



EMPLOI-QUÉBEC

**BILAN ANNUEL
2011-2012**

Montréal

Document produit par :

La Direction régionale d'Emploi-Québec de la Montérégie

3225, avenue Cusson, bureau 5500

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 0H7

Téléphone : 450 773-7463

Sans frais : 1 866 740-2135

Télécopieur : 450 773-3614

Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 978-2-550-65955-6 (version électronique)

ISBN : 978-2-550-65954-9 (version imprimée)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2012

Mot du président et du directeur régional d'Emploi-Québec Montérégie

L'année financière 2011-2012 a été caractérisée par une certaine morosité du marché du travail, l'emploi faisant du surplace en 2011 et reculant au début de 2012. La reprise économique qui s'est amorcée avec vigueur en 2010 a fait place à un rythme de croissance moins soutenu en 2011. Conséquemment, l'emploi qui avait bondi dès 2010 a subi un coup de frein en 2011 qui s'est traduit par une perte de 1 200 postes. Le début de l'année 2012 a été caractérisé par des reculs marqués de l'emploi qui se sont quand même soldés par une contraction du chômage attribuable à la baisse du taux d'activité. Les baby-boomers qui en sont en 2012 à leur deuxième année de départ à la retraite ont grandement contribué à la réduction du chômage, mais au prix d'une baisse du taux d'activité et d'une augmentation du rapport de dépendance économique. Dans cette perspective, la poursuite de nos efforts en formation afin d'accroître la productivité des entreprises, mais aussi afin de pallier la chute du nombre de diplômés dans les programmes de la formation professionnelle et technique liée aux emplois manufacturiers compte parmi nos priorités d'intervention.

À l'instar des années passées, les efforts déployés par le personnel des services de la solidarité sociale et des services publics d'emploi de la Montérégie ont permis de rendre disponible au travail la clientèle plus éloignée du marché du travail afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre signifiés par les entreprises du territoire. Ces efforts se manifestent par des investissements de 98,9 millions de dollars, incluant 10,9 millions de dollars en vertu du Pacte pour l'emploi et 1,7 million de dollars en vertu du Plan Emploi Métropole. Ces investissements représentent 14,4 % de l'ensemble des régions du Québec.

Soulignons aussi que 222 ententes ont été signées avec les organisations communautaires en développement de l'employabilité pour procurer des services complémentaires à ceux qui sont offerts par le personnel d'Emploi-Québec Montérégie.

Le présent document témoigne des efforts du personnel des dix-neuf centres locaux d'emploi (CLE), du Centre administratif de la Montérégie, du personnel de la Direction régionale et de ses partenaires. Ces efforts se traduisent, entre autres, par le niveau d'atteinte des indicateurs ciblés pour lesquels nous avons à produire une reddition de comptes. Si la morosité du marché de l'emploi a influencé à la baisse le nombre de participants à nos mesures et services, le recul de celui-ci a eu la conséquence de diminuer les retours en emploi pour l'ensemble de notre clientèle.

Nous profitons donc de cette occasion pour témoigner au personnel et aux partenaires associés toute notre reconnaissance pour leur travail et leur dévouement à soutenir constamment la clientèle individus et entreprises pour favoriser un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Finalement, nous vous invitons à parcourir ce bilan pour prendre connaissance, entre autres, de la situation du marché du travail, des résultats atteints ainsi que des investissements faits au cours de l'exercice 2011-2012.

Bonne lecture !

Le directeur régional,



Ghislain Laprise
Emploi-Québec Montérégie

Le président,



Jean-Claude Lecompte
Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR RÉGIONAL D'EMPLOI-QUÉBEC MONTÉRÉGIE	3
LE MARCHÉ DU TRAVAIL.....	5
RAPPEL DES ENJEUX ET ORIENTATIONS 2011-2012 D'EMPLOI-QUÉBEC SERVANT À RÉSOUDRE LES PROBLÈMES CONJONCTURELS ET STRUCTURELS DU MARCHÉ DU TRAVAIL	8
SOMMAIRE DES RÉSULTATS.....	10
REGARD SUR LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION ANNUEL 2010-2011	11
DÉTAILS DES RÉSULTATS	12
D'AUTRES INITIATIVES VISANT L'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES	14

Annexes

ANNEXE 1	18
ANNEXE 2	19
ANNEXE 3	20
ANNEXE 4	21

Le marché du travail

Contexte économique : la croissance économique du Québec est ralentie par l'augmentation de la charge fiscale et le déficit de sa balance commerciale

Après avoir rebondi vigoureusement en 2010 (croissance de 2,9 %), l'économie du Québec s'est essouffée en 2011, affichant une croissance de 1,7 %. À titre comparatif, l'économie canadienne bénéficiait au cours de la même période d'une croissance de 3,2 %, coiffant de 2 dixièmes de point de pourcentage le PIB des États-Unis. Malgré certaines difficultés, le cycle d'expansion de l'économie du Québec se poursuit en 2012. Le redressement de l'emploi conjugué à la remontée de la confiance des ménages augure bien. Toutefois, les ponctions fiscales additionnelles (taxe de vente, régime d'assurance parentale notamment) sont venues freiner la progression du PIB réel. À cet égard, la croissance annuelle moyenne du PIB au Québec devrait graviter autour de 1,4 % en 2012.

Au chapitre de l'emploi régional, la Montérégie a fait du surplace en 2011. Le premier semestre de 2012 a cependant été caractérisé par une forte progression du nombre de personnes occupées. Concrètement, la région a enregistré 9 600 emplois de plus depuis le début de l'année. Le taux de chômage était redescendu à 6,9 %, soit un point de pourcentage inférieur à ce qu'il était un an auparavant. Le taux de chômage excède encore de 0,8 point de pourcentage le niveau atteint en 2007.

Population et main-d'œuvre vieillissante

Les baby-boomers ont amorcé leur départ à la retraite en 2011 et, selon les estimations de la Régie des rentes du Québec, ils devraient être 18 316 en Montérégie à quitter le marché du travail en 2012. Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec, la population des 15 à 24 ans devrait diminuer de plus de 11 000 personnes entre 2011 et 2016 alors que les personnes de 25 à 64 ans n'augmenteront que de près de 18 000, pour un solde d'à peine plus de 6 000 personnes se situant entre 15 et 64 ans. Dans la mesure où l'expansion de l'emploi attendu au cours des 5 prochaines années avoisinera 25 000, on est en droit de s'attendre (solde migratoire inclus) à voir encore diminuer le chômage en Montérégie.

Recul de la population active

La population active en Montérégie s'élevait à 784 500 personnes en 2011, soit un recul de 7 500 personnes par rapport à 2010 (-1,0 %). Après avoir culminé en 2002 (70,3 %), le taux d'activité s'est légèrement contracté depuis. Il se situe présentement à 66 %, soit un niveau proche à ce qu'il était en 1993.

Dans la mesure où les jeunes sont proportionnellement plus nombreux à poursuivre leurs études, c'est sans surprise que nous assistons à une baisse du taux d'activité chez les 15 à 29 ans. Il atteignait 75,5 % en moyenne en 2011 alors qu'il se situait à 77,6 % en 2010. Par ailleurs, en raison du vieillissement de la population et des départs à la retraite, le taux d'activité des personnes de 45 ans et plus a diminué de 1,2 point de pourcentage pour se fixer à 52,6 % en 2011. Le taux d'activité de ce groupe devrait continuer de se contracter au cours des prochaines années, en raison du poids important des 55 à 64 ans parmi ce groupe. Seulement un peu plus d'une personne sur deux dans ce groupe d'âge demeure active.

Après avoir connu une progression sans précédent de leur participation au marché du travail, les femmes ont vu leur taux d'activité diminuer légèrement au cours des cinq dernières années. En 2011, il se situait à 62,3 %, en baisse de 0,9 point de pourcentage sur 2010. Chez les hommes, le recul du taux d'activité a été plus marqué, atteignant 2,1 points de pourcentage au cours de la même période.

Stagnation de l'emploi en 2011 et reprise de la croissance au début de 2012

En 2011, le marché du travail montréalais fut plutôt stagnant, avec une légère contraction de 0,2 % de l'emploi (-1 200 postes), alors que la province a enregistré une hausse de 38 400 postes (+1,0 %). Cela a porté à 729 500 le nombre de personnes en emploi à l'échelle régionale, soit 18,5 % des personnes occupées au Québec.

L'emploi des femmes montréalaises s'est accru de 3 300 postes en 2011. En 2010, les femmes de la région avaient connu une hausse de 4 900 emplois (+1,4 %). Du côté des hommes, l'emploi a diminué en Montérégie lors de l'année 2011. Alors que l'emploi à temps partiel demeurait stable à 47 600 postes, il se perdait 4 500 emplois à temps plein (-1,3 %) chez ces derniers. Cela tient au fait que la croissance économique a été soutenue surtout par les dépenses des ménages, favorisant l'emploi des secteurs traditionnellement féminins. À l'opposé, la morosité du commerce extérieur a ralenti les activités manufacturières de même que le transport de marchandises, ce qui a limité les gains d'emplois chez les hommes. Dans la mesure où les jeunes ont été moins présents sur le marché du travail, c'est sans surprise que nous avons assisté à un recul de 1,7 % de l'emploi chez les 15 à 29 ans. Au cours de la même période, l'emploi faisait du surplace chez les plus de 30 ans (+0,3 %).

Taux de chômage en retrait marqué

Le taux de chômage montréalais a régressé de 0,7 point de pourcentage pour s'établir à 7,0 % en 2011. Cette diminution s'explique par la baisse combinée du nombre de chômeurs (-6 200) et de la population active (-7 500) plutôt qu'en raison d'une croissance du marché de l'emploi. Le nombre de chômeurs a diminué de 10,1 % en 2011, pour se fixer à 55 000, soit un niveau comparable à celui de 2006. La durée moyenne du chômage est cependant remontée à 17,3 semaines, soit un niveau identique à ce qu'il était en 2008. À titre comparatif, la durée du chômage s'établissait à 20,1 semaines au début des années 2000.

Chez les hommes, le taux de chômage a diminué de 0,8 point de pourcentage pour atteindre 7,5 % en 2011, soit un niveau identique à ce qu'il était en 2006. En ce qui concerne le taux de chômage des femmes, celui-ci a fondu pour se fixer à 6,5 %, soit un taux supérieur de 1,1 point de pourcentage à ce qu'il était avant la récession de 2008.

Le taux de chômage des 15 à 29 ans est passé de 11,8 % en 2010 à 11,6 % en 2011, soit un maigre recul de 0,2 point de pourcentage. Malgré cela, il s'agit de l'un des taux les plus élevés qui aient été observés au cours des dix dernières années. Du côté des personnes de 30 ans et plus, la situation a évolué dans le sens contraire, alors que le taux de chômage est passé de 6,3 % en 2010 à 5,4 % en 2011. Précisons ici que la baisse du taux de chômage chez ces derniers est presque entièrement le fait du recul de la population active.

Stagnation du nombre de prestataires de l'aide sociale

Alors que le chômage diminue de façon importante, le volume de prestataires de l'aide sociale stagne. En effet, le nombre de ces derniers a peu varié entre avril 2011 et mars 2012, le recul n'étant que de 410 personnes alors qu'on dénombrait 30 824 prestataires. Les prestataires sans contraintes à l'emploi concentraient 60,0 % (18 620) de tous les prestataires de l'aide sociale, alors que les prestataires ayant une contrainte temporaire comptaient pour 40,0 % (12 205). Avec le temps, la part des prestataires ayant une contrainte temporaire s'accroît dans l'ensemble de l'aide sociale sous l'effet de la durée du séjour.

En mars 2012, 81,7 % des prestataires sans contraintes à l'emploi cumulaient plus de deux ans au programme d'aide sociale, soit une augmentation de 2,6 points de pourcentage sur 2011. À la même période, 41,5 % de ces derniers étaient à l'aide depuis plus de dix ans.

En ce qui concerne les prestataires avec contraintes sévères à l'emploi, leur nombre s'élevait à 20 340 en mars 2012, par rapport à 20 190 en mars 2011, ce qui représente une augmentation de 0,7 %.

En somme, le nombre de bénéficiaires de l'aide de dernier recours n'a pas véritablement varié entre 2011 et 2012. Les prestataires ont surtout changé de statut.

Rappel des enjeux et orientations 2011-2012 d'Emploi-Québec servant à résoudre les problèmes conjoncturels et structurels du marché du travail

ENJEUX 1, ORIENTATION 1

La récession aura entraîné d'importants revirements de tendance au niveau des bassins de chômeurs de courte et de longue durée. Malgré que nous ayons surpassé le niveau d'emploi d'avant la récession, ce n'est pas avant 2012 que le nombre de prestataires reviendra à celui d'avant la récession. Le premier enjeu auquel est confronté Emploi-Québec à court terme est :

Le risque que les personnes en chômage à la suite de la récession demeurent sans emploi de façon prolongée.

Pour cette raison, la première orientation d'Emploi-Québec est d'atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et de soutenir la relance de l'emploi.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participant à l'assurance-emploi;
- le nombre de participants à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

ENJEUX 2, ORIENTATION 2

Selon nos prévisions, en 2014, le taux de chômage aura reculé à un niveau jamais vu depuis le milieu des années 1960 au Québec, soit un taux de 6,2 %. En Montérégie, ce taux sera de 5,5 %, occasionnant du même coup des difficultés accrues de recrutement pour les entreprises. À terme, le nombre de chômeurs aura reculé de près du quart par rapport à 2009. À la lumière de la situation du marché du travail, le deuxième enjeu auquel fait face Emploi-Québec est, à moyen terme :

Un contexte de mutations profondes du marché du travail et de difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises, coexistant avec un chômage et un sous-emploi chez certains groupes de personnes, dans certains secteurs, régions ou milieux dévitalisés. Pour ces raisons, les deux prochaines orientations qui découlent de ce deuxième enjeu sont :

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi;
- le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale;
- le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi;
- le nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

ENJEUX 2, ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions significatives des services publics d'emploi;
- le nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO).

ENJEUX 3, ORIENTATION 4

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail a notamment pour responsabilité d'approuver le Plan d'action régional portant sur les services publics d'emploi. Donc, nous vous présentons, à titre d'information seulement, l'enjeu lié aux services de la solidarité sociale ainsi que l'enjeu organisationnel d'Emploi-Québec.

Enjeu lié aux services de la solidarité sociale : La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale.

Pour répondre à cet enjeu, l'orientation est la suivante : Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière.

L'indicateur de résultats rattaché à cette orientation est :

- le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours (indicateur convergé).

ENJEUX 4, ORIENTATION 5

Le dernier enjeu est l'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail.

Une dernière orientation est liée à cet enjeu : Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables);
- la proportion de plaintes traitées avec recommandation de modifications;
- le pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision.

Sommaire des résultats

RÉSULTATS 2011-2012

Indicateurs	Cible Montérégie	Taux d'atteinte de la cible Montérégie	Taux d'atteinte de la cible réseau	Résultats 2011-12	Résultats 2010-11	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi								
1 Participants (ECQ)	20 079	99,8 %	104,3 %	20 039	23 548	-3 509	-14,9 %	-10,1 %
2 Retours en emploi (ECQ)	7 663	122,9 %	103,9 %	9 415	10 197	-782	-7,7 %	-4,2 %
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique								
3 Participants (total)	38 444	100,1 %	103,0 %	38 470	42 278	-3 808	-9,0 %	-3,0 %
4 Participants (AS)	12 558	86,9 %	87,1 %	10 913	10 923	-10	-0,0 %	0,0 %
5 Retours en emploi (total)	21 310	95,5 %	102,8 %	20 348	22 461	-2 113	-9,4 %	0,0 %
6 Retours en emploi (AS)	4 450	97,8 %	80,2 %	4 351	4 394	-43	-1,0 %	-6,0 %
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation								
7 Entreprises aidées	1 826	104,5 %	116,0 %	1 908	1 939	-31	-1,6 %	-5,0 %
8 Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	611	123,1 %	127,5 %	752	543	209	38,5 %	-7,6 %
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi								
9 Sorties (AS)	8 639	84,4 %	83,4 %	7 295	7 334	-39	-1,0 %	9,4 %
Améliorer la prestation de services aux citoyens								
10 Délai de traitement des nouvelles demandes (en jours ouvrables) (AS)	10	118,2 %	108,7%	8,5	8,3	0,2	2,4 %	0,0 %
11 Plaintes	25 %	227,8 %	251,8 %	11,0 %	14,0 %	-3,0 %	-21,4 %	0,0 %
12 Révision (AS)	21 %	109,4 %	118,9 %	19,2 %	15,6 %	3,6 %	23,1 %	0,0 %

N.B. : La définition de chaque indicateur se trouve aux pages 21 et 22 du Bilan annuel 2011-2012.

Regard sur le sommaire des résultats du plan d'action annuel 2010-2011

FAITS MARQUANTS

Emploi-Québec Montérégie présente un bilan sommaire positif. En effet :

- La cible des résultats a été atteinte pour 7 des 12 indicateurs ciblés.
- Le taux d'atteinte de la cible des résultats est supérieur à 97 % pour 10 des 12 indicateurs.
- Le taux d'atteinte global de l'ensemble de nos cibles est légèrement supérieur à celui de l'an dernier (106,1% vs 105,4% en 2010-2011).
- Le taux de réussite global de l'ensemble des indicateurs en Montérégie est de 106,1 %, en comparaison de 105,4 % pour le réseau.

En 2010-2011, la Montérégie avait amélioré 8 des 12 indicateurs pour lesquels un comparatif pouvait être établi avec l'année précédente. En 2011-2012, elle a réussi à améliorer la performance de 3 indicateurs sur une possibilité de 12. Bien que l'amélioration soit généralement minime, il est important de souligner que les indicateurs concernant la clientèle la plus démunie, soit celle de l'assistance sociale, sont ceux qui sont demeurés les plus similaires aux performances de l'an dernier.

Les nombreux départs à la retraite des baby-boomers ont contribué à faire reculer de 17,4 % le nombre de prestataires de l'assurance-emploi entre avril 2011 et mars 2012. Concrètement, le nombre de prestataires est passé de 48 125 à 39 753 au cours de cette période. En ce qui a trait aux prestataires de l'aide sociale, leur nombre est pratiquement demeuré inchangé (-410 sur 30, 824 prestataires) laissant entendre qu'ils sont soumis aux effets davantage du vieillissement de la population que de la conjoncture économique.

La Montérégie a commencé l'année 2011-2012 avec une baisse importante de son budget d'intervention FDMT, soit une baisse de 14,2 % attribuable à la fin du Pacte Plus. De plus, au cours de l'année 2011-2012, les CLE de la Montérégie ont dû apporter les modifications nécessaires à leurs prestations de services afin de faire face à une baisse importante de la clientèle des individus, particulièrement une baisse de participations à la mesure de formation individus (MFOR). Malgré tout, la Montérégie a su relever ces défis puisque l'année 2011-2012 a permis des investissements, auprès des individus et des entreprises du territoire, de plus de 98,9 M\$, soit un léger surplus budgétaire de 1,4 M\$. De plus, notre région a su bien se positionner au niveau de ses engagements reports vers 2012-2013 avec un taux de reports de 35,9 %.

DÉTAILS DES RÉSULTATS

Participants (ECQ), (AS) et (total)

Tout comme l'an dernier, le taux d'atteinte de la clientèle des prestataires de l'assistance sociale est similaire à celui qui a été obtenu par le national, soit près de 87 %. Les cibles de résultats ont été atteintes pour la clientèle globale (100,1 %) et la clientèle des prestataires de l'assurance-emploi (99,8 %). Contrairement à l'an dernier, ces taux de réussite sont légèrement inférieurs à ceux qui ont été obtenus par le réseau, respectivement à 103,0 % et 104,3 %. Aucun recul du nombre de participants n'a été observé chez la clientèle de l'assistance sociale. Par contre, une diminution de 14,9 % a été observée chez la clientèle participante de l'assurance-emploi, ce qui explique la baisse, en Montérégie, de 9,0 % du total des participants. La raison principale est en lien avec le nombre de prestataires de l'assurance-emploi, qui a diminué de 17,1% (-8 896) en 2011 (selon la moyenne des mois d'octobre 2010 à septembre 2011) par rapport à l'année précédente. Le phénomène post-récession d'achalandage à la baisse de nos services s'est donc poursuivi plus fortement que prévu pour cette clientèle. Cette situation est également observée dans le réseau, mais avec des baisses moins importantes de la clientèle des prestataires de l'assurance-emploi (-8,0 %) et une baisse moins importante du total des participants (-5,3 %).

Retours en emploi (ECQ), (AS) et (total)

L'an dernier, nous constatons une diminution du nombre de participants, mais une augmentation des retours en emploi due principalement à l'excellent premier trimestre de 2010 où la Montérégie avait déjà récupéré l'ensemble des emplois perdus au cours de la récession. En 2011-2012, la tendance est inversée et nous observons des diminutions des retours en emploi de l'ordre de 9,4 % pour l'ensemble de la clientèle, de 7,7 % pour la clientèle de l'assurance-emploi et de 1,0 % pour les prestataires de l'assistance sociale. Cette situation s'explique par une diminution des participants dans le dernier trimestre de 2010-2011 qui s'est poursuivie en 2011-2012. Les sans-soutien public du revenu ont également eu certaines difficultés à retourner sur le marché du travail puisque les baisses des retours en emploi de la clientèle de l'assurance-emploi et de l'assistance sociale sont moindres que la baisse totale des retours en emploi. Quant aux taux d'atteinte de nos cibles, pour deux de celles-ci, ils sont plus élevés que ceux qui ont été obtenus par le réseau. Les taux d'atteinte du réseau sont respectivement de 80,2 % pour les prestataires de l'assistance sociale, de 103,9 % pour la clientèle de l'assurance-emploi et de 102,8 % pour l'ensemble de la clientèle en comparaison des taux obtenus en Montérégie, qui sont de 97,8 %, 122,9 % et 95,5 %.

Les entreprises aidées

En 2011-2012, ce sont 1 908 entreprises qui ont bénéficié d'une intervention. Il s'agit d'un niveau légèrement plus bas qu'en 2010-2011, qui fut une année record depuis la création de l'agence, soit une diminution de près de 1,6 % (-31) en comparaison de l'année 2010-2011. C'est un niveau d'atteinte de la cible de 104,5 % en comparaison de 116,0 % pour le réseau.

Participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)

Le nombre de nouveaux participants en 2011-2012 était de 752, soit 123,1 % de la cible. Pour la même période, le réseau a atteint 127,5 % de la cible fixée. En comparaison avec les résultats de l'année précédente, la Montérégie a augmenté sa performance de 38,5 % tandis que celle du réseau fut améliorée de 25,57 %.

Les sorties (AS)

En 2010-2011, 7 334 sorties avaient été observées à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, soit une augmentation de plus de 6,5 %. Le résultat de cette année est similaire à celui de l'an dernier avec 7 295 sorties, soit une légère diminution de 39 sorties (-,53 %). Le taux d'atteinte est de 84,4 % en comparaison d'un taux de réussite de 92,9 % en 2010-2011. Cette situation est conséquente à l'augmentation de 9,4 % de la cible en 2011-2012. Situation encourageante, le taux de réussite a été en progression toute l'année. La mise en place de la stratégie de l'intervention renforcée n'est sûrement pas étrangère à ce phénomène. Pour terminer, malgré notre faible taux de réussite à 84,4 %, il surpasse celui du réseau de 1 point de pourcentage, celui-ci se situant à 83,4 %.

Le délai de traitement des nouvelles demandes (AS), les plaintes et la révision (AS)

Les indicateurs associés à l'amélioration de la prestation de services aux citoyens témoignent du souci d'Emploi-Québec d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. À cet égard, les trois cibles associées à cette préoccupation ont été entièrement atteintes en 2011-2012. Si le délai de traitement des nouvelles demandes est toujours plus rapide en Montérégie que dans le réseau (8,5 jours vs 9,2 jours), le pourcentage de plaintes avec modifications est, contrairement à l'an dernier, plus élevé que celui du réseau (11,0 % vs 9,9 %) et le taux de décisions avec recommandation de modifications suit la même tendance (19,2 % vs 17,7 %).

Le délai de traitement des nouvelles demandes de 8,5 jours a augmenté à peine de 2,4 % en Montérégie, ce qui est une excellente performance dans le contexte de la mise en place de la première des trois phases du traitement régionalisé de l'attribution initiale.

Après avoir diminué de 46,7 % en 2010-2011, les plaintes avec recommandations de modification au dossier ont encore présenté une diminution de 21,4% en 2011-2012. Quant à la proportion des décisions de révision donnant lieu à des modifications elle a, pour sa part, augmenté de 23,1 %.

D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Poursuite des actions visant l'intégration des jeunes

Au cours des dernières années, deux mesures complémentaires d'aide axées sur la progression socioprofessionnelle ont été graduellement instaurées pour répondre aux besoins de la clientèle des jeunes de moins de 25 ans. En 2011-2012, ces mesures ont rejoint 1 705 nouveaux participants et participantes. Les retombées des investissements des dernières années en ce domaine devraient s'observer sur une plus longue période, l'accent ayant été mis sur l'amélioration de leur autonomie sur le plan personnel, social et professionnel, ce qui ne manquera pas d'être un atout dans la période de reprise que l'on observe.

Alternative jeunesse

RÉSULTATS 2011-2012								
Indicateurs	Objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif réseau	Résultats 2011-12	Résultats 2010-11	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Participants	1 165	80,5 %	86,8 %	938	987	-49	-5,0 %	13 %

Le programme Alternative jeunesse vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans qui seraient autrement admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours. Le but est de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse. La Montérégie a atteint 80,5 % de l'objectif prévu en 2011-2012. De plus, nous avons observé une diminution de 5,0 % de nos participants (-49) en comparaison de l'année 2010-2011. Cette diminution est plus prononcée encore au niveau du réseau où nous observons une baisse de 9,2 % des participants (-616).

Jeunes en action

RÉSULTATS 2011-2012									
Indicateurs	Objectif Montréal	Taux d'atteinte de l'objectif Montréal	Taux d'atteinte de l'objectif réseau		Résultats 2011-12	Résultats 2010-11	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Participants	594	129,1 %	109,5 %		767	695	72	10,4 %	3,5 %

Le programme Jeunes en action a pour objectif d'amener les jeunes de 18 à 24 ans à développer leur autonomie sur les plans personnel, social et professionnel. Il vise à répondre aux besoins des jeunes qui rencontrent des difficultés socioprofessionnelles importantes qui les empêchent de s'intégrer au marché du travail à court ou à moyen terme. Il permet de les accompagner dans leur intégration et leur maintien en emploi ou dans une autre mesure ou un projet professionnel qui n'implique pas le recours à une mesure active d'Emploi-Québec. Après une diminution de 9,2 % des participants (-56) en 2010-2011, nous observons une augmentation de 10,4 % en 2011-2012 (72). L'objectif atteint à 121,1 % l'an passé a été davantage réussi en 2011-2012 avec un taux d'atteinte de 129,1 % soit un écart de 19,6 points de pourcentage comparativement au taux de réussite du réseau.

Jeunes volontaires

Le 5 octobre dernier, avait lieu l'événement Jeunes volontaires Montréal. Au cours d'un 5 à 7 suivi d'un spectacle, une vingtaine de jeunes « finissants » de la mesure ont pu présenter le fruit de leur projet. Brochure de sensibilisation sur les troubles de santé mentale, bijoux, guide pédagogique sur l'environnement, art en direct, courts métrages, théâtre, poésie, chansons ont été présentés à un public de plus de 250 personnes ravies de constater le talent de ces jeunes.

Forum d'Emploi-Québec et des organismes communautaires œuvrant en employabilité

Le Forum régional a tenu cinq rencontres, dont une rencontre spéciale sur les perspectives du marché du travail, « Horizon 2015 », et le colloque « Partenaires dans l'innovation » a eu lieu en novembre 2011. Le plan d'action du forum 2012-2015 est présentement en préparation.

Soutien aux entreprises

Organisation en octobre 2011 à Vaudreuil d'un atelier intitulé « Accueil et l'intégration de nouveaux employés au sein de votre entreprise » où étaient présents 150 participants représentant les domaines des entreprises et des ressources externes.

De plus, 147 participants, également des domaines des entreprises et des ressources externes, ont assisté au déroulement d'un déjeuner-atelier à Brossard en mars 2012 sous le thème « Suivez le guide ».

Plan Nord

Octobre 2011 : Identification et création des répondants locaux du Plan Nord. Début de la comptabilisation des demandes des clients concernant le Plan Nord.

Février 2012: - Journée nationale de mobilisation Plan Nord;
- Information sur le Plan Nord (IMT);
- Guide CJE, guide Emploi-Québec;
- Conférence téléphonique avec les CJE.

Pôle de l'économie sociale de la Conférence régionale des élus (CRÉ) de l'agglomération de Longueuil.

Tenue le 27 avril 2011, en présence de 52 personnes, d'une activité de presse pour annoncer les principaux projets qui seront mis en place au cours de l'année 2011-2012 mais également pour dévoiler le nouveau site Internet du Pôle qui permet aux entreprises de soumettre des nouvelles, des événements et même des offres d'emploi. La mission du Pôle est de poser des actions et de mettre en branle des projets concrets pour le développement et le rayonnement de l'économie sociale sur le territoire.

Au cours de l'été 2011, la Caravane de l'économie sociale a été conçue et a fait la tournée des fêtes et des festivals de l'agglomération de Longueuil pour sensibiliser la population à l'économie sociale.

Conflit postal

Lors de la période du conflit postal à Postes Canada, le personnel des CLE a eu à distribuer les 21, 22 et 23 juin 2011, 4 737 chèques aux clients des organismes et ministères suivants : MESS, SAAQ, Revenu Québec et CSST. Le nombre de chèques à préparer pour remise manuelle fut de 9 844. Cette opération spéciale a nécessité beaucoup de souplesse de la part du personnel et le défi a été relevé avec brio.

ANNEXES

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie au 31 mars 2012

■ Membres représentant la main-d'œuvre

GIRARD Serge	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
HERBEUVAL Annette	Conseil central de la Montérégie (CSN)
LAVOIE Jocelyn	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
MORAND Robert	Conseil central de la Montérégie (CSN)
ROBERT Robert Jr	Ferme Mont-Bruno inc.
TROTTIER Denis	Syndicat des métallos

■ Membres représentant les entreprises

ARCHAMBAULT Jean-Luc	CV thèque Réseau inc.
CÔTÉ Daniel	QIT-Fer et Titane inc.
DORVAL Paul-André	Centre Le Castel de Saint-Lambert
NAULT Kathleen	Réfri-Ozone inc.
ROY Gaétan	Héroux-Devtek
VINCELETTE René	Groupe Lacasse inc.

■ Membres représentant les organismes communautaires

GROULX Martine	Droit à l'emploi
SIROIS Jacinthe	Recyclo-Centre

■ Membres représentant les milieux de la formation

BRASSET Serge	Cégep Édouard-Montpetit
CÔTÉ Jacinthe	Syndicat de l'enseignement du Haut-Richelieu
KERNEÏS-GENTRIC Marie-Louise	Commission scolaire des Grandes-Seigneuries
LECOMPTE Jean-Claude	Président du conseil d'administration du cégep de Valleyfield

■ Membres désignés représentant les ministères

LANGLOIS Lise	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
GAGNON Guy	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
LARUE Jacques	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

■ Membre représentant Emploi-Québec

LANDRIAULT Diane	Emploi-Québec Montérégie
------------------	--------------------------

Investissements budgétaires selon la mesure

MESURES	Investissements 2010-2011 ¹		Investissements 2009-2010 ²	
	Montant (000 \$)	Part relative	Montant (000 \$)	Part relative
SERVICES AUX ENTREPRISES				
CPE – Interventions en entreprise				
Projets d'aménagement et réduction de temps de travail	22,4	0	73,5	0
Comité de concertation en entreprise (CAMO)	15,2	0	124,3	0,1
Comité d'aide au reclassement	251,9	0,2	278,5	0,2
Comité d'aide au reclassement à entrées continues	121,6	0,1	175,3	0,1
Projets de stabilisation de l'emploi	0	0	0,6	0
Soutien à la gestion des ressources humaines				
Diagnostic	547,8	0,6	560,0	0,5
Coaching de gestion	1 405,5	1,4	1549,7	1,3
Aide à la mise sur pied d'un service de ressources humaines	506,9	0,5	610,0	0,5
Autres mandats de consultation	939,4	0,9	1385,9	1,1
Total CPE – Interventions en entreprise	3 810,7	3,9	4 757,9	4,0
Mesure de formation – Employeurs (MFOR)	6 506,5	6,6	7 744,6	6,4
CPE – Interventions en partenariat				
Soutien à l'exécution de mesures actives	80,4	0	185,9	0,2
Table ad hoc de concertation	1 012,8	1,0	1 165,3	1,0
Autres projets de concertation pour l'emploi	37,8	0	177,5	0,1
Total CPE – Interventions en partenariat	1 131,0	1,1	1 528,7	1,3
CPE – Interventions sectorielles				
Mutuelle de formation				
Total Entreprises ▶	11 448,1	11,6	14 031,2	11,7
SERVICES AUX INDIVIDUS				
Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR)	41 182,8	41,6	55 654,5	46,8
Projets de préparation à l'emploi (PPE)	9717,9	9,8	10 602,4	8,7
Services d'aide à l'emploi (SAE)	13 814,4	13,9	15 273,7	12,2
Subventions salariales	8 773,4	8,9	12 039,6	8,9
Activités d'aide à l'emploi (AAE)	0,2	0	0	0
Soutien au travail autonome (STA)	4 498,8	4,5	4 953,5	4,0
Supplément de retour au travail (SRT)	1 025,0	1,0	778,5	0,8
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA)	1 648,3	1,7	1 639,5	1,4
Conciliation travail-études	0	0	0	0
Entreprises d'insertion	3 478,2	3,5	3 201,6	2,7
Frais d'aide sans participation à une mesure (aide d'appoint)	63,0	0	162,5	0
Contrat d'intégration au travail (CIT)	3 292,5	3,3	3 148,9	2,8
Recherche et innovation	0	0	209,2	0
Total Individus ▶	87 494,6	88,4	107 663,9	88,3
■ TOTAL MONTÉRÉGIE	98 942,7	100,0	126 484,4	100,0
■ TOTAL de l'ensemble des régions du Québec	685 724,5	14,4	881 248,2	14,5

1. Données finales 2011-2012 au 31 mars 2012.
2. Données finales 2010-2011 au 31 mars 2011.

Évolution des résultats pour chacun des indicateurs de 2008-2009 à 2010-2011

Indicateurs de résultats		2011-2012	2010-2011	2009-2010
Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi				
1	Participants (ECQ)	20 039	23 548	24 876
2	Retours en emploi (ECQ)	9 415	10 197	9 077
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique				
3	Participants (total)	38 171	42 278	44 208
4	Participants (AS)	10 913	10 923	11 160
5	Retours en emploi (total)	20 348	22 461	19 689
6	Retours en emploi (AS)	4 351	4 394	3 725
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation				
7	Nouvelles entreprises aidées	1 908	1 939	1 780
8	Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	752	543	638
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi				
9	Sorties (AS)	7 295	7 334	6 889
Améliorer la prestation de services aux citoyens				
10	Délai de traitement des nouvelles demandes (en jours ouvrables). (AS)	8,5	8,3	8,0
11	Plaintes	11,0 %	14,0 %	26,1 %
12	Révision (AS)	19,6 %	15,6 %	20,9 %

Définition des indicateurs

Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi

1) Participants (ECQ)

On entend par participant ECQ une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certains soutiens provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des quatre ou cinq années précédentes selon certaines applications de la loi. Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules les mesures reconnues par l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues.

2) Retours en emploi (ECQ)

Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue par l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Le retour en emploi des prestataires actifs de l'assurance-emploi correspond à avoir occupé un emploi pendant 12 semaines consécutives ou la période restante de prestations si elle est inférieure à 12 semaines.

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

3) Participants (TOTAL)

Cet indicateur nous renseigne sur l'accès par la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels.

4) Participants (AS)

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au programme Alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi.

5) Retours en emploi (TOTAL)

Cet indicateur correspond à l'ensemble des participants de l'assurance-emploi, de l'assistance sociale et des participants ne bénéficiant pas d'un soutien du revenu provenant de l'assurance-emploi ou de l'assistance sociale et qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention des services publics d'emploi.

6) Retours en emploi (AS)

Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assistance sociale qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention des services publics d'emploi.

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation

7) Nouvelles entreprises aidées

Cet indicateur correspond au nombre de nouvelles entreprises qui ont bénéficié d'une intervention en vertu des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet entreprises), des entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée, de même que des entreprises aidées grâce au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

8) Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)

On entend par nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) le total des démarches de qualification professionnelle menant à une certification dans l'une des stratégies et ayant débuté au cours de l'année. On entend par stratégies le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), la Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) et les autres stratégies (hors PAMT) du Cadre. Les compagnons qui accompagnent les apprentis ne sont pas comptabilisés comme participants aux stratégies du CDRCMO. Les inscriptions aux métiers de l'eau potable ou aux métiers réglementés sont exclues. Cet indicateur comprend les activités réalisées grâce à une entente entre Emploi-Québec et une entreprise, ainsi que les activités réalisées par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi

9) Sorties (AS)

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et celles des services de solidarité sociale pour la clientèle de l'assistance sociale. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, après la fin d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas les deux mois suivants.

Améliorer la prestation de services aux citoyens

10) Délai attribution initiale (AS)

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande à l'assistance sociale et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue.

11) Plaintes

Cet indicateur correspond à la proportion des plaintes qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part du Bureau des renseignements et plaintes et qui nécessitent une intervention au niveau local ou régional ainsi qu'une vérification dans la loi ou le règlement.

12) Révision (AS)

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.