7
1.1 Mission, clientèles et services	7
1.2 Des ressources au service de la main-d'œuvre et des employeurs	9
1.3 Une approche partenariale	9
2. Du nouveau dans l'offre de service	13
3. Les faits saillants selon les orientations régionales	15
3.1 Soutenir et développer les compétences de la main-d'œuvre par la formation	15
3.2 Améliorer la prestation du service à la clientèle	15
3.3 Favoriser l'arrimage des visions économique et sociale dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre	19
3.4 Intervenir auprès des clientèles qui ont des problématiques particulières : main-d'œuvre féminine, personnes handicapées, personnes immigrantes, jeunes, personnes de 45 ans et plus	20
3.5 Agir sur des problématiques de nature sectorielle : agriculture, industrie du bois et du meuble, culture et communications, services de santé et services sociaux, services aux employeurs, matériel de transport, tourisme, gestionnaires en ressources humaines, entreprises exportatrices	24
3.6 Agir sur des problématiques communes de nature métropolitaine par des actions concertées : matériel de transport en particulier le sous-secteur de l'aéronautique, produits métalliques, transport, services aux employeurs, personnes immigrantes et Zone de commerce international de Montréal à Mirabel	29
4. Une organisation centrée sur les résultats	31
5. Les perspectives 2002-2003	37

Annexes

- Annexe 1* Ventilation par mesure du nombre de participations et des engagements et portrait des nouveaux participants aux mesures actives au 31 mars 2002
- Annexe 2* Structure administrative au 31 mars 2002
- Annexe 3* Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides au 31 mars 2002

Message de la directrice régionale et de la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Dans un contexte où l'économie des Laurentides a continué de se développer au cours de la dernière année mais où l'exclusion et le chômage imposaient toujours leur dure réalité à un nombre important de travailleurs et de travailleuses, nous avons, avec le budget de 36 M\$ dont nous disposons, mis le cap sur l'enjeu d'accroître l'autonomie des personnes et d'appuyer la compétitivité des entreprises en regard des exigences du marché du travail. Ce rapport de gestion rend compte des efforts et des réalisations du personnel d'Emploi-Québec Laurentides et des résultats obtenus à cet égard.

Ainsi, 14 489 nouveaux participants et nouvelles participantes et 174 entreprises ont bénéficié des services et mesures d'Emploi-Québec Laurentides entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002.


Conformément aux orientations régionales, nous sommes intervenus de façon plus précise auprès des personnes éloignées du marché du travail qui ne peuvent avoir accès aux postes offerts. Dans ce contexte, la question de la main-d'œuvre féminine et la situation des personnes handicapées ont fait l'objet d'une attention particulière de même que les jeunes, les personnes de 45 ans et plus et les personnes immigrantes.

Par ailleurs, afin de favoriser une insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage, nous avons fait une large place à l'information sur le marché du travail et aux services de placement en ligne.

Ce bilan que nous présentons avec fierté permet de voir l'importance et l'ampleur des travaux accomplis dans le but de réintégrer les personnes au marché du travail et de soutenir le développement de la compétitivité des entreprises. Il témoigne aussi de la mobilisation et de la motivation de nos 182 employées et employés de même que des 10 gestionnaires locaux et régionaux. Nous tenons à les remercier et à souligner aussi la collaboration des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides.

Nous sommes convaincues que leur travail est porteur de mieux-être pour l'ensemble des travailleurs et des travailleuses de la région et qu'il constitue une contribution d'importance au développement économique et social de la région des Laurentides.

La présidente,
Conseil régional des partenaires du
marché du travail des Laurentides


Jocelyne Lauzon

La directrice régionale et
secrétaire du Conseil régional
des partenaires du marché du
travail des Laurentides


Louise Paradis

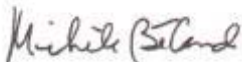


Déclaration de la direction

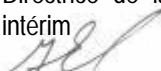
Les résultats et les informations contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité de la directrice régionale des Laurentides et de ses gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action régional 2001-2002. Les sources de données nous proviennent de la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail qui coordonne le Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec a maintenu, tout au cours de l'exercice financier, conformément à son mandat, des systèmes de contrôle interne et de suivi des résultats, de façon à permettre une saine gestion de ses opérations et une reddition de comptes eu égard à ses engagements. Emploi-Québec Laurentides dispose notamment :

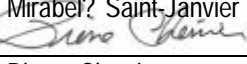
- d'une planification budgétaire opérationnelle élaborée régionalement et par CLE et suivie mensuellement selon les participations par mesure;
- d'un rapport financier sur ses engagements et dépenses, suivis et publiés hebdomadairement et consolidés mensuellement par la Direction du support aux opérations;
- d'un rapport de suivi des résultats au regard des indicateurs de son plan d'action régional, préparé mensuellement par la Direction de la planification et du partenariat;
- d'une équipe multidisciplinaire provenant des directions régionale, de la planification et du partenariat et du support aux opérations qui émet à la directrice régionale une analyse trimestrielle des résultats;
- d'un suivi trimestriel du Plan d'action régional adopté par le Conseil régional des partenaires du marché du travail;
- d'une structure de contrôle et de la fiabilité des données sous la responsabilité d'un vérificateur interne.



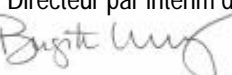
Michèle Béland
Directrice de la planification et du partenariat par intérim



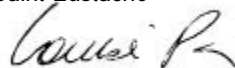
Guy Earl
Directeur des CLE de Sainte-Thérèse et de Mirabel? Saint-Janvier



Pierre Chénier
Directeur par intérim du CLE de Lachute



Brigitte Pharand
Directrice par intérim du CLE de Saint-Eustache



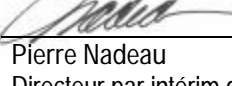
Louise Paradis
Directrice régionale



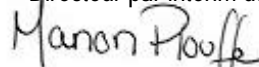
Sylvie Déry
Directrice du support aux opérations par intérim



Sylvain Pesant
Directeur des CLE de Sainte-Agathe et de Sainte-Adèle



Pierre Nadeau
Directeur par intérim du CLE de Saint-Jérôme



Manon Plouffe
Directrice du CLE de Mont-Laurier



Le contexte du marché du travail dans la région des Laurentides

Les grands indicateurs

Malgré un recul de l'emploi durant les mois de juillet, août et septembre 2001, la région a connu une progression de près de 3 000 personnes en emploi au cours de l'année financière 2001-2002¹, soit un gain de 1,2 % par rapport à l'année précédente. Il est intéressant de noter que cette croissance a été relativement plus forte dans la catégorie des postes à temps partiel (3 %) que dans celle des emplois à temps plein (0,9 %). Bien qu'ils soient relativement comparables à ceux du Québec, les résultats régionaux se situent cependant en deçà de la tendance observée entre 1987 et 2001.

Malgré le fait que l'économie américaine ait connu des ratés, particulièrement dans le domaine de la nouvelle économie, et que le Québec ait ressenti les effets de la baisse de régime de son principal partenaire commercial, cela n'a pas causé trop de dégâts sur le plan du chômage dans notre région. Ainsi, en raison d'une participation au marché du travail moins forte, le chômage ne s'est pas aggravé au cours de cette période, le taux moyen s'établissant à 7,5 %, soit sous la marque de 8,8 % calculée pour le Québec. Le nombre de chômeurs a même légèrement fléchi, s'établissant en moyenne à 19 100. Par ailleurs, la région comptait 14 450 prestataires de l'assistance-emploi en mars 2002, soit une baisse de 3,9 % par rapport à la même période de 2001.

La situation selon le sexe

L'analyse des données selon le sexe montre que les femmes ont connu plus de succès que les hommes. En effet, chez les femmes, l'effectif en emploi a progressé de 2,3 % comparativement à une faible augmentation de 0,3 % pour les hommes.

Cette évolution s'est reflétée au niveau du taux d'emploi et du taux de chômage. Chez les hommes, le taux de chômage est passé de 7,7 % à 7,8 % alors que chez les femmes une tendance inverse a été notée, le taux de chômage passant de 7,6 % à 7 %. En ce qui concerne le taux d'emploi, l'évolution a également été plus avantageuse chez les femmes que chez les hommes. Pour ces derniers, le taux d'emploi a reculé de deux points pour s'arrêter à 68,7 % alors que, chez les femmes, le taux d'emploi a connu une légère hausse pour s'établir à 56,4 %.

La situation selon l'âge

Le marché du travail n'a pas évolué de la même façon entre les groupes d'âge. Chez les 15 à 24 ans, les gains récoltés dans la catégorie des postes à temps partiel ont été insuffisants pour effacer les pertes relevées dans les postes à temps plein. Le taux de chômage a augmenté pour atteindre 13,5 %. En raison d'un recul démographique, le taux d'emploi n'a pas fléchi de façon trop marquée puisqu'il est passé de 57,7 % à 57,3 %.

Avec près de 52 % de la population active, le groupe des 25 à 44 ans demeure le plus important sur le marché du travail. Les personnes de ce groupe d'âge ont vu leur effectif passer de 121 500 à

¹ Note : Les données présentées dans ce texte se rapportent aux années financières 2000-2001 et 2001-2002. Ces chiffres peuvent donc différer de ceux qui sont publiés sur la base de l'année civile (janvier à décembre).

124 200 en 2001. Les gains se sont concentrés dans la catégorie des postes à temps plein. Déjà très élevé, le taux d'emploi de ce groupe a gagné du terrain pour atteindre 82,7 %. Du côté du chômage, la situation s'est également améliorée. En effet, le taux de chômage est passé de 7,1 % à 6,2 %.

Le vieillissement de la population se répercute sur la composition de la population active. En effet, les 45 ans et plus sont de plus en plus nombreux sur le marché du travail et leur poids relatif s'accroît d'année en année. Pour la période d'avril 2001 à mars 2002, la population de 45 ans et plus a progressé de 6,5 % comparativement à la même période l'année précédente. On note une stabilité chez les 25 à 44 ans et un recul chez les 15 à 24 ans. L'effectif en emploi a progressé de 1 500, de façon relativement équilibrée entre le temps plein et le temps partiel. Toutefois, en raison d'une progression démographique relativement importante, le taux d'emploi a reculé à 46,5 %. Enfin, le taux de chômage est demeuré relativement stable autour de 6,7 %.

La situation dans les secteurs économiques

Comme par le passé, le secteur tertiaire a été la principale source de création d'emplois en 2001. Ainsi, ce secteur a généré 3 500 nouveaux emplois, soit une progression de 2 % par rapport à l'année précédente.

Le secteur secondaire totalisait 50 800 personnes en emploi en 2001, soit près de 500 de plus que l'estimation obtenue l'année précédente. Les gains se sont concentrés dans le manufacturier puisque le secteur de la construction est demeuré stable à 10 300.

Le secteur primaire représentait seulement 2,2 % de l'emploi dans notre région en 2001. Comparativement à l'année précédente, l'effectif en emploi a diminué, passant de 6 300 à 5 100.

Conclusion

Nous observons que le cycle d'expansion économique amorcé au lendemain de la récession 1991-1992 a montré des signes d'essoufflement en 2001. Les événements du 11 septembre dernier sont venus amplifier ce ralentissement qui était déjà perceptible. Cependant, pour l'avenir, la région peut compter sur divers facteurs de croissance tels que le développement démographique, des investissements importants et une diversité économique pour lui donner la capacité de s'adapter à de telles conjonctures et lui permettre d'envisager l'avenir avec optimisme.

1. Une organisation centrée sur l'emploi

1.1. Mission, clientèles et services

1.1.1. Mission

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage et l'exclusion dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail régional de même qu'à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services à la main-d'œuvre et aux employeurs en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien, la stabilisation et la création d'emplois. De plus, Emploi-Québec favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable.

1.1.2. Clientèles

Emploi-Québec offre des services à l'ensemble de la main-d'œuvre des Laurentides et aux employeurs, en partenariat avec des intervenants du marché du travail.

Ses clientèles sont :

- les personnes à la recherche d'un emploi, particulièrement celles qui courent un risque de chômage prolongé;
- les personnes en emploi dont les emplois sont menacés;
- les employeurs dont des emplois risquent d'être perdus, de ne pas être créés ou qui éprouvent des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, ainsi que ceux qui veulent améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou qui souhaitent développer les compétences de leur personnel.

1.1.3. Services

Tout citoyen et citoyenne peut s'adresser à Emploi-Québec pour obtenir :

- une analyse sommaire de ses besoins au regard du marché du travail;
- de l'information sur le marché du travail et l'accès à divers outils de recherche en ligne sur les professions et la formation;
- des services de placement qui mettent à sa disposition des banques d'emplois, lui permettent d'inscrire sa candidature et lui fournissent des outils de préparation (curriculum vitae, ordinateurs, téléphones, télécopieurs, etc.).

Les personnes qui ont de la difficulté à intégrer le marché du travail et pour qui les services précédents ne suffisent pas peuvent bénéficier également :

- d'orientation professionnelle;
- de soutien à la recherche d'emploi;
- d'activités de développement de leur employabilité et d'insertion;
- d'activités de formation;
- d'un programme d'apprentissage en milieu de travail;
- de subventions salariales pour favoriser l'embauche ou vivre une expérience en milieu de travail;
- d'un soutien du revenu lors de la participation ou d'un revenu d'appoint².

Emploi-Québec collabore également à la gestion de projets financés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Les personnes qui souhaitent démarrer leur entreprise peuvent recevoir un service-conseil pour préparer leur plan d'affaires ou accroître leur expertise entrepreneuriale ainsi qu'un soutien au revenu.

Aux employeurs qui cherchent à accroître les compétences de leur main-d'œuvre et à optimiser la gestion de leurs ressources humaines, Emploi-Québec offre de l'aide-conseil et un soutien financier. Ces services en matière de ressources humaines visent :

- le recrutement, par l'entremise de la gestion des offres d'emploi et de ses services de placement;
- la mise en place d'un service, d'un comité de concertation ou d'un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail;
- l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, la gestion du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, la formation des travailleurs et des travailleuses;
- la certification dans les métiers réglementés ou de normes interprovinciales;
- la formation de la relève par le programme d'apprentissage en milieu de travail;
- l'appui à des grands projets créateurs d'emploi ou stabilisant l'emploi;
- l'embauche de personnes handicapées;
- le reclassement en cas de licenciements collectifs;
- la concertation pour la résolution de problèmes communs aux employeurs d'un même secteur d'activités économiques.

² Le soutien du revenu s'applique selon certaines règles relatives aux prestations d'indemnisation du chômage.



1.2. Des ressources au service de la main-d'œuvre et des employeurs

Plus de 182 employées et employés et dix gestionnaires assurent la prestation des services publics d'emploi dans les Laurentides. Ils sont répartis dans les principaux corps d'emploi suivants: conseillers et conseillères aux services aux individus et aux employeurs, agents et agentes de recherche, économistes, agents et agentes d'aide à l'emploi, techniciens et techniciennes en administration et personnel de bureau.

La mise sur pied dans l'ensemble de la région des Laurentides des centres locaux d'emploi aura constitué l'un des plus grands défis relevés par Emploi-Québec au cours de ses premières années d'existence. Aujourd'hui, ce réseau est composé d'une direction régionale située à Saint-Jérôme, de huit centres locaux d'emploi permanents, soit un par MRC, et de deux points de services situés à L'Annonciation et au sein de la Zone de commerce international de Montréal à Mirabel.

Du côté des ressources financières, les débours totaux du Fonds de développement du marché du travail en 2001-2002 se sont élevés à 36 291 200 \$ et sont sensiblement identiques à ceux qui ont été effectués en 2000-2001.

Le budget lié aux services directs aux individus et aux employeurs de même qu'à l'administration s'élevait à 7 841 300 \$ pour couvrir le salaire du personnel, les ressources matérielles et les autres frais de fonctionnement.

1.3. Une approche partenariale

La mission d'Emploi-Québec renvoie à une responsabilité partagée par l'ensemble de la collectivité et s'inscrit dans une approche partenariale pour sa réalisation. À cet égard, le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides est l'instance légale constituant la structure partenariale régionale du marché du travail.

Par ailleurs, Emploi-Québec, dans une relation d'associés, partage avec ses partenaires de gestion des ressources et des responsabilités autour d'un projet dont la réalisation dépend de la contribution de chacun. Ainsi, le conseil d'administration du Conseil régional de développement des Laurentides (CRDL) est un partenaire de gestion avec qui le Conseil des partenaires a été l'un des signataires des ententes spécifiques portant sur :

- ⇒ le développement des centres de la petite enfance et des garderies;
- ⇒ la culture et les communications;
- ⇒ le développement du secteur agroalimentaire des Laurentides;
- ⇒ les services à l'exportation de la région des Laurentides.

Le comité d'approbation de projets du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et le Comité de reclassement à entrée continue (CREC) sont également des partenaires de gestion.

Avec ses partenaires de concertation, Emploi-Québec met en commun des idées, des priorités, des façons de faire et s'entend sur des orientations, des stratégies, des actions à réaliser. Les principaux partenaires dans cette catégorie sont la Conférence administrative régionale (CAR), responsable d'harmoniser l'action gouvernementale en région, les conseils d'administration des centres locaux de développement (CLD) où siègent les directeurs de centres locaux d'emploi, le Forum régional des Laurentides Emploi-Québec—Ressources externes qui assure une interface fonctionnelle entre les partenaires concernés, le comité de concertation de l'entente MEQ-MESS et la Table régionale Éducation-Main-d'œuvre MEQ-MESS en ce qui concerne la formation et, finalement, les tables et comités régionaux sectoriels dans le contexte de l'estimation des besoins de la main-d'œuvre et dans la réalisation d'interventions sectorielles.

Voici les comités régionaux de concertation :

- ⇒ Commission régionale de l'économie sociale;
- ⇒ Commission régionale sur le développement social;
- ⇒ Comité régional pour le développement des centres de la petite enfance (CPE);
- ⇒ Comité régional pour l'intégration en emploi des personnes handicapées;
- ⇒ Comité régional du Forum jeunesse;
- ⇒ Comité-conseil Jeunes volontaires;
- ⇒ Commission de la condition féminine du CRD Laurentides;
- ⇒ Comité de condition féminine de la CAR des Laurentides;
- ⇒ Comité de promotion et de planification de la main-d'œuvre infirmière;
- ⇒ Collectif agricole Laval-Laurentides;
- ⇒ Table de concertation agroalimentaire des Laurentides;
- ⇒ Comité de veille agricole interrégional;
- ⇒ Comité régional de développement du commerce électronique;
- ⇒ Comité interministériel de suivi de la Station Mont-Tremblant;
- ⇒ Comité de valorisation des métiers du tourisme dans les Laurentides;
- ⇒ Comité régional pour le développement du tourisme;
- ⇒ Table de concertation du tourisme Laurentides;
- ⇒ Comité de transport métropolitain;
- ⇒ Table régionale Éducation–Main-d'œuvre;
- ⇒ Table de concertation régionale concernant l'entente MEQ-MESS;
- ⇒ Table métropolitaine de Montréal

Lors d'une relation d'affaires, Emploi-Québec a recours à des partenaires de services par un engagement contractuel visant à réaliser une activité ou un service préalablement défini. Les principaux partenaires de services sont les centres locaux de développement (CLD) pour la réalisation des ententes concernant la mesure Soutien au travail autonome (STA), les carrefours jeunesse emploi (CJE) pour Solidarité Jeunesse et les ressources externes dans la réalisation de services d'aide à l'emploi et de projets préparatoires à l'emploi. Notons à cet effet qu'en 2001-2002 Emploi-Québec Laurentides a transigé avec 17 ressources externes pour la réalisation de 33 ententes de services.

Afin de connaître leur opinion, d'obtenir et de donner de l'information avant une prise de décision, Emploi-Québec se réfère à ses partenaires de consultation. Les principaux partenaires dans cette

catégorie sont les comités sectoriels, le Comité d'intégration et de maintien des personnes immigrantes, le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) des personnes handicapées. Différents comités aviseurs agissent aussi comme partenaires de consultation sur les questions touchant les personnes âgées de 45 ans et plus, l'exportation, la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine et le dossier de l'automobile et du transport avancé.

Mentionnons finalement que la catégorie « partenaires d'information » comprend l'ensemble des partenaires d'Emploi-Québec lorsque nous désirons les renseigner sur nos activités.



2. Du nouveau dans l'offre de service

Au cours de l'année, Emploi-Québec Laurentides a poursuivi ses efforts d'adaptation de ses services pour mieux remplir sa mission. Les efforts investis s'inscrivent directement dans les principes de la Loi sur l'administration publique adoptée en mai 2001 : gestion par résultats, adéquation avec les besoins de la clientèle, recours aux technologies de l'information pour rejoindre la population et pour la gestion.

- Une assurance de qualité des services. Emploi-Québec adoptait le 1^e avril 2001 la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Une répondante régionale à la qualité des services a été désignée et chacun des centres locaux d'emploi du territoire s'est doté d'un plan d'action. Ainsi, l'ensemble du personnel a été sensibilisé et a contribué à enrichir les réflexions qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration de la qualité des services. De plus, une formation d'une journée ayant pour thème *Moi! J'ai l'attitude client* a été dispensée à tout le personnel.
- Un service de placement accessible en ligne. Les employeurs peuvent maintenant inscrire eux-mêmes sur le réseau Internet leurs postes vacants, rechercher les candidats et effectuer le suivi de leurs offres d'emploi. De même, les chercheurs d'emploi peuvent inscrire leur candidature et procéder à la recherche d'emploi. Ces nouvelles fonctionnalités sont disponibles sur le site Internet *emploiquebec.net* depuis octobre 2001.
- Une offre de service intégrée aux employeurs. La perspective retenue est celle d'une action davantage proactive auprès des employeurs, touchant l'ensemble de la gestion des ressources humaines, soit les pratiques en matière de recrutement, de développement et de maintien en emploi de ces ressources. L'offre de service a aussi été revue dans une optique de complémentarité avec les ministères et les organismes du gouvernement à vocation économique et des ententes de collaboration ont été convenues.
- Des efforts accrus pour informer nos clients sur le marché du travail. Parmi les activités, signalons la publication de brochures régionales sur les perspectives d'emploi selon les métiers et les professions, l'amélioration de l'information disponible au niveau local, le développement de sessions de groupe d'information sur le marché du travail local. Ces activités ont permis à Emploi-Québec Laurentides de confirmer son rôle d'expert du marché du travail et d'offrir à sa clientèle une information de qualité.
- Un soutien supplémentaire pour les prestataires plus éloignés du marché du travail. Action-Emploi est une nouvelle mesure d'incitation au travail. Elle offre un supplément au revenu de travail à certains prestataires de longue durée de l'assistance-emploi afin de les inciter à intégrer ou réintégrer le marché du travail. Emploi-Québec participe activement à sa mise en œuvre en offrant les services d'aide à l'emploi nécessaires pour assurer le succès de la démarche d'insertion et de maintien en emploi des participants.

- De l'aide à l'intégration au travail pour les personnes handicapées. Le programme Contrat d'intégration au travail (CIT) a été transféré de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) vers Emploi-Québec le 1^{er} avril 2001. Son objectif est de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées par le remboursement à l'employeur du coût des accommodements nécessaires. La gestion du programme par Emploi-Québec Laurentides était régionalisée au CLE de Sainte-Thérèse et s'effectuait en collaboration avec un service spécialisé de main-d'œuvre pour personnes handicapées, soit Intégration Travail Laurentides.
- Des projets pilotes à l'intention des travailleurs âgés de 55 à 64 ans. Avec le vieillissement de la population active et l'évolution des compétences requises pour occuper un emploi, il devient important d'examiner diverses pistes d'intervention. En collaboration avec le gouvernement canadien, des projets qui proposent des approches novatrices sont soutenus pour favoriser la réintégration dans un emploi durable des travailleurs âgés mis à pied ou le maintien en emploi de ceux qui risquent d'être licenciés.
- Diverses initiatives afin de témoigner de ses résultats. Emploi-Québec Laurentides s'inscrit, depuis 1998, dans le processus de modernisation de l'administration publique en tant qu'agence gouvernementale. Dès la mise en place de son réseau, des efforts ont été consacrés afin d'instaurer une gestion par résultats : plan d'action comprenant des attentes concrètes et significatives, répartition locale des ressources sur la base de paramètres du marché du travail. La prochaine étape permettra à la région de témoigner de ses résultats particuliers. Ainsi un rapport de gestion sera produit à l'échelle régionale pour 2001-2002. À l'image du rapport national, il présente les ressources consenties, rappelle les engagements pris, analyse les résultats et propose des pistes d'amélioration.

3. Les faits saillants selon les orientations régionales

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail retenait pour 2001-2002 six orientations afin de contrer les problématiques régionales du marché du travail et de l'emploi. En regard de chacune d'elles, voici sommairement les actions accomplies.

3.1 Soutenir et développer les compétences de la main-d'œuvre par la formation

Entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002, il y a eu 2 758 nouvelles participations à la mesure de formation. Les engagements totalisent 19 405 000 \$, incluant le soutien du revenu versé aux participants. Il s'agit d'une légère hausse au niveau des engagements qui étaient, en 2000-2001, de 19 190 200 \$ pour 3 547 nouvelles participations. Ainsi la mesure de formation a représenté 53,5 % des engagements totaux de la région. Au niveau des participations totales en cours d'année, les résultats sont similaires, soit 4 730 participations comparativement à 4 757 l'année précédente. Selon la planification initiale des CLE, la région a atteint 167 % de la cible fixée pour les nouvelles participations planifiées pour l'année financière.

Les nouvelles participations en formation professionnelle secondaire et en formation technique collégiale ont représenté 54,6 % de l'ensemble. Les formations offertes l'ont été dans un vaste rayon de professions ? près de 45 ? en tenant compte des besoins de main-d'œuvre et des effectifs disponibles.

Ces résultats se répercutent sur le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une mesure de formation professionnelle ou technique dans la région des Laurentides, celui-ci étant à 62,6 %, ce qui est largement supérieur à celui du Québec qui se situe à 52,1 %. Il en est de même en ce qui concerne le taux d'emploi en formation générale et autres qui atteint 48,6 % comparativement à 36,9 % pour la moyenne québécoise.

En 2001-2002, il y a eu 61 nouvelles ententes de qualification qui ont été signées, soit une augmentation de 17,3 % comparativement à l'année précédente. La cible fixée à 33 ententes a donc été atteinte à 184,8 %. Cet indicateur du nombre de nouvelles ententes de qualification consigne l'ensemble des ententes cosignées par l'apprenti, l'employeur et le représentant d'Emploi-Québec débutées dans l'année financière.

3.2 Améliorer la prestation du service à la clientèle

Une des priorités d'Emploi-Québec est d'accroître l'accessibilité et la qualité de l'information disponible sur les possibilités qu'offre le marché du travail de la région. Ainsi, la mise sur pied dans l'ensemble de la région des Laurentides des centres locaux d'emploi aura constitué l'un des plus grands défis. Cette année, le réseau des CLE permanents a été complété avec l'aménagement en janvier 2002 de celui de Sainte-Thérèse à la Maison de l'emploi et du développement humain, projet lancé par les directions régionales d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu et la Direction des ressources humaines Canada. Outre le CLE de Sainte-Thérèse, la Maison de l'emploi et du développement humain accueille le Centre des ressources humaines Canada ainsi

que des organismes communautaires du domaine de l'employabilité de la MRC de Thérèse-De Blainville.

Afin d'augmenter l'accessibilité des offres et des demandes d'emploi disponibles, un nouveau service de placement en ligne a vu le jour en octobre 2001 et a cohabité avec l'ancien système jusqu'au 15 décembre de la même année. Le nombre de vacances est l'indicateur de résultats qui compile chaque poste disponible signalé par l'employeur à notre système de placement. Ainsi, en 2001-2002, on a enregistré 20 447 occasions d'emploi, ce qui dépasse largement la cible réalisée à 113,6 %. Il s'agit d'une augmentation de 1 240 occasions d'emploi par rapport à l'année 2000-2001.

En ce qui concerne l'amélioration de l'information sur le marché du travail, les productions suivantes en ont assuré la qualité :

- la parution chaque trimestre du *Bulletin régional sur le marché du travail*;
- le Répertoire des publications en information sur le marché du travail (IMT);
- l'estimation des besoins de formation de la main-d'œuvre 2001-2002 pour la région;
- la mise à jour du document *Le marché du travail dans la région des Laurentides : principales données et tendances*;
- les perspectives professionnelles 2000-2004 pour la région des Laurentides;
- les problématiques du marché du travail dans les Laurentides;
- les prévisions sectorielles 2000-2005;
- la parution à l'interne du *Bulletin de la DPP* et de la *Nouvelle IMT locale*.

L'indicateur relatif au nombre de nouveaux participants fait état du volume de la clientèle qui a entrepris une intervention au cours de l'année. La cible a été atteinte à 118,8 % et représente une légère diminution de 892 nouveaux clients en comparaison de l'année 2000-2001. Cet indicateur témoigne du volume de la clientèle qui a entrepris une activité structurée au cours de l'année. À ces résultats s'ajoute le nombre de personnes qui utilisent exclusivement les activités offertes en libre-service telles que l'information sur le marché du travail ainsi que les services de placement.

La cible du nombre de prestataires de l'assurance-emploi rejoints comptabilise les nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Ainsi, on a desservi 8 362 nouvelles personnes, soit 1 429 de plus que la cible visée en 2001-2002.

Le dispositif de repérage de la clientèle vise à reconnaître de façon précoce les personnes qui, en l'absence d'une aide d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger. Deux objectifs sont visés : le premier est de favoriser un meilleur arrimage de l'offre et de la demande de main-d'œuvre en intervenant rapidement auprès des personnes qui possèdent des compétences dans une profession en demande; le second est d'intervenir auprès des personnes qui présentent des facteurs de risque de chômage de longue durée. Les critères retenus pour le repérage correspondent notamment à des caractéristiques socioprofessionnelles comme un faible niveau de scolarité et de qualification professionnelle ou une durée cumulative de chômage élevé.

Les ententes établies avec la Sécurité du revenu et Développement des ressources humaines Canada ont permis de repérer 86,4 % des nouveaux participants aux activités d'Emploi-Québec, ce qui est légèrement supérieur à ce qui était attendu. Les autres personnes qui ont été dirigées vers ces activités l'ont été afin de répondre à un besoin précis du marché du travail.

L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi (à temps plein, à temps partiel ou comme travailleur autonome) subséquemment. Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec Laurentides s'établit à 10 449, soit environ 24,4 % de plus que la période précédente. Cette croissance s'explique par les efforts consentis pour favoriser l'insertion rapide des personnes plus près du marché du travail. Les femmes représentaient 47,3 % des personnes en emploi, ce qui correspond à peu près à leur part des participants. Lorsqu'on s'adresse aux prestataires de l'assurance-emploi qui sont retournés sur le marché du travail, le résultat nous indique 4 190 personnes, soit 104,5 % de la cible visée.

Une autre mesure d'efficacité utilisée par Emploi-Québec est le taux d'emploi. Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec avec le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi. Le taux d'emploi atteint 57,5 % et dépasse largement la cible fixée à 46,5 %, alors que le résultat au Québec est de 46,4 %.

Lors de l'activité *Destination emploi*, la stratégie d'appui aux prestataires de l'assistance-emploi dans leurs démarches vers l'emploi, 3 997 clients ont été dirigés vers Emploi-Québec. Parmi ceux-ci, 3 597 ont déjà été convoqués pour une entrevue initiale d'évaluation et d'aide à l'emploi, soit 1 234 clients de plus que l'année précédente. Par ailleurs, 57,2 % des personnes rencontrées ont entrepris un *Parcours* alors que la moyenne québécoise est de 32 %. Également, 630 jeunes prestataires de l'assistance-emploi de moins de 25 ans aptes au travail ont été convoqués pour l'activité *Obligation de parcours*. D'autre part, 88,2 % des jeunes rencontrés ont commencé un *Parcours* alors que la moyenne québécoise est de 76,7 %.

La croissance économique est le principal déterminant de la création d'emplois et de la capacité à lutter contre la pauvreté. Cette croissance est largement déterminée par la capacité des employeurs à s'adapter au changement, à innover et à investir dans la formation de leur main-d'œuvre. Emploi-Québec doit soutenir l'effort de formation des entreprises et contribuer à l'implantation d'une culture de formation continue de la main-d'œuvre québécoise.

Emploi-Québec dispose, en vertu de la mesure *Concertation pour l'emploi*, d'un outil pour contribuer à résoudre les problèmes de main-d'œuvre des entreprises. En 2001-2002, Emploi-Québec a engagé 2 958 500 \$ dans cette mesure et généré plus de 303 projets en entreprises.

L'indicateur de résultats en lien avec cette problématique est le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives. Cet indicateur recense le nombre d'entreprises bénéficiant d'une intervention grâce au volet employeur de la mesure *Formation* et aux 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.

L'objectif visé en 2001-2002 fixait à 162 le nombre d'entreprises nouvellement aidées par une mesure active. Cet objectif a été réalisé, le résultat obtenu s'établissant à 174. Les services aux employeurs les plus utilisés visaient l'établissement des besoins de développement des ressources humaines. Par ailleurs, cet indicateur n'estime pas le nombre d'entreprises qui ont pu bénéficier de services-conseils tels qu'un prédiagnostic offert par notre personnel, ni les entreprises rejointes par les services assistés de prises d'offres d'emploi.

Un autre indicateur de performance est relié au nombre d'entreprises visitées pour la promotion de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO). Dans ce contexte, nos conseillers ont rencontré plus de 160 entreprises et l'objectif a été atteint à 132,2 %. De plus, afin de soutenir l'analyse des demandes de subvention déposées au FNFMO, la région a analysé 25 projets.

Emploi-Québec Laurentides a réalisé plusieurs activités non chiffrées, reliées à cette orientation entre autres :

- la signature d'une entente afin de mettre en place une prestation de services en établissement de détention a été conclue le 4 février 2002. L'organisme Via travail inc. (Opex) sera notre partenaire pour l'implantation du service à l'intérieur de la maison de détention de Saint-Jérôme;
- une stratégie d'intervention et un calendrier d'activités ont été établis pour sensibiliser le personnel et implanter la nouvelle approche des services aux employeurs d'Emploi-Québec;
- la région a participé à la remise des prix du « Gala des 500 - Prix créateurs d'emplois ». *Laboratoire Technicolor du Canada* a été le choix des Laurentides dans le secteur manufacturier alors que *Chiffon magique*, coopérative de solidarité en entretien ménager, a reçu le prix « Coup de cœur »;
- en vue d'offrir une intervention concertée auprès des employeurs, un atelier de travail a eu lieu entre le personnel du ministère de l'Industrie et du Commerce et celui d'Emploi-Québec. La mise en commun des missions, programmes et priorités a été à l'ordre du jour. Des ateliers ont permis de déterminer des pistes d'harmonisation entre nos deux organisations, de préciser des collaborations possibles et de convenir d'actions à privilégier pour susciter la concertation. Dans la même veine, les Laurentides étant l'hôte de ce colloque, Emploi-Québec a participé activement au colloque provincial des services aux entreprises organisé par le réseau public de formation des services aux entreprises du Québec;
- le partenariat entre Emploi-Québec, le Pavillon André-Boudreau, la Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides et le centre Métamorphose Laurentien a permis la réalisation d'un colloque régional sur l'insertion et le maintien en emploi des personnes toxicomanes. Le thème était axé sur l'action intersectorielle. À la suite à cette journée d'étude, il a été convenu de maintenir le comité organisateur. Un document synthèse incluant une liste des ressources en employabilité est maintenant disponible;



- ° Une activité liée à l'événement *Prenez la route de l'emploi dans les Laurentides* s'est tenue à Mont-Laurier, le 7 avril 2001. L'événement a été un succès et près de 500 emplois y ont été offerts.

Finalement, afin d'assurer l'amélioration continue de nos services à la clientèle, Emploi-Québec Laurentides a continué d'offrir de la formation à son personnel; 149,5 journées de formation ont ainsi été dispensées aux responsables des services et des mesures. Les principales activités ont traité du placement en ligne, d'ateliers de sensibilisation à l'intervention auprès des personnes handicapées, de l'activité *Action emploi*, du dispositif de repérage et du service aux employeurs.

3.3 Favoriser l'arrimage des visions économique et sociale dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre

La mesure *Subvention salariale* par son volet *économie sociale* a donné lieu à 150 participations et le volet *communautaire*, 294 participations pour un engagement de 1 906 300 \$. La mesure *Insertion sociale* a favorisé l'insertion et le développement d'attitudes, de comportements et d'habiletés préalables à l'intégration en emploi de 562 personnes. Les engagements totaux sont de 779 500 \$.

Le comité régional d'approbation de projets du Fonds de lutte contre la pauvreté s'est rencontré à huit reprises au cours de l'année. Cinquante-neuf nouveaux projets ont été acceptés, pour un total de 106 postes en création d'emplois et 5 projets en insertion sociale pour 348 postes. La cible fixée à 50 % en ce qui concerne le nombre de femmes est dépassée et atteint 59,8 %. Toutefois, la cible de participation de 70 % de prestataires de l'assistance-emploi n'a pas été atteinte. À cet égard, la région des Laurentides a subi la plus forte diminution du nombre de prestataires de l'assistance-emploi aptes au travail au Québec.

Emploi-Québec Laurentides a participé à la consultation sur la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté. Les discussions étaient axées autour du document d'orientation *Ne laissez personne de côté*. Après cette consultation, nous avons participé à une rencontre avec Mme Nicole Léger, ministre déléguée à la Lutte contre la pauvreté et l'exclusion, pour faire le point sur les enjeux de cette stratégie pour les Laurentides.

La région a renouvelé son entente avec le Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL). Cette entente concerne le financement de treize activités pour les travailleurs et les travailleuses du secteur communautaire, pour un montant total de 12 700 \$.

Par ailleurs, la Commission régionale d'économie sociale a tenu six rencontres au cours de l'année. Les principaux sujets abordés ont porté sur l'évolution du projet d'entente spécifique en économie sociale et du projet d'une tournée par MRC sur l'état du développement de l'économie sociale dans la région. Les principaux acteurs de cette étude sont le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire, la Commission régionale d'économie sociale et Emploi-Québec Laurentides.

Tout au long de l'année, Emploi-Québec a collaboré avec les centres locaux de développement (CLD) aux travaux de plusieurs comités d'approbation de projets d'économie sociale.

3.4 Intervenir auprès des clientèles qui ont des problématiques particulières : main-d'œuvre féminine, personnes handicapées, personnes immigrantes, jeunes, personnes de 45 ans et plus

Le chômage de longue durée tend à être concentré dans des segments de population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et engendre des coûts économiques élevés. Pour être efficaces, les mesures de plus longue durée, donc impliquant des investissements plus importants, devraient être utilisées surtout pour les personnes dont les difficultés d'insertion sont les plus fortes. Cet indicateur est obtenu en divisant le nombre de personnes à risque élevé de chômage de longue durée, qui bénéficient d'une intervention de longue durée, par le nombre total de personnes bénéficiant de ce type d'intervention. Les mesures *Formation, Projets de préparation à l'emploi, Subventions salariales, Soutien au travail autonome* sont notamment concernées. La proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères des personnes à risque élevé de chômage de longue durée (plus de 12 mois consécutifs) s'est élevée à 69,9 %, soit légèrement en-dessous de la cible fixée à 75 %, alors qu'au Québec ce résultat a été de 60,5 %.

Les indicateurs reliés aux sommes non versées au régime d'indemnisation du chômage sont des indicateurs d'efficacité de nos mesures et services. Ils comptabilisent la somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec. 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. Ainsi, pour les prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, les prestations non versées s'établissaient à 11,0 M\$ et la cible était de 10,4 M\$.

La somme des prestations non versées par l'assistance-emploi est calculée en additionnant l'impact monétaire des sorties de l'aide et des réductions de prestations recensées lorsqu'une aide a été apportée à un prestataire de l'assistance-emploi par Emploi-Québec. Donc les prestataires de l'assistance-emploi qui ne reçoivent plus d'aide ou qui ont déclaré des revenus de travail à la suite d'une activité d'Emploi-Québec et ceux qui ont fait l'objet d'une réduction d'aide ont généré des économies de l'ordre de 7,1 M\$ à l'assistance-emploi. L'atteinte partielle de la cible fixée à 12,3 M\$ s'explique entre autres par la baisse du nombre de prestataires de l'assistance-emploi, sans contrainte au travail, et par l'alourdissement de la clientèle. Environ 14 450 adultes étaient prestataires de l'assistance-emploi, soit 6 386 de moins qu'en mai 1998. Ajoutons à ce phénomène que 56,5 % de ces prestataires ont cumulé une présence à l'assistance-emploi de deux ans et plus sans interruption pour une moyenne de 98 mois de prestations consécutives. De plus, le résultat ne traduit pas l'ensemble des éléments prévus dans la cible qui comporte un objectif pour la prévention du passage des prestataires de l'assurance-emploi vers l'assistance-emploi dont il n'est pas possible de rendre compte actuellement.

La main-d'œuvre féminine

La mise en œuvre du plan de travail régional pour l'implantation de la *Stratégie à l'égard de la main-d'œuvre féminine* qui a été réalisée a eu plusieurs conséquences dans la région. En premier lieu, elle a été présentée au personnel, au Conseil régional des partenaires du marché du travail, à divers partenaires du milieu et cela a permis de sensibiliser les acteurs du marché du travail aux

problématiques particulières vécues par les femmes. De plus, elle a provoqué l'émergence d'un comité consultatif régional pour les femmes au travail dont le mandat est de proposer des recommandations au Conseil dans la mise en œuvre de la Stratégie régionale à l'égard de cette clientèle. Ce comité est composé de représentantes du Réseau des femmes des Laurentides, du ministère de l'Éducation, de membres du Conseil et du personnel d'Emploi-Québec.

L'effet de la stratégie s'est fait ressentir par plusieurs actions tangibles dans la région, entre autres:

- ⇒ une table ad hoc de concertation regroupant dix partenaires des Basses-Laurentides, ayant pour thème l'employabilité des femmes;
- ⇒ le soutien par Emploi-Québec d'un projet de création d'un site Web pour la promotion des métiers non traditionnels et d'une pièce de théâtre destinée aux jeunes femmes qui ont été présentés partout sur le territoire lors d'une tournée régionale;
- ⇒ plusieurs projets de démythification des secteurs d'emploi traditionnellement réservés aux hommes visant l'intégration ou la réintégration des femmes sur le marché du travail ont été mis sur pied;
- ⇒ plusieurs centres locaux d'emploi ont amorcé ou poursuivi leur collaboration dans les projets *Ma place au soleil* dont certains ont généré des besoins qui se sont traduits par l'attribution de places supplémentaires en garderie.

Par ailleurs, Emploi-Québec Laurentides a continué son engagement dans le milieu en participant activement aux travaux de la Commission de la condition féminine du Conseil régional de développement des Laurentides (CRDL) et du comité de la condition féminine de la Conférence administrative régionale (CAR). Ainsi, nous avons participé aux travaux de rédaction en vue d'une entente spécifique sur les femmes et le développement régional.

Nos efforts se sont fait sentir sur nos résultats avec 2 063 participantes responsables de famille monoparentale, le résultat prévu de 1 625 ayant été largement dépassé. Cet indicateur prend en considération le statut effectif à la première participation de l'année. Quant au taux d'emploi des responsables de famille monoparentale, il met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite de l'intervention d'Emploi-Québec avec le nombre de personnes ayant terminé l'intervention. Parmi les responsables de famille monoparentale qui ont terminé leur plan d'action, 52,1 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite, ce qui est largement supérieur au résultat québécois établi à 41,1 %.

Les personnes handicapées

Nos efforts pour amenuiser les problèmes reliés à l'intégration sur le marché du travail de cette clientèle ont été teintés largement en 2001-2002 par le transfert de la mesure Contrat d'intégration au travail de l'Office des personnes handicapées du Québec à Emploi-Québec. La première année d'administration de cette mesure a permis l'aide directe à 176 personnes handicapées pour un investissement total de 463 200 \$.

Le transfert de cette mesure était accompagné d'une stratégie à l'égard des personnes handicapées pour laquelle quatre activités de formation s'adressant aux agents de liaison locaux et aux agents d'aide à l'emploi ont été dispensées. De plus, cet atelier a été présenté au comité régional pour l'intégration au travail des personnes handicapées.

En vue d'offrir une prestation de services adaptée à cette clientèle, il y a eu le renouvellement de l'entente de service liant Emploi-Québec et l'organisme Intégration Travail Laurentides afin de desservir la clientèle handicapée ayant des problèmes d'insertion en emploi.

Emploi-Québec a participé de façon assidue au comité régional pour l'intégration au travail des personnes handicapées et aux sous-tables locales. Les travaux ont porté sur la mise en œuvre des quatre orientations du plan d'action 2001-2002 du comité. Les principales réalisations ont été le financement du *Bureau de promotion plus* qui visait à sensibiliser les employeurs et les personnes handicapées aux mesures et aux possibilités d'intégration en emploi de cette clientèle. Pendant son mandat, le *Bureau de promotion plus* est entré en communication avec 53 organismes qui ont permis 26 rencontres de sensibilisation et rejoint plus de 650 personnes.

De plus, afin d'actualiser nos outils de promotion, il y a eu une mise à jour de la pochette de promotion *Le marché du travail, c'est pour tout le monde*. Les autres orientations ont porté sur les avenues possibles pour susciter la création d'un centre de travail adapté (CTA) sur notre territoire, l'élaboration d'un outil pour mettre en mouvement les élèves handicapés finissants du secondaire et finalement la transformation des postes de stagiaires handicapés en garderie en postes permanents. Un autre résultat tangible fut la mise sur pied d'un projet de formation pour les personnes ayant un handicap intellectuel.

Les personnes immigrantes

Il y a eu 355 entrevues d'évaluation initiale en lien avec cette clientèle générant plus de 344 nouveaux parcours au cours de l'année 2001-2002. Le CLE de Saint-Jérôme dessert la majorité de cette clientèle par l'entremise d'une entente de service avec le Centre d'intégration en emploi Laurentides, organisme qui est aussi associé au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. De plus, la région des Laurentides, par l'entremise du Fonds de lutte contre la pauvreté et du Fonds de développement du marché du travail, finance des projets de stages qui permettent à 20 nouveaux arrivants d'acquérir une première expérience de travail au Québec.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail a entériné un projet d'entente spécifique sur la régionalisation de l'immigration. La mise en action de cette entente était tributaire de la signature récente de l'entente cadre.

Plus de 40 employés ont suivi une formation de deux jours sur le thème « La prestation de services en contexte interculturel ».

Les jeunes

En 2001-2002, on comptait 4 933 nouveaux jeunes participants, soit 13,6 % de plus que l'objectif visé. Ainsi, 59,1 % des jeunes qui ont terminé leur plan d'action ont occupé ou occupaient un emploi, un résultat nettement supérieur à la moyenne du Québec, qui est de 49,3 %.

À l'invitation du Conseil régional des partenaires du marché du travail, Mme Agnès Maltais, ministre déléguée à l'Emploi, a accepté de lancer le 7 mars dernier la campagne *Attendez-moi, j'arrive* auprès des entreprises. Cette vidéocassette produite par Emploi-Québec Laurentides en collaboration avec la Direction régionale du ministère de l'Éducation vise à susciter la valorisation de la diplomation chez les jeunes. Une série d'événements ont été organisés avec les chambres de commerce et les CLD, afin de diffuser ce message le plus largement possible.

Plusieurs rencontres exploratoires en vue d'établir une entente spécifique ont eu lieu. Les ministères et organismes ont conclu qu'il serait préférable d'élaborer deux ententes spécifiques distinctes, soit l'une sur la réussite scolaire (maintenant réussite éducative) et l'autre sur la jeunesse en général.

Par ailleurs, au mois d'août 2001 se tenait la journée régionale Solidarité jeunesse à l'Auberge du Petit Bonheur qui regroupait des représentants des organismes jeunesse, Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. Il en a découlé la création d'un comité régional de suivi dont le rôle est de réaliser la mise en commun des plans d'action des comités de suivi locaux et l'arrimage des informations de gestion.

Emploi-Québec a participé aux travaux de la commission jeunesse du CRDL, soit le Forum jeunesse, qui a tenu onze rencontres durant l'année. Cet organisme responsable de l'approbation des projets du Fonds jeunesse - volet régional, auquel Emploi-Québec participe, a accepté vingt projets.

Le partenariat entre les carrefours jeunesse-emploi (CJE) et Emploi-Québec s'est poursuivi toute l'année. Le réseau des CJE a poursuivi son expansion dans la région en 2001-2002. Il y a eu l'inauguration du CJE d'Antoine-Labelle en novembre 2001 et l'annonce officielle de l'implantation d'un autre dans la MRC des Pays-d'en-Haut. De plus, des représentants des CLE de Mirabel et d'Argenteuil participent à des comités d'évaluation pour en mettre en place dans leur MRC respective.

La mesure Jeunes volontaires a encouragé la participation de 192 nouveaux jeunes au cours de la dernière année. Le comité-conseil Jeunes volontaires a recommandé 32 projets au cours de l'année, pour un engagement de 730 100 \$.

Les personnes de 45 ans et plus

Les personnes de 45 ans et plus ont représenté près de 22 % de notre clientèle en 2001-2002, soit le même taux que l'année précédente. Ces chiffres mettent en lumière une sous-représentation de ce groupe d'âge qui utilise nos services car 29,5 % des chômeurs de la région étaient âgés de 45 ans et plus en 2001.

Afin de mieux répondre aux besoins de cette clientèle, un nouveau projet *La clé en main de l'employabilité des 55 +* présenté par le Centre d'intervention des Basses-Laurentides pour l'emploi (CIBLE) a été accepté comme projet pilote pour les travailleurs âgés. La mise en œuvre est prévue pour le deuxième trimestre de 2002-2003. De plus, certains CLE en collaboration avec la Sécurité du revenu et le Centre d'intégration en emploi des Laurentides établissent des stratégies afin de promouvoir la participation de cette clientèle aux mesures et aux services d'Emploi-Québec.

3.5 Agir sur des problématiques de nature sectorielle : agriculture, industrie du bois et du meuble, culture et communications, services de santé et services sociaux, services aux employeurs, matériel de transport, tourisme, gestionnaires en ressources humaines, entreprises exportatrices

Le choix des secteurs à prioriser est orienté principalement par l'ampleur des problématiques de main-d'œuvre qui nécessitent des interventions plus urgentes d'Emploi-Québec, la place que le secteur occupe dans le Plan de développement stratégique des Laurentides et son potentiel de développement de l'emploi dans la région.

L'agriculture

Le comité de suivi de la nouvelle entente spécifique sur le développement de l'agroalimentaire a commencé ses travaux. Grâce à cette entente spécifique, Emploi-Québec a soutenu :

- la création de nouveaux services-conseils et d'analyse de gestion pour les employeurs en production acéricole;
- un service régional visant à répondre aux besoins des entreprises agricoles en matière de gestion de la relève et du transfert d'entreprises agricoles;
- un projet de banc d'essai de produits régionaux visant à mettre en lien les chefs cuisiniers, les étudiants et les producteurs agricoles tout en faisant la promotion des produits régionaux;
- le plan de promotion de la formation et des métiers en agriculture et en horticulture en collaboration avec le collectif régional pour la formation en agriculture.

De plus, en collaboration avec de nombreux partenaires du secteur agricole de la Région métropolitaine de recensement, Emploi-Québec Laurentides a continué de contribuer aux travaux du comité de veille pour contrer les difficultés de recrutement de main-d'œuvre en agriculture. Nous avons aussi participé à la Table de concertation régionale sur le projet de développement de la formation de la main-d'œuvre en emploi dans le secteur bioalimentaire. Emploi-Québec Laurentides a donné son appui à la mise en place d'un réseau d'intervenants qui devrait permettre à ces travailleuses et ces travailleurs un meilleur accès à des activités de formation en région.

Par ailleurs, en collaboration avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, nous avons participé à une enquête sur les besoins de formation chez les agriculteurs de la région. Les résultats devraient guider les actions du collectif agricole pour la prochaine année.

Un exercice de consultation auprès des services d'emplois agricoles existants dans la région est actuellement en cours et servira à faire la lumière sur les chevauchements et les services qui les distinguent. Cette consultation devrait nous apporter, au cours de la prochaine année, des recommandations en regard du financement à venir pour ce type de service en région. En 2001-2002, une entente de service a été signée avec Agri-Aide et il y a eu renouvellement de l'entente avec le Service d'emploi agricole situé à Saint-Eustache et le financement de notre part relative au projet métropolitain d'Agrijob.

Sur le plan local, les CLE de Mont-Laurier et de Mirabel ont soutenu onze activités de formation pour la préparation de nouvelle main-d'œuvre en acériculture et de perfectionnement des travailleurs et des employeurs en agriculture.

L'industrie du bois et du meuble

Lors d'une enquête nationale menée auprès des entreprises de l'industrie du bois de sciage, Emploi-Québec Laurentides a été consultée sur les problématiques de la région par rapport à ces industries. Les résultats devraient être disponibles bientôt.

Tout au cours de l'année, bon nombre de CLE ont eu des activités en regard des secteurs du bois et du meuble. En effet, plusieurs formations ont eu lieu, notamment celles d'ouvrier d'atelier, de fabrication de meubles et de manœuvre d'ateliers. Dans ce dernier cas, notons que 50 % des finissants étaient en emploi à la fin du cours. De plus, certains CLE ont réalisé des activités de formation technique pour les employés de production de ce secteur.

Un projet économique d'envergure réalisé avec l'entreprise Les Planchers Husky de Lachute a permis l'embauche de 32 personnes et un investissement de 300 000 \$ d'Emploi-Québec.

Enfin, les travaux de la Table de concertation Forma Bois de Lachute ont permis la mise sur pied d'un centre de formation et de production dédié à la transformation et à l'usinage du bois.

La culture et les communications

Les membres du comité de suivi de l'entente spécifique sur la culture et les communications ont procédé à l'évaluation et au bilan des réalisations afin de guider les travaux de rédaction pour le renouvellement de l'entente 2002-2005.

En vertu de l'entente entre Emploi-Québec et le ministère de la Culture, Emploi-Québec Laurentides assure le financement relié à la coordination et à la mise en œuvre de l'offre de formation destinée aux travailleurs culturels de la région. Les travaux amorcés l'an dernier avec le Conseil de la culture des Laurentides afin de réaliser l'inventaire des ressources ont conduit cette année à la réalisation d'un répertoire régional recensant 1 000 entreprises et organismes culturels et près de 2 000 travailleuses et travailleurs autonomes.

Pendant l'année, nous avons collaboré à l'analyse de projets présentés au Fonds de stabilisation et de consolidation des arts et de la culture. Cinq projets ont été présentés et ont fait l'objet d'une recommandation favorable.

Localement, certains CLE ont soutenu des organismes culturels, offrant 24 cours qui ont rejoint 31 groupes et 353 participants pour le développement et la mise en marché de leurs produits ou services ainsi que pour la gestion générale de leur organisation.

Les services de santé et les services sociaux

Infirmières

Emploi-Québec a poursuivi sa participation au comité régional de la planification de la main-d'œuvre en soins infirmiers. Nous sommes associés à la mise en œuvre du plan d'action de ce comité qui se poursuivra dans la prochaine année. Principalement, ce plan a permis :

- la mise en œuvre d'un tableau de bord informatique sur les données quantitatives du personnel en soins infirmiers;
- la mise en œuvre d'une enquête auprès du personnel infirmier des établissements de santé des Laurentides qui permet d'estimer de façon plus précise les besoins de main-d'œuvre infirmière dans les différents types d'établissements et de dégager des pistes d'action en lien avec les problématiques de main-d'œuvre dans ce secteur;
- l'organisation d'un colloque régional sur la problématique de main-d'œuvre infirmière ayant pour thème *La planification de la main-d'œuvre, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre* qui s'est tenu les 12 et 13 février 2002. Emploi-Québec y a participé activement en collaboration avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux et les établissements de santé de la région.

En collaboration avec le Cégep de Saint-Jérôme et la Régie régionale de la santé et des services sociaux, Emploi-Québec a traité les demandes d'infirmières auxiliaires de la région qui souhaitent effectuer un retour aux études afin de se perfectionner comme infirmière. Une invitation à une rencontre à laquelle participaient des représentants d'employeurs a été lancée dans l'ensemble du réseau de la santé pour présenter les possibilités offertes. Les résultats nous ont démontré que des contraintes personnelles et financières anticipées par les auxiliaires militaient en faveur d'une formation à temps partiel.

Emploi-Québec a financé directement plusieurs formations reliées à ce secteur au cours de l'année, par exemple, une formation *Santé, assistance et soins infirmiers* à Lachute et une formation *Aide aux bénéficiaires* à Saint-Eustache.

Ambulancières et ambulanciers

Nous avons participé à l'estimation des besoins de la main-d'œuvre ambulancière pour l'année 2002-2003, en collaboration avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux et Emploi-Québec Lanaudière. Les résultats de cette estimation nous ont incités à financer une nouvelle activité de formation pour douze nouveaux candidats.

Services de garde

Emploi-Québec a participé avec ses partenaires de l'entente spécifique pour le développement des services de garde à la rencontre de la ministre de la Famille et de l'Enfance, Mme Linda Goupil, afin d'exposer les collaborations régionales et un état de situation du développement actuel dans les Laurentides. La ministre a souligné avec fierté qu'Emploi-Québec Laurentides était la seule direction régionale à être signataire d'une entente spécifique en développement des services de garde.

En vertu de cette entente spécifique, Emploi-Québec Laurentides a accepté le financement d'un projet déposé par le Regroupement des centres de la petite enfance afin de mettre en place un service régional de remplacement de main-d'œuvre pour les éducatrices en service de garde. Les travaux de mise en œuvre de ce service ont débuté au troisième trimestre et le service est maintenant fonctionnel.

Nous avons collaboré avec le Regroupement des centres de la petite enfance au bilan et au suivi des projets réalisés en 2001-2002. Nous pouvons constater une hausse appréciable des inscriptions à la formation destinée aux travailleuses et aux travailleurs en services de garde. De plus, l'élaboration d'outils et la formation dispensée aux gestionnaires ont permis de répondre à des besoins prioritaires. Ainsi, Emploi-Québec a injecté 15 000 \$ dans la réalisation d'un colloque visant à soutenir le développement des compétences des gestionnaires de ce secteur.

Notre participation à la réalisation d'un sondage sur les besoins de nouvelle main-d'œuvre et de perfectionnement des travailleurs en emploi dans les services de garde de la région permettra de nous guider dans nos activités de formation l'an prochain.

Une nouvelle cohorte de vingt participants a commencé une formation comme éducateurs en service de garde à Sainte-Agathe au cours du dernier trimestre. À Saint-Jérôme, la formation en service de garde qui avait commencé le 17 avril 2001 s'est terminée le 29 mars 2002. Aucun abandon n'est à signaler durant cette formation.

Les services aux employeurs

Le projet visant à développer et soutenir une démarche de formation en commerce électronique s'est poursuivi toute l'année malgré les difficultés de recrutement et de maintien des entreprises. Le manque d'intérêt et de moyens financiers ainsi que le contexte entourant l'implantation de sites en commerce électronique expliquent ces difficultés.

Emploi-Québec a soutenu les entreprises dans l'implantation de nouvelles technologies et contribué à l'adaptation des travailleurs et des travailleuses par ses mesures et ses services; les résultats sont décrits aux pages 17 et 18 du présent document.

Le matériel de transport

Tout au long de la présente année, Emploi-Québec a continué de soutenir les entreprises du secteur de l'aéronautique et particulièrement celles qui sont implantées dans la Zone de commerce

international de Montréal à Mirabel. Ces efforts ont porté entre autres sur l'aide aux démarches de recrutement, le développement de programmes spécifiques de formation et l'achat de formations de base dans ce secteur.

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre en aérospatiale au Québec (CAMAQ) a poursuivi ses démarches avec les établissements des trois ordres d'enseignement spécialisés dans le domaine de l'aéronautique afin d'implanter un centre de formation dans la Zone de commerce international de Montréal à Mirabel. Cette demande a été transmise au bureau du premier ministre et un avis a été demandé à Emploi-Québec et au ministère de l'Éducation. Ce projet fait toujours l'objet de discussions. Le ministère de l'Industrie et du Commerce a aussi été interpellé dans ce dossier, entre autres pour augmenter la contribution des entreprises dans ce projet.

Dans le contexte de la fermeture de General Motors de Boisbriand, Emploi-Québec a participé aux discussions avec le Conseil régional de développement et plusieurs partenaires visant à faire des Laurentides un pôle d'excellence en transport terrestre avancé. Un comité scientifique et technique a également été mis en place pour soutenir cette démarche et pour préparer un plan d'action. Pour pallier la fermeture de General Motors, des comités d'adaptation de main-d'œuvre (CAMO) ont été mis sur pied où l'on retrouve la participation de General Motors et de ses sous-traitants, tels WBF Technologies de Saint-Jérôme et les Systèmes automobiles Mackie de Sainte-Thérèse.

Enfin, la ministre déléguée à l'Emploi, Mme Agnès Maltais, est venue annoncer à Boisbriand, le 7 mars 2002, un projet économique d'envergure réalisé avec la société Pièces automobiles RAUFOSS Canada Ltée. Ce projet permettra la formation et l'intégration en emploi de 66 nouveaux employés. La contribution d'Emploi-Québec s'élève à 455 000 \$.

Le tourisme

La mise sur pied du comité régional pour la valorisation et la promotion des métiers en tourisme a permis de structurer la concertation avec le milieu et de travailler à l'élaboration d'un plan d'action pour le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre en tourisme. Pour ce faire, Emploi-Québec et l'Association touristique des Laurentides ont financé l'embauche d'une ressource pour la mise en œuvre de ce plan.

Un important plan de formation de la main-d'œuvre en emploi a été accepté à partir du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Ainsi, une formation sur la qualité de l'accueil et sur le service à la clientèle a été offerte à l'automne à plus de 400 travailleuses et travailleurs d'une vingtaine d'entreprises de la MRC des Pays-d'en-Haut. Emploi-Québec investit 400 000 \$ dans ce projet.

Des tables locales de concertation dans les MRC des Laurentides et des Pays-d'en-Haut ont été mises sur pied afin de favoriser la stabilisation de l'emploi touristique et ont piloté un projet de développement d'un logiciel de jumelage des emplois disponibles et des travailleurs saisonniers. Des difficultés d'inscription de la main-d'œuvre saisonnière et à temps partiel ne permettent pas pour l'instant l'atteinte de résultats probants.

Plusieurs problématiques qui influencent négativement l'offre de main-d'œuvre ont fait l'objet de travaux. Par exemple, le projet de transport collectif offrant un service de transport aux personnes pour se rendre à leur travail s'est poursuivi dans la MRC des Laurentides. Ce projet est une belle réussite avec plus de 145 000 entrées pour les neuf premiers mois. De même, le manque de logements dans la MRC des Laurentides pour la main-d'œuvre du secteur touristique devient un obstacle au recrutement de plus en plus important. Une rencontre avec huit employeurs s'est tenue afin de les inciter à construire des logements.

Soulignons enfin qu'avec la collaboration du Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie touristique, de l'Association touristique des Laurentides et du Cégep de Saint-Jérôme, Emploi-Québec a participé aux travaux pour la remise du prix de l'employé touristique de l'année, lors de la soirée des Grands Prix en tourisme de la région.

Les gestionnaires en ressources humaines

Emploi-Québec a continué son aide-conseil et financier au Réseau des gestionnaires en ressources humaines des Laurentides. Voici quelques exemples des principaux thèmes abordés lors de ces rencontres :

- ⇒ les aspects légaux des congés de maternité et parentaux ainsi que la Loi sur les renseignements personnels;
- ⇒ les assurances collectives;
- ⇒ le contrôle des coûts;
- ⇒ la Stratégie à l'égard de la main-d'œuvre féminine;
- ⇒ les perspectives professionnelles de la région des Laurentides d'ici 2004;
- ⇒ la présentation de la vidéocassette sur la valorisation de la diplomation *Attendez-moi, j'arrive*.

Les entreprises exportatrices

Emploi-Québec a participé à la mise en oeuvre de l'entente spécifique à l'exportation de la région dont le lancement officiel a eu lieu le 24 janvier 2002. Il s'agit d'un investissement de 60 000 \$ sur trois ans afin de soutenir des activités visant à augmenter le nombre d'entreprises exportatrices dans la région et ainsi stimuler la création d'emplois. Tout au cours de l'année, les conseillers et les conseillères aux employeurs, lors de rencontres avec les entreprises, informent celles-ci de l'existence de ce service et les soutiennent dans le recrutement de personnel spécialisé pour ces activités.

3.6 Agir sur des problématiques communes de nature métropolitaine par des actions concertées : matériel de transport en particulier le sous-secteur de l'aéronautique, produits métalliques, transport, services aux employeurs, personnes immigrantes et Zone de commerce international de Montréal à Mirabel

Le représentant du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides à la Table métropolitaine de Montréal a participé aux rencontres de cette instance interrégionale au cours de l'année 2001-2002. En relation avec celle-ci, outre la production d'un plan d'action pour 2002-2003, notons la mise en place d'un site Internet (table-metropolitaine.org), la préparation de

documents d'orientation pour la Commission des partenaires du marché du travail, une proposition pour la création d'un comité de travail multirégional à Emploi-Québec et la production de divers documents, notamment des études et des fiches sectorielles.

De plus, Emploi-Québec Laurentides participe comme représentant des cinq régions de la Région métropolitaine de recensement au Conseil métropolitain pour la formation en bioalimentaire. Cet organisme a reçu 1,3 M\$ de la Table métropolitaine pour approuver des projets innovateurs en matière de formation en entreprise.

Pendant l'année 2001-2002, Mme Pauline Marois, la vice-première ministre et ministre d'État à l'Économie et aux Finances, a annoncé la création de 569 emplois avec l'implantation éventuelle de sept nouvelles entreprises dans la Zone de commerce international de Montréal à Mirabel. Le centre de services aux entreprises d'Emploi-Québec qui s'y trouve a continué ses démarches de prospection et d'intervention auprès des entreprises et, malgré les événements du 11 septembre 2001 qui ont touché fortement le secteur de l'aéronautique, Emploi-Québec est intervenu dans plusieurs projets, dont Bombardier aéronautique, Laboratoires Technicolor du Canada, International Cargo Equipment Resource (ICER), Comptoir international de commerce (CIC) et Messier-Dowty.

4. Une organisation centrée sur les résultats

Pour Emploi-Québec, l'amélioration de la prestation du service à la clientèle est tributaire d'une gestion par résultats. L'une des manifestations de cette nouvelle culture est l'adoption de la *Déclaration des services aux citoyennes et aux citoyens* comprenant des engagements de qualité et des indicateurs pour en mesurer l'atteinte.

Dans l'optique d'optimisation de la qualité du service, les résultats préliminaires de l'*Étude de satisfaction des usagers des services de placement et d'information sur le marché du travail*³, reliés à la satisfaction des usagers de la salle multiservice, nous indiquent un indice de satisfaction à l'égard du personnel des Laurentides à 8,9 sur 10. Ce résultat souligne que la situation est excellente mais qu'il y a place à amélioration. De plus, 96 % des répondants se sont déclarés très et plutôt satisfaits à la question : *Tout compte fait, diriez-vous que votre visite à la salle multiservice a été satisfaisante ou insatisfaisante ?*

Par ailleurs, en matière de plaintes, l'objectif global de gestion est que toutes les demandes de renseignements et toutes les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes soient traitées. Pour 2001-2002, il y a eu 1 085 demandes de renseignements provenant de notre région, représentant environ 4,2 % de toutes les demandes reçues à travers le Québec. Par ailleurs, il y a eu 66 plaintes dites de niveau 1 qui sont constituées du total des insatisfactions reçues et traitées par un préposé aux renseignements, soit moins de 4 % de l'ensemble des régions. Le nombre de plaintes dites de niveau 2 se sont élevées à 54, soit 5 % de toutes les plaintes de ce niveau au Québec. Le traitement de ces plaintes nécessite généralement une ou plusieurs interventions des spécialistes auprès des divers niveaux de décision du Ministère.

Emploi-Québec Laurentides, en 2001-2002, a recensé 17 852 participants actifs dans ses mesures et programmes de formation, de soutien à la recherche d'emploi, d'expérience de travail, etc. Le coût moyen par participant en 2001-2002 se situe à 2 748 \$ pour la région, en augmentation par rapport à l'an passé (2 616 \$). Ce coût moyen est de 2 993 \$ pour l'ensemble du Québec.

Emploi-Québec a mené des travaux pour mesurer le coût moyen par personne en emploi. Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi avec les coûts des diverses activités dispensées (soutien du revenu, intervenants externes, services directs et administration). On estime à 4 695 \$ le coût moyen par personne en emploi dans les Laurentides. Il s'agit d'une amélioration tangible avec le coût moyen par personne en emploi qui avait atteint 5 523 \$ en 2000-2001. Pour l'ensemble du Québec, ce coût moyen s'élève à 6 500 \$. Ce coût doit être mis en relation avec le fait qu'Emploi-Québec offre ses services en priorité aux personnes qui éprouvent des difficultés sérieuses d'insertion au marché du travail.

Les pages suivantes font état des résultats opérationnels, des cibles et de leur pourcentage d'atteinte pour les 18 indicateurs inscrits dans le Plan d'action régional 2001-2002 pour chaque centre local d'emploi. On y retrouve aussi les données pour la région et pour le Québec. Sont également présentés les résultats financiers pour la région et pour chaque CLE.

³ Voir *Étude de satisfaction des usagers des services de placement et d'information sur le marché du travail*, Enquête menée par la firme Jolicoeur et associés auprès d'utilisateurs ayant utilisé la salle multiservice en 2001-2002, mai 2002.

Suivi des indicateurs ciblés au PAR 2001-2002

Indicateurs ciblés	Cibles de résultats régionales	Résultats atteints	Femmes	Degré d'atteinte	Résultats Québec
Indicateurs du plan d'action annuel Emploi-Québec					
1. Nombre de vacances signalées au Service national de placement	18 000	20 447		113,6 %	256 794
2. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	12 198	14 489	7 056	118,8 %	256 101
3. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	6 804	10 449	4 945	153,6 %	136 994
4. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,5 %	57,5 %	56,9 %	123,7 %	46,4 %
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	22 700 000 \$	18 100 000		79,9 %	274 400 000 \$
6. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale (individus distincts)	1 625	2 063	1 780	127,0 %	30 017
7. Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	39,6 %	52,1 %	52,2 %	131,6 %	41,1 %
8. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	4 343	4 933	2 089	113,6 %	84 119
9. Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	48,3 %	59,1 %	56,9 %	122,4 %	49,3 %
10. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	162	174		107,4 %	3 322
11. Nombre de nouvelles ententes de qualification	33	61		184,8 %	2 039
12. Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	12 300 000 \$	7 100 000 \$		57,6 %	118 800 000 \$
13. Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant au critère de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75,0 %	86,4 %	87,0 %		75,0 %
14. Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant au critère de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	69,9 %	72,1 %		60,5 %
Indicateurs de l'Entente Canada-Québec					
15. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participant à l'assurance-emploi	6 933	8 362		120,6 %	139 073
16. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	4 008	4 190		104,5 %	60 231
17. Somme des prestations non-versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	10 400 000 \$	11 000 000		106,2 %	155 600 000 \$
Indicateur de gestion					
18. Nombre d'entreprises visitées pour la promotion de la loi 90 et du FNFMO	121	160		132,2 %	

Les résultats

		Nombre d'occasions d'emploi signalées au Service national de placement	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec (individus distincts) ⁵	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	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	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale (individus distincts)
CLE de Saint-Eustache	Résultat		2 465	1 535	53,9 %		315
	Cible 2001-2002		1 919	1 070	46,5 %		256
	% d'atteinte		128,5 %	143,5 %	115,9 %		123,0 %
CLE de Sainte-Thérèse	Résultat	12 557	2 932	2 175	57,6 %		416
	Cible 2001-2002	10 058	2 454	1 369	46,5 %		327
	% d'atteinte	124,8 %	119,5 %	158,9 %	123,9 %		127,2 %
CLE de Mirabel	Résultat		626	510	60,4 %		79
	Cible 2001-2002		572	319	129,9 %		76
	% d'atteinte		109,4 %	159,9 %	60,4 %		103,9 %
CLE de Saint-Jérôme	Résultat	6 792	3 148	2 201	54,4 %		491
	Cible 2001-2002	6 535	2 604	1 453	46,5 %		347
	% d'atteinte	103,9 %	120,9 %	151,5 %	117,0 %		141,5 %
CLE de Lachute	Résultat	914	1 518	1 111	62,7 %		222
	Cible 2001-2002	805	1 023	571	46,5 %		136
	% d'atteinte	113,5 %	148,4 %	194,6 %	134,8 %		163,2 %
CLE de Sainte-Adèle	Résultat		1 020	774	59,6 %		141
	Cible 2001-2002		904	504	46,5 %		120
	% d'atteinte		112,8 %	153,6 %	128,2 %		117,5 %
CLE de Sainte-Agathe	Résultat		1 421	1 263	66,3 %		225
	Cible 2001-2002		1 364	761	46,5 %		182
	% d'atteinte		104,2 %	166,0 %	142,6 %		123,6 %
CLE de Mont-Laurier	Résultat	1 119	1 275	864	54,5 %		173
	Cible 2001-2002	602	1 358	757	46,5 %		181
	% d'atteinte	185,9 %	93,9 %	114,1 %	117,2 %		95,6 %
Région des Laurentides	Résultat	20 447	14 489	10 449	57,5 %	18 100 000 \$	2 063
	Cible 2001-2002	18 000	12 198	6 804	46,5 %	22 700 000 \$	1 625
	% d'atteinte	113,6 %	118,8 %	153,6 %	123,7 %	79,9 %	127,0 %
Québec	Résultat	256 794	256 101	136 994	46,4 %	274 400 000	30 017
	Cible 2001-2002	242 073	228 577	114 390	43,2 %	384 200 000 \$	29 968
	% d'atteinte	106,1 %	112,0 %	119,8 %	107,4 %	71,4 %	100,2 %

⁵ Les données sur les nouveaux participants comprennent les participations au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

		Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec de moins de 30 ans (individus distincts)	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	Nombre de nouvelles ententes de qualification	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi
CLE de Saint-Eustache	Résultat	53,9 %	852	51,1 %	34	7	
	Cible 2001-2002	39,6 %	683	48,3 %	25	5	
	% d'atteinte	136,1 %	124,7 %	105,8 %	136,0 %	140,0 %	
CLE de Sainte-Thérèse	Résultat	54,6 %	1 069	61,1 %	32	10	
	Cible 2001-2002	39,6 %	874	48,3 %	33	7	
	% d'atteinte	137,9 %	122,3 %	126,5 %	97,0 %	142,9 %	
CLE de Mirabel	Résultat	58,3 %	224	62,0 %	12	5	
	Cible 2001-2002	39,6 %	204	48,3 %	8	2	
	% d'atteinte	147,2 %	109,8 %	128,4 %	150,0 %	250,0 %	
CLE de Saint-Jérôme	Résultat	50,0 %	1 069	58,8 %	21	13	
	Cible 2001-2002	39,6 %	927	48,3 %	35	7	
	% d'atteinte	126,3 %	115,3 %	121,7 %	60,0 %	185,7 %	
CLE de Lachute	Résultat	49,8 %	638	62,0 %	16	3	
	Cible 2001-2002	39,6 %	364	48,3 %	14	3	
	% d'atteinte	125,8 %	175,3 %	128,4 %	114,3 %	100,0 %	
CLE de Sainte-Adèle	Résultat	53,7 %	269	58,8 %	13	8	
	Cible 2001-2002	39,6 %	322	48,3 %	12	2	
	% d'atteinte	135,6 %	83,5 %	121,7 %	108,3 %	400,0 %	
CLE de Sainte-Agathe	Résultat	57,5 %	353	66,4 %	19	14	
	Cible 2001-2002	39,6 %	486	48,3 %	18	4	
	% d'atteinte	145,2 %	72,6 %	137,5 %	105,6 %	350,0 %	
CLE de Mont-Laurier	Résultat	38,3 %	424	57,7 %	26	1	
	Cible 2001-2002	39,6 %	483	48,3 %	17	3	
	% d'atteinte	96,7 %	87,8 %	119,5 %	152,9 %	33,3 %	
Région des Laurentides	Résultat	52,1 %	4 933	59,1 %	174	61	7 100 000 \$
	Cible 2001-2002	39,6 %	4 343	48,3 %	162	33	12 300 000 \$
	% d'atteinte	131,6 %	113,6 %	122,4 %	107,4 %	184,8 %	57,7 %
Québec	Résultat	41,1 %	84 119	49,3 %	3 322	2 039	118 800 000 \$
	Cible 2001-2002	36,8 %	80 601	45,1 %	3 200	1 265	205 700 000 \$
	% d'atteinte	111,7 %	104,4 %	109,3 %	103,8 %	161,2 %	57,8 %

		Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec participant à l'assurance-emploi (individus distincts, statut corrigé) ⁶	Nombre de participants à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant au critère de repérage des personnes à risque de chômage prolongé (courte ou longue durée)	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant au critère de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	Nombre d'entreprises visitées pour la promotion de la loi 90 et du FNFMO
CLE de Saint-Eustache	Résultat		1 676	589	84,4 %	57,0 %	24
	Cible 2001-2002		1 091	630	75,0 %	75,0 %	19
	% d'atteinte		153,6 %	93,5 %			126,3 %
CLE de Sainte-Thérèse	Résultat		1 670	1 012	85,6 %	69,2 %	48
	Cible 2001-2002		1 395	806	75,0 %	75,0 %	25
	% d'atteinte		119,7 %	125,6 %			192,0 %
CLE de Mirabel	Résultat		405	228	79,7 %	58,8 %	6
	Cible 2001-2002		325	188	75,0 %	75,0 %	6
	% d'atteinte		124,6 %	121,3 %			100,0 %
CLE de Saint-Jérôme	Résultat		1 536	959	88,9 %	78,6 %	26
	Cible 2001-2002		1 480	856	75,0 %	75,0 %	26
	% d'atteinte		103,8 %	112,0 %			100,0 %
CLE de Lachute	Résultat		785	335	92,7 %	88,8 %	14
	Cible 2001-2002		582	336	75,0 %	75,0 %	10
	% d'atteinte		134,9 %	99,7 %			140,0 %
CLE de Sainte-Adèle	Résultat		475	237	92,6 %	65,3 %	13
	Cible 2001-2002		514	297	75,0 %	75,0 %	9
	% d'atteinte		92,4 %	79,8 %			144,4 %
CLE de Sainte-Agathe	Résultat		767	510	76,9 %	64,8 %	13
	Cible 2001-2002		775	448	75,0 %	75,0 %	13
	% d'atteinte		99,0 %	113,8 %			100,0 %
CLE de Mont-Laurier	Résultat		655	318	87,9 %	72,3 %	16
	Cible 2001-2002		771	447	75,0 %	75,0 %	13
	% d'atteinte		85,0 %	71,1 %			123,1 %
Région des Laurentides	Résultat	11 000 000	8 362	4 190	86,4 %	69,9 %	160
	Cible 2001-2002	10 400 000	6 933	4 008	75,0 %	75,0 %	121
	% d'atteinte	106,2 %	120,6 %	104,5 %			132,2 %
Québec	Résultat	155 600 000	139 073	60 231	75,0 %	60,5 %	
	Cible 2001-2002	178 500 000 \$	129 870	68 080	75,0 %	75,0 %	
	% d'atteinte	87,2 %	107,1 %	88,5 %			

⁶ Les participations n'ont pas été comptabilisées avec le nombre de participants aux interventions d'Emploi-Québec afin d'éviter le double comptage.



Fonds de développement du marché du travail au 31 mars 2002

Budget total

	Budget	Déboursés au 2002-03-31	% Déb./Budget Réseau 101 %	Solde disponible
LACHUTE	3 210 900 \$	2 856 600 \$	89 %	354 300 \$
MONT-LAURIER	2 956 100 \$	2 970 300 \$	100 %	(14 200) \$
ST-JÉRÔME	7 653 900 \$	7 805 900 \$	102 %	(152 000) \$
STE-THÉRÈSE	8 038 700 \$	8 109 800 \$	101 %	(71 100) \$
STE-AGATHE	3 344 700 \$	3 296 800 \$	99 %	47 900 \$
ST-EUSTACHE	5 007 000 \$	5 382 100 \$	107 %	(375 100) \$
MIRABEL	2 098 900 \$	2 245 800 \$	107 %	(146 900) \$
STE-ADÈLE	2 129 100 \$	2 236 400 \$	105 %	(107 300) \$
DIRECTION RÉGIONALE	1 406 900 \$	1 387 500 \$	99 %	19 500 \$
TOTAL RÉGION	35 846 200 \$	36 291 200 \$	101 %	(445 000) \$

Fonds du Québec

	Budget	Déboursés au 2002-03-31	% Déb./Budget Réseau 78 %	Solde disponible
LACHUTE	1 029 100 \$	603 100 \$	59 %	426 000 \$
MONT-LAURIER	883 600 \$	692 700 \$	78 %	190 900 \$
ST-JÉRÔME	2 222 000 \$	1 664 800 \$	75 %	557 200 \$
STE-THÉRÈSE	2 005 700 \$	1 315 600 \$	66 %	690 100 \$
STE-AGATHE	910 300 \$	641 500 \$	70 %	268 800 \$
ST-EUSTACHE	1 633 500 \$	1 122 500 \$	69 %	511 000 \$
MIRABEL	397 600 \$	161 000 \$	40 %	236 600 \$
STE-ADÈLE	610 200 \$	482 500 \$	79 %	127 700 \$
DIRECTION RÉGIONALE	1 253 900 \$	465 300 \$	37 %	788 600 \$
TOTAL RÉGION	10 946 000 \$	7 148 900 \$	65 %	3 796 900 \$

Compte de l'assurance-emploi

	Budget	Déboursés au 2002-03-31	% Déb./Budget Réseau 111 %	Solde disponible
LACHUTE	2 181 800 \$	2 253 500 \$	103 %	(71 700) \$
MONT-LAURIER	2 072 500 \$	2 277 600 \$	110 %	(205 000) \$
ST-JÉRÔME	5 431 900 \$	6 141 100 \$	113 %	(709 200) \$
STE-THÉRÈSE	6 032 900 \$	6 794 200 \$	113 %	(761 400) \$
STE-AGATHE	2 434 400 \$	2 655 400 \$	109 %	(221 000) \$
ST-EUSTACHE	3 373 500 \$	4 259 700 \$	126 %	(886 300) \$
MIRABEL	1 701 300 \$	2 084 800 \$	123 %	(383 500) \$
STE-ADÈLE	1 518 900 \$	1 753 900 \$	115 %	(235 000) \$
DIRECTION RÉGIONALE	153 000 \$	922 200 \$	603 %	(769 200) \$
TOTAL RÉGION	24 900 200 \$	29 142 300 \$	117 %	(4 242 300) \$

5. Les perspectives 2002-2003

Afin de soutenir une prestation de services adaptée à la réalité et aux problématiques du marché du travail dans les Laurentides, le Conseil régional des partenaires du marché du travail a adopté quatre orientations, chacune d'elles se définissant à partir de priorités qui lui sont propres :

Le réemploi

- ⇒ production d'une information proactive sur le marché du travail;
- ⇒ développement d'un service de placement électronique pour les individus et les employeurs;
- ⇒ intervention rapide auprès des personnes à risque de chômage prolongé.

L'aide aux personnes les plus démunies sur le plan de l'emploi

- ⇒ préparation et insertion en emploi des personnes sous-scolarisées avec une attention particulière apportée aux jeunes de 16 à 24 ans, aux jeunes femmes monoparentales, aux personnes handicapées et aux personnes de 45 ans et plus;
- ⇒ partenariat et concertation dans la mise en œuvre des stratégies gouvernementales à l'égard des groupes défavorisés;
- ⇒ collaboration à la lutte contre la pauvreté et au développement de l'économie sociale.

L'aide aux employeurs et aux personnes en emploi

- ⇒ promotion et soutien du perfectionnement des personnes en emploi par la formation;
- ⇒ efforts pour atténuer les difficultés de recrutement;
- ⇒ création et maintien d'entreprises de la nouvelle économie;
- ⇒ soutien dans la gestion des ressources humaines dans les entreprises.

La gestion par résultats

- ⇒ utilisation d'indicateurs de résultats et de paramètres permettant de faire l'évaluation régulière des orientations et priorités;
- ⇒ mise en œuvre du plan d'action régional relatif à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.



ANNEXE 1

Ventilation par mesure du nombre de participations dans l'année en cours et les déboursés s'y rattachant – Données au 31 mars 2002

Mesures	Participations		Déboursés		Total
	Individus	Projets en entreprises	Individus	Entreprises/Partenaires	TOTAL
Anciennes mesures	2		7 600 \$		7 600 \$
Sessions de groupe et individuelle	18 128				
Mesure de formation	4 719		13 318 900 \$	6 086 100 \$	19 405 000 \$
Insertion sociale	680		483 700 \$	281 800 \$	765 500 \$
Jeunes Volontaires	192		431 000 \$	288 900 \$	720 000 \$
Projets de préparation à l'emploi	371		73 800 \$	2 002 200 \$	2 076 000 \$
Services d'aide à l'emploi	7 711		35 900 \$	3 793 900 \$	3 829 800 \$
Soutien au travail autonome	427		2 038 000 \$	390 700 \$	2 428 700 \$
Subventions salariales	992			2 925 400 \$	2 925 400 \$
Contrats d'intégration au travail	176			463 300 \$	463 300 \$
Frais d'aide non liés aux activités ⁽¹⁾	580		95 100 \$		95 100 \$
Supplément de retour au travail	1 233		616 300 \$		616 300 \$
Concertation pour l'emploi		303		2 958 500 \$	2 958 500 \$
TOTAL RÉGION	35 211	303	17 100 500 \$	19 190 800 \$	36 291 200 \$

(1) Aide accordée pour des activités qui ne peuvent s'inscrire dans le cadre d'une mesure mais qui sont essentielles dans la démarche d'intégration en emploi.

Source : Rapport de la Direction du suivi financier et de l'information de gestion, mars 2002.

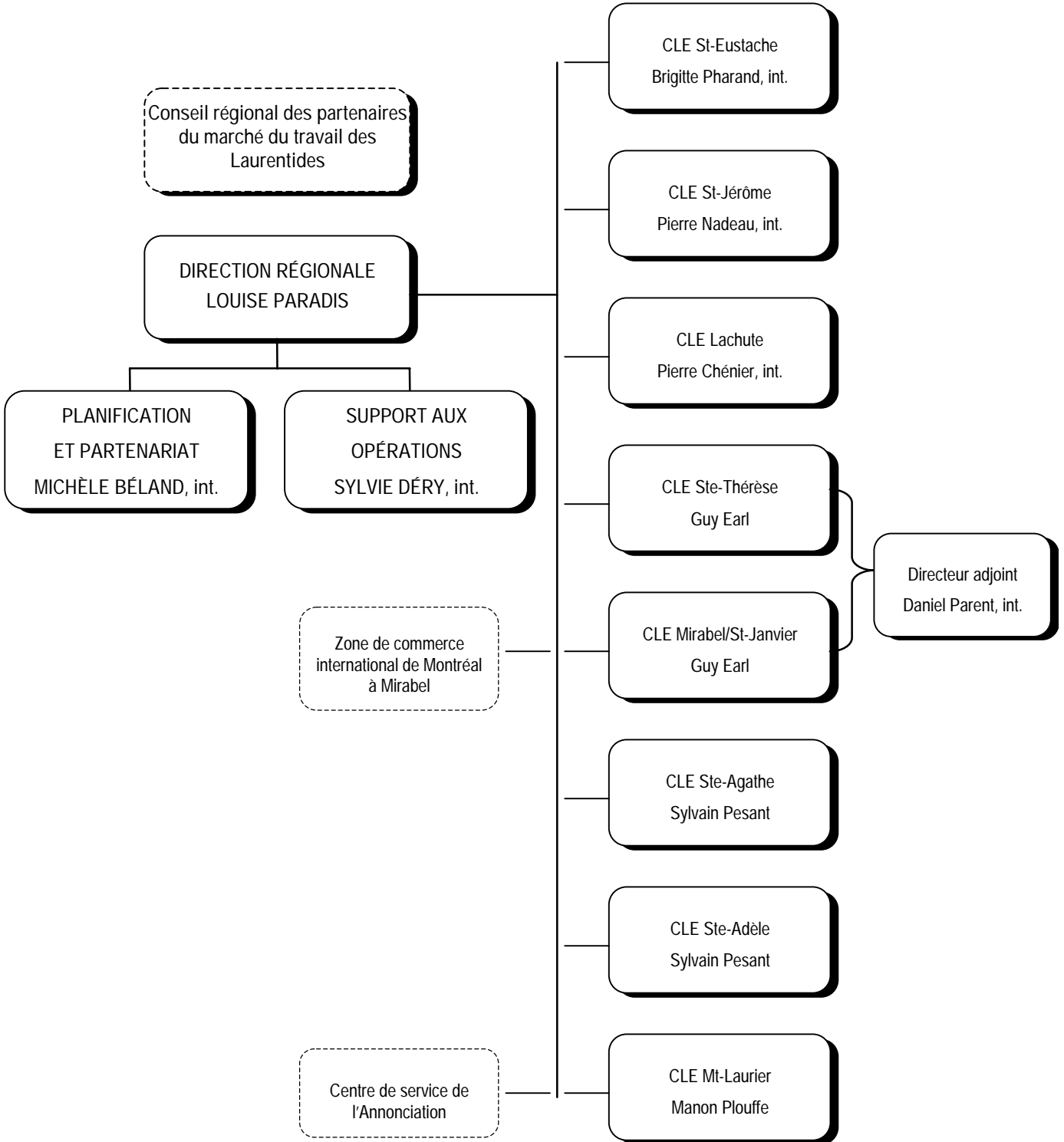
Portrait des nouveaux participants aux mesures actives au 31 mars 2002

Caractéristiques	Résultats
Âge	
Moins de 30 ans	34 %
30 à 44 ans	44 %
45 ans et plus	22 %
Sexe	
Femme	49 %
Homme	51 %
Scolarité	
Primaire	4 %
Secondaire	60 %
Collégial	10 %
Université	4 %
Non disponible	22 %
Statut familial	
Monoparental	15 %
Autres	85 %
Non disponible	-
Statut de participation	
PSR	28 %
PSR admissible à l'assurance-emploi	14 %
PAE	44 %
Admissible à l'assurance-emploi	5 %
Sans chèque	9 %

Source : Rapport de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, mars 2002 (DRES).



Structure administrative au 31 mars 2002





**COORDONNÉES DES MEMBRES DU CONSEIL RÉGIONAL
DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DES LAURENTIDES
AU 31 MARS 2002**

Six membres représentant la main-d'œuvre	Six membres représentant les entreprises	Deux membres représentant les organismes communautaires Quatre membres issus des milieux de la formation
DUPLANTIE, JOHANNE Représentante syndicale T.C.A. Canada (FTQ) Blainville	BARRETTE, THÉRÈSE Directrice générale Chambre de commerce de Mont-Tremblant St-Jovite	BRÛLÉ-FARRUGIA, CHRISTIANE Enseignante Commission scolaire Pierre-Neveu Mont-Laurier
GOYER, DANIEL Directeur Service d'emploi agricole Fédération UPA Outaouais-Laurentides St-Eustache	DYOTTE-BOURGEOIS, MICHELINE Vice-présidente Ferme M.R.J. Bourgeois inc. St-Eustache	LAUZON, MARCEL Représentant du milieu de la formation St-Sauveur
LACELLE, CLAUDETTE Présidente, Syndicat des métallos Local 7812 (FTQ) St-Antoine	GUILBAULT, MICHEL Vice-président, ressources humaines Station Mont-Temblant	MÉNARD, DENIS Directeur, Groupe dev. et Partenariat Cégep St-Jérôme St-Jérôme
LAROSE, DANIEL Président Syndicat des Employés professionnels Blainville	PAPILLON, PIERRE Vice-président Finances Groupe I.C.E. Inc. Ste-Adèle	SAUVÉ, MANON Directrice Carrefour Jeunesse-Emploi Ste-Thérèse
LAUZON, JOCELYNE, présidente Présidente CSN Laurentides St-Jérôme	SOUCY, LOUISETTE Directrice ressources humaines Rolland inc. – Groupe Cascade St-Jérôme	BOULAY, Joël Directeur Intégration travail Laurentides St-Antoine
POELMAN, HUGUES, vice-président Conseil central des Laurentides (CSN) Collège Lionel-Groulx Ste-Thérèse	TÉTREAUULT, DIANE Chef, ressources humaines Stablex Blainville	Poste vacant milieu de la formation
Membre désigné représentant le MR	Membre désigné représentant le MEQ	Membre désigné représentant le MIC
ROY, PIERRE-PAUL Sous-ministre adjoint Ministère des régions St-Jérôme	LANGLOIS, LAURAINÉ Directrice régionale Ministère de l'Éducation du Québec Ste-Thérèse	BÉLANGER, DIANE Directrice régionale Ministère de l'Industrie et du commerce St-Jérôme
Membre d'office représentant Emploi-Québec et secrétaire du Conseil		
PARADIS, LOUISE Directrice régionale Emploi-Québec St-Jérôme		