

*Évaluation sommative des produits
et services d'information sur le marché
du travail de RHDCC*

Rapport final

*Évaluation des programmes
Direction de la vérification et de l'évaluation
Direction générale de la politique stratégique et de la planification
Ressources humaines et Développement des compétences Canada*

janvier 2005

SP-AH-675-01-05F
(also available in English)

Papier

ISBN : 0-662-70002-3

N° de cat. : HS28-32/2005F

PDF

ISBN : 0-662-70003-1

N° de cat. : HS28-32/2005F – PDF

HTML

ISBN : 0-662-70004-X

N° de cat. : HS28-32/2005F – HTML

Table des matières

Résumé.....	i
Réponse de la direction.....	v
1. Introduction	1
2. L’IMT en contexte.....	3
2.1 Produits et services d’IMT de RHDCC	3
2.2 Counselling individuel.....	4
3. Analyse documentaire.....	5
3.1 Documentation relative à l’information sur le marché du travail offerte par les services d’emploi publics	5
3.2 Documentation sur l’aide à la recherche d’emploi	5
3.3 Documentation sur le Service de placement électronique et le Guichet emplois	6
3.4 Documentation sur l’information et le rôle de l’intervention gouvernementale	6
3.5 Documentation sur le counselling.....	7
4. Méthodologie.....	9
4.1 Objectifs de l’évaluation.....	9
4.2 Sources de données	9
4.2.1 Enquête auprès des utilisateurs de l’IMT de RHDCC	10
4.2.2 Données sur le counselling individuel.....	10
4.2.3 Limites des données	11
4.3 Méthode d’estimation de l’incidence nette.....	14
5. Résultats	17
5.1 Profils des utilisateurs.....	17
5.1.1 Caractéristiques relatives au marché du travail.....	17
5.1.2 Fréquence d’utilisation.....	20
5.2 Incidence sur la durée de la période de chômage	27
5.2.1 Incidence du counselling individuel.....	27
5.2.2 Incidence de l’IMT de RHDCC	30

5.2.3	Certaines mesures qualitatives de l'utilité de l'IMT de RHDCC selon les répondants : aide à la recherche d'emploi, SPE et services d'information	30
5.3	Incidence de l'IMT de RHDCC sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi ainsi que sur le nombre de méthodes de recherche d'emploi utilisées	32
5.3.1	Durée de la période de recherche d'emploi	32
5.3.2	Intensité de la recherche d'emploi	33
5.3.3	Relation entre l'IMT de RHDCC et d'autres activités de recherche d'emploi	34
5.4	Utilisation assistée de l'IMT	35
5.4.1	Fréquence de l'utilisation assistée de l'IMT	36
5.4.2	Incidences de l'utilisation assistée de l'IMT	36
6.	Conclusions	41
6.1	Incidence sur la durée de la période de chômage	41
6.2	Incidence sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées	41
6.3	Incidence de l'utilisation assistée de l'IMT	42
6.4	Autres constatations	42
6.5	Recherches plus poussées	43
	Bibliographie	45
	Annexe sur les données	49

Liste des tableaux

Tableau 1	Caractéristiques des échantillons des études sur l'IMT	13
Tableau 2	Caractéristiques des utilisateurs de l'IMT relatives au marché du travail (%).	18
Tableau 3	Fréquence d'utilisation de l'IMT (%).....	20
Tableau 3.1	Fréquence d'utilisation de l'IMT (%).....	21
Tableau 3.2	Fréquence d'utilisation de l'IMT (%).....	22
Tableau 4	Fréquence d'utilisation de l'IMT selon le lieu (produits ou services d'IMT, sauf le counselling) (%).	23
Tableau 4.1	Lieu d'accès	24
Tableau 5	Fréquence d'utilisation de l'IMT de RHDCC selon le groupe cible et le pays d'origine (%)	25
Tableau 6	Fréquence d'utilisation de l'IMT de RHDCC selon le degré de sensibilisation aux produits (%).....	26
Tableau 7	Counselling individuel : Déterminants de la persistance du chômage chez les personnes sans emploi depuis 1 à 52 semaines	29
Tableau 8	Emplois et employeurs repérés grâce aux produits et services d'IMT de RHDCC (%)	31
Tableau 9	Visites à des CRHC et à d'autres établissements (%).....	33
Tableau 9.1	Autres méthodes de recherche d'emploi auxquelles ont eu recours les utilisateurs de l'IMT de RHDCC (%)	34
Tableau 9.2	Autres méthodes de recherche employées par les utilisateurs des services de counselling de RHDCC (%).....	35
Tableau 10	Fréquence de l'aide fournie aux utilisateurs de produits ou de services d'IMT (%).....	36
Tableau 11	Incidence de l'IMT de RHDCC sur la présentation d'une demande d'emploi (%).....	37
Tableau 12	Obtention d'un emploi grâce au Guichet emplois, à l'affichage des offres d'emploi ou au SPE (%)*	39

Résumé

L'information sur le marché du travail (IMT) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) est un ensemble de produits et services visant à fournir aux travailleurs, aux employeurs et aux conseillers en orientation professionnelle ou en emploi des renseignements sur la situation dans différents secteurs de l'économie. Des entreprises et des travailleurs bien informés peuvent prendre de meilleures décisions en matière d'emploi. De plus, l'IMT de RHDC s'est révélé particulièrement utile pour fournir aux travailleurs les outils nécessaires à une recherche d'emploi fructueuse. La documentation économique donne à entendre que les travailleurs qui ont recours aux services publics d'emploi (tels que l'IMT de RHDC) se heurtent à des obstacles au réemploi plus importants que ceux auxquels fait face le reste de la population active. Dans la mesure où elle peut servir d'outil de dernier recours pour les chercheurs d'emploi qui, autrement, se décourageraient et quitteraient le marché du travail, l'IMT de RHDC fournit un service qui n'est offert par aucun autre établissement privé.

L'évaluation des produits et services de RHDC relatifs à l'IMT comprend deux études dont une synthèse est présentée dans ce rapport. La première étude se veut une évaluation de l'incidence des produits et services de RHDC relatifs à l'IMT (aide à la recherche d'emploi, Guichet emplois, affichage des emplois/Services de placement électronique, produits et services d'information) sur les prestataires d'assurance-emploi. La deuxième étude consiste en un examen de l'incidence des services de counselling individuel de RHDC sur l'ensemble des chômeurs. Les conclusions de ces études sont présentées en deux volets distincts, l'un portant sur les produits et services d'IMT, et l'autre, sur le counselling individuel.

Trois questions ont d'abord été énoncées; cependant, l'évaluation n'a pas permis de répondre à toutes ces questions.

- *L'IMT de RHDC contribue-t-elle à réduire les prestations d'assurance-emploi versées à court terme en abrégant la durée de la période de prestations, et, à plus long terme, en accroissant, la stabilité d'emploi?*
- *L'IMT de RHDC contribue-t-elle à réduire la période de recherche d'emploi et a-t-elle une incidence sur l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées par les chercheurs d'emploi?*
- *Dans quelle mesure les clients de RHDC ont-ils recours aux centres de ressources d'information (CRI) et aux agents d'information (AI), et quelle incidence ces centres et ces agents ont-ils sur eux?*

Vu les limites des données, on a répondu à ces questions en partie seulement. Il a été impossible de répondre à la deuxième partie de la première question (c.-à-d. la partie portant sur la stabilité d'emploi à long terme) du fait qu'on avait décidé de limiter à six mois la période sur laquelle portait l'enquête afin de réduire au minimum les erreurs de mémoire et d'obtenir les réponses les plus précises possible.

La troisième question a dû être modifiée après qu'on eut constaté que les clients avaient de la difficulté à faire la distinction entre un Centres de ressources d'information (CRI) et un Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) à proprement parler, ou entre les AI et le personnel régulier d'un CRHC. Bon nombre de CRHC n'ont pas d'AI sur place. Compte tenu de cette réalité, on a déterminé que la meilleure solution était de demander simplement aux clients d'indiquer eux-mêmes s'ils avaient bénéficié d'une aide en ce qui a trait à l'utilisation des produits et services d'IMT.

Principales constatations

Durée du chômage

Les résultats ont révélé que le counselling individuel réduisait la durée du chômage à court terme. On a constaté que le moment où le counselling avait l'incidence la plus marquée était la semaine où l'intervention avait eu lieu, mais aussi que les effets positifs de la séance persistaient pendant une période pouvant aller jusqu'à dix semaines. Les Autochtones ayant bénéficié des services de counselling individuel étaient plus susceptibles de cesser d'être en chômage que ceux qui n'avaient pas profité de ce service. Certaines données de l'étude menée auprès des utilisateurs des produits et services d'IMT laissent croire que celle-ci peut réduire la durée du chômage.

Durée et intensité de la recherche d'emploi et nombre de méthodes employées

L'évaluation comme telle n'a pas permis de déterminer l'incidence des produits et services d'IMT sur la durée de la recherche d'emploi; toutefois, il est permis de croire qu'on peut en cerner les effets en tirant des inférences à partir des constatations relatives à la première question. Si, comme le montrent les constatations, la période de chômage est réduite, on peut présumer que la période de recherche d'emploi l'est aussi. L'hypothèse sous-jacente à cette inférence est que les personnes cherchent un emploi lorsqu'elles sont en chômage puis abandonnent leurs recherches une fois qu'elles en ont un.

Certaines données incitent à croire que le processus de recherche d'emploi est plus intensif chez les utilisateurs des produits et services d'IMT. Le nombre de visites à des CRHC ou à d'autres établissements, en tant qu'élément de mesure de l'intensité de la recherche d'emploi, a révélé que les utilisateurs de l'IMT cherchaient plus activement un emploi que les non-utilisateurs.

Pour ce qui est du nombre de méthodes de recherche employées pour trouver un emploi, on a constaté que les utilisateurs de l'IMT étaient beaucoup plus susceptibles que les non-utilisateurs de recourir à toutes les autres méthodes. Cela est vrai pour les utilisateurs des divers types d'IMT, notamment les personnes ayant bénéficié de services de counselling, et donne à croire que l'IMT complète les autres sources plutôt que de les remplacer.

Utilisation assistée des produits et services d'IMT

Les AI ou le personnel régulier des CRHC peuvent aider les clients à utiliser l'IMT. De fait, presque la moitié des personnes concernées ont obtenu de l'aide en ce qui touche l'utilisation des produits et services d'IMT. D'après certaines données, l'utilisation

assistée de l'IMT de RHDCC a eu des effets plus bénéfiques sur le processus de recherche d'emploi. Les femmes, les clients âgés, les personnes ayant fait des études secondaires et les cols bleus étaient plus susceptibles de demander de l'aide.

Profil des utilisateurs des produits et services d'IMT par rapport au marché du travail

On a dressé les profils des utilisateurs et des non-utilisateurs de l'IMT par rapport au marché du travail. Cet exercice a révélé que les deux groupes sont sensiblement différents, ce qui renforce l'hypothèse de l'existence d'un biais d'auto-sélection qui pourrait expliquer l'écart des résultats obtenus par ces deux groupes. Les utilisateurs de l'IMT étaient plus susceptibles d'exercer un emploi de col blanc et d'avoir une situation de travail plus stable, tandis que les non-utilisateurs étaient proportionnellement plus nombreux à exercer un emploi de col bleu. Les non-utilisateurs avaient une situation de travail plus instable que les utilisateurs, si l'on en juge par le nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi et de RE au cours des trois dernières années. Ils ont déclaré plus fréquemment qu'ils s'attendaient à être rappelés au travail ou qu'ils espéraient obtenir un emploi saisonnier, ce qui pourrait expliquer en partie pourquoi ils n'ont pas eu recours à l'IMT pour trouver un emploi. La durée du chômage constituait une différence importante entre les profils des utilisateurs et des non-utilisateurs des services de counselling, les premiers ayant connu des périodes de chômage beaucoup plus longues.

Fréquence

Dans l'ensemble, près de 70 % des clients de l'assurance-emploi ont eu recours à au moins un des produits et services d'IMT, certains d'entre eux étant plus appréciés que d'autres. Le plus populaire était le Guichet emplois, ce produit ayant obtenu la faveur de près de 60 % des utilisateurs. L'information communautaire et le Service de placement électronique (SPE) étaient les moins utilisés (8 % et 6 %, respectivement).

Caractéristiques socio-démographiques des utilisateurs

Le niveau de scolarité est un bon prédicteur de l'utilisation de l'IMT. Près des trois quarts (72 %) des diplômés postsecondaires ont eu recours à au moins un produit ou service d'IMT, tandis que 57 % des personnes sans diplôme d'études secondaires ont déclaré avoir eu recours à l'IMT. De façon générale, il y avait peu de variations selon l'âge et le sexe. Les utilisateurs de l'IMT étaient plus susceptibles d'habiter dans un centre urbain que dans une région rurale. La proximité d'un CRHC est également un bon prédicteur de l'utilisation : plus des trois quarts (77 %) des personnes vivant à moins de cinq minutes de distance en voiture d'un CRHC ont eu recours à au moins un produit ou service d'IMT, comparativement à 55 % dans le cas de celles qui se trouvaient à 30 minutes de distance en voiture.

Satisfaction des utilisateurs

La majorité (87 %) des utilisateurs de l'IMT ont qualifié d'utiles les produits et services, tandis qu'une minorité (13 %) a indiqué qu'ils n'étaient pas utiles.

Sensibilisation aux produits et services d'IMT

Les résultats de l'évaluation donnent à croire qu'une sensibilisation accrue aux produits se traduirait sans doute par une plus grande utilisation des produits et services d'IMT. Cependant, les données n'étaient pas suffisamment concluantes pour établir avec exactitude l'ampleur d'une telle augmentation.

Réponse de la direction

L'évaluation des produits et services d'information sur le marché du travail (IMT) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) comprenait deux études. La première étude se voulait une évaluation de l'incidence des produits et services de RHDC relatifs à l'IMT (aide à la recherche d'emploi, Guichet emplois, affichage des emplois/ Service de placement électronique, produits et services d'information) sur les prestataires d'assurance-emploi. La deuxième étude consistait en un examen de l'incidence du counselling sur les chômeurs.

L'évaluation a porté sur les questions suivantes :

- l'incidence de l'IMT de RHDC sur la durée du chômage;
- les effets de l'IMT de RHDC sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées par les chercheurs d'emploi;
- les conséquences de l'utilisation assistée de l'IMT;
- l'incidence de la sensibilisation à l'IMT et la possibilité d'en accroître l'utilisation.

1. Incidence de l'IMT de RHDC sur la durée du chômage

L'évaluation a révélé ce qui suit :

L'IMT de RHDC réduit la durée du chômage à court terme. Il semble que les produits et services d'IMT ont eu des effets positifs en contribuant à réduire la durée du chômage. « Les résultats donnent à croire que l'aide à la recherche d'emploi, le Service de placement électronique et les produits et services d'information peuvent réduire la durée du chômage à court terme. »

On a examiné dans le cadre de l'évaluation l'incidence du counselling sur la durée des périodes de chômage. Même si l'évaluation ne portait que sur un faible pourcentage des utilisateurs de l'IMT, certaines données ont montré que le counselling réduisait la durée du chômage. Selon le rapport, c'est au cours de la semaine où survient l'intervention que le counselling a le plus d'impact et serait donc le plus susceptible de permettre au client de sortir de sa situation de chômeur. Dans les dix semaines suivant l'intervention, la probabilité de cessation du chômage s'accroît également, mais dans une moindre mesure.

Incidence de l'IMT de RHDC sur la durée du chômage : réponse de la direction

Ces constatations renforcent la conviction qu'il faut continuer d'investir dans le Guichet emplois et les autres produits et services d'information.

Mesures à prendre, responsabilité et échéancier : La Direction de l'IMT prendra des mesures pour veiller à ce que les produits et services offerts répondent aux besoins des utilisateurs tout en ayant des effets positifs sur la durée du chômage. Afin que les activités, produits et

services de RHDCC en matière d'IMT demeurent pertinents, la Direction de l'IMT a mis de l'avant deux initiatives.

- Un cadre de responsabilisation concernant l'IMT à l'échelle locale a été défini et mis en œuvre progressivement (août 2003 à février 2004). La méthodologie prévoit la réalisation d'un sondage annuel sur la satisfaction des clients, dont les résultats devraient être diffusés en mars 2005.
- On a entrepris à l'échelle ministérielle un examen des produits, des services et des activités d'IMT dont les résultats sont attendus à l'automne 2005. Cet exercice aidera à faire en sorte que des produits et services d'information intégrés et rentables, en harmonie avec les politiques et les programmes ministériels, soient constamment accessibles dans les diverses régions du pays. Il permettra en outre de déterminer les activités qui continuent de répondre aux besoins des utilisateurs et pour lesquelles RHDCC joue un rôle unique par rapport aux autres intervenants (p. ex., provinces, ONG).

Incidence du counselling sur la durée du chômage : réponse de la Direction de l'IMT :

Les résultats révèlent que le counselling est une intervention importante.

Mesures à prendre, responsabilité et échéancier : Bien que RHDCC n'offre plus directement de services de counselling, la Direction générale des programmes d'emploi et des opérations (DGPEO) a établi une directive opérationnelle selon laquelle les directives et normes du Groupe de travail sur l'IMT du FMMT, à l'intention des conseillers en orientation professionnelle, constituent une pratique exemplaire que devraient adopter les tiers qui obtiennent des fonds de contribution au titre des SAE et de programmes similaires de soutien à l'emploi. La Direction de l'IMT continuera de chercher des moyens d'accroître la mise en application des lignes directrices et le soutien à cet égard.

2. Effets de l'IMT de RHDCC sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi et nombre de méthodes employées par les chercheurs d'emploi

L'évaluation a révélé ce qui suit :

L'évaluation comme telle n'a pas permis de déterminer l'incidence de l'IMT sur la **durée de la recherche d'emploi**, mais il est permis de croire qu'on peut en cerner les effets en tirant des inférences à partir des constatations relatives à la première question. Si, comme le montrent les constatations, la période de chômage est réduite, on peut présumer que la période de recherche d'emploi l'est aussi. L'hypothèse sous-jacente à cette inférence est que les personnes cherchent un emploi lorsqu'elles sont en chômage puis abandonnent leurs recherches une fois qu'elles en ont un.

« Certaines données incitent à croire que le processus de recherche d'emploi est plus intensif chez les utilisateurs de l'IMT. Le nombre de visites à des centres de ressources humaines du Canada (CRHC) et à d'autres établissements, en tant qu'élément de mesure

de l'**intensité de la recherche d'emploi**, a révélé que les utilisateurs d'IMT cherchaient plus activement un emploi que les non-utilisateurs.

En moyenne, les utilisateurs se sont rendus dans les CRHC trois fois plus souvent que les non-utilisateurs pour avoir accès aux ressources en matière d'emploi, et leurs visites à d'autres établissements témoignent également de la plus forte **intensité de la recherche d'emploi** dans leur cas. Les visites à d'autres établissements que des CRHC pour avoir accès à des ressources en matière d'emploi étaient proportionnellement plus nombreuses chez les utilisateurs que chez les non-utilisateurs (41 % comparativement à 20 %), tout comme la fréquence des visites à de tels établissements (17 % des utilisateurs, comparativement à 6 % dans le cas des non-utilisateurs, avaient fait plus de six visites à d'autres établissements que des CRHC). »

« Pour ce qui est du **nombre de méthodes de recherche d'emploi**, les utilisateurs de l'IMT étaient beaucoup plus susceptibles que les non-utilisateurs de recourir à toutes les autres méthodes. Cela est vrai pour les utilisateurs des divers types d'IMT, notamment les personnes ayant bénéficié de services de counselling, et donne à croire que l'IMT complète les autres sources plutôt que de les remplacer. »

Réponse de la Direction de l'IMT :

Nous souscrivons à l'inférence voulant que si la période de chômage est réduite, la période de **recherche d'emploi** le sera aussi vraisemblablement. Cette hypothèse fait abstraction des activités de recherche d'emploi des personnes qui font partie de la population active, pour lesquelles le recours à l'IMT a peut-être – ou n'a peut-être pas – la même incidence.

Les constatations relatives à l'**incidence sur l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées** montrent l'importance de continuer à donner accès à l'IMT au moyen du réseau des CRHC de RHDCC, et d'accroître l'utilisation de l'IMT dans les bureaux d'emploi d'organismes tiers et par le biais d'autres ressources intermédiaires.

Mesures à prendre, responsabilité et échéancier : La Direction de l'IMT travaille en permanence en étroite collaboration avec la Direction de la prestation des services et l'équipe de services en personne de RHDCC-DSC, afin d'aider à coordonner les services d'IMT offerts par voie électronique dans les CRHC et par l'entremise d'intermédiaires externes et d'organismes tiers.

3. Conséquences de l'utilisation assistée de l'IMT

L'évaluation a révélé ce qui suit :

« Les données révèlent que l'utilisation assistée de l'IMT a eu des effets plus bénéfiques sur la recherche d'emploi que l'utilisation non assistée. Les utilisateurs ayant obtenu de l'aide pour ce qui est de l'IMT ont déclaré avoir été plus avantagés que ceux qui n'en ont pas bénéficié. Le tableau 10 montre que près de la moitié des utilisateurs de l'IMT de RHDCC (48 %) ont reçu de l'aide à cet égard. L'incidence de l'aide apportée variait selon la région et le produit/service.

Les utilisateurs de l'IMT qui ont bénéficié d'une aide ont été plus nombreux à postuler un emploi (emploi actuel ou le plus récent) après avoir utilisé l'IMT (32 %) que ceux qui n'ont eu recours à aucune aide (26 %). Les utilisateurs qu'on a aidés étaient plus susceptibles de déclarer avoir postulé un emploi trouvé dans le Guichet emplois (64 %) que leurs homologues qui n'ont pas eu d'aide (52 %). »

Réponse de la Direction de l'IMT :

Depuis peu, on a tendance à recourir de plus en plus à Internet, car on estime qu'il s'agit du moyen le plus efficace par rapport au coût de fournir de l'IMT. Cependant, les méthodes les moins coûteuses ne sont pas nécessairement les plus rentables. Des recherches antérieures effectuées par Créatec¹ et Environics², pour le compte du Groupe de travail sur l'IMT, montrent clairement que l'information en ligne ne permet pas à elle seule de répondre de façon adéquate aux besoins d'IMT d'un grand nombre de citoyens, et qu'une intervention est souvent nécessaire. La conclusion qui s'impose est qu'il faut trois niveaux de prestation de service (libre-service, léger coup de pouce et aide individuelle) pour répondre de façon appropriée aux besoins particuliers des utilisateurs.

Mesures à prendre, responsabilité et échéancier : À l'heure actuelle, RHDCC parraine un réseau de fournisseurs de services dans les régions n'ayant pas conclu d'entente de dévolution dans le cadre du programme des Services d'aide à l'emploi (SAE). De plus, la Direction de l'IMT envisage différentes options qui permettraient d'assurer un juste équilibre entre les trois niveaux, en tenant compte de divers facteurs dont les coûts relatifs et les besoins des utilisateurs.

Par ailleurs, la Direction de l'IMT, de concert avec des partenaires et des intervenants au sein de RHDCC ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et des ONG, examinent des moyens d'accroître la capacité des intermédiaires à mieux utiliser les produits et services d'IMT lorsqu'ils traitent avec leurs clients, tout en aidant ces derniers à en faire eux aussi une meilleure utilisation.

- RHDCC a codirigé l'élaboration des Lignes directrices sur la prestation de services d'information sur les carrières et le marché du travail du Forum des ministres du marché du travail (FMMT).
 - Les Lignes directrices comportent la description d'une nouvelle fonction, celle de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail, qui consiste à aider les utilisateurs des produits relatifs aux carrières et à l'IMT. En soutenant cette fonction, tant au sein de RHDCC que dans les bureaux partenaires, la Direction de l'IMT s'attaque au besoin d'accroître la capacité d'aider à utiliser l'information sur les carrières et le marché du travail. La Direction de l'IMT, en collaboration avec les provinces et les territoires, les régions et les CRHC locaux, travaille à mettre sur pied, moyennant un partage des coûts, un cours de formation à l'intention de nos employés et de ceux des organismes partenaires.

¹ Information sur le marché du travail – enquête nationale de 2003 auprès des utilisateurs; Créatec+ Recherche – Marketing.

² *HRSDC Segments Related to Labour Market Information Needs of Canadians*; Environics Research Group, 2004.

- Les travaux d'élaboration, sous les auspices du groupe de travail F-P-T sur l'IMT du Forum des ministres du marché du travail (FMMT), du cours de formation sur l'utilisation de l'IMT à l'intention des conseillers en orientation professionnelle ont été amorcés. RHDCC copilote le projet et y participe activement.
- Il faut également orienter les autres intermédiaires dans l'interprétation et l'utilisation de l'IMT. Un plan sera établi à cette fin dans le cadre de l'élaboration du plan de travail général 2005-2006 de la Direction de l'IMT.

4. Incidence de la sensibilisation à l'IMT et possibilité d'en accroître l'utilisation

L'évaluation a révélé ce qui suit :

Presque tous les clients (97 %) connaissent au moins un des produits ou services d'IMT de RHDCC, et 90 % des clients sont au courant de l'existence du Guichet emplois. « Il serait possible d'accroître l'utilisation de certains produits et services si les gens y étaient sensibilisés davantage. Les différences dans la façon dont les clients de l'assurance-emploi en général utilisent les produits ou services d'IMT par rapport à ceux qui en connaissent l'existence, indiquent qu'on peut envisager une utilisation accrue si tous les clients sont sensibilisés à ces produits et services. Selon les écarts de fréquence, les gains les plus importants pourraient être réalisés en ce qui concerne l'information sur les industries, les professions et les employeurs, l'information communautaire et l'affichage des emplois. »

« On a demandé aux répondants ce qu'ils pensaient de leur expérience et dans quelle mesure ils étaient satisfaits de l'IMT. Bien qu'elle ne réponde pas de façon explicite aux questions de l'évaluation, cette analyse qualitative fournit des renseignements pertinents quant à la façon dont les répondants perçoivent ou comprennent le rôle que joue l'IMT... Plus des trois quarts des utilisateurs du Guichet emplois ont trouvé au moins un emploi affiché qui était pertinent, compte tenu de leurs intérêts, et 63 % des utilisateurs du service d'affichage des emplois ont trouvé des emplois intéressants. La majorité des utilisateurs ont jugé utiles les produits et services d'IMT».

Réponse de la Direction de l'IMT :

Une utilisation accrue de l'IMT en vue de la transition vers le marché du travail et le milieu de travail serait à l'avantage de la population canadienne, y compris les particuliers et les employeurs. Cela permettrait d'améliorer la qualité de l'offre sur le marché du travail et de réduire l'inadéquation entre l'offre et la demande – deux résultats qui auraient des répercussions positives sur le programme d'assurance-emploi (p. ex., durée abrégée de la période de prestations d'assurance-emploi, acquisition de compétences appropriées).

Mesures à prendre, responsabilité et échéancier : La Direction de l'IMT collabore avec la Direction générale des communications et d'autres partenaires au sein de RHDCC, les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des ONG, afin d'élaborer des stratégies de sensibilisation aux utilisations et à l'utilité de l'information sur le marché du travail comme outil pour prendre divers types de décisions liées au marché du travail, ainsi que des stratégies de sensibilisation et d'accès aux divers produits et services d'IMT.

1. Introduction

Cette évaluation examine les résultats sur le marché du travail des utilisateurs des produits et services d'information sur le marché du travail (IMT) qu'offre Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). Les produits et services d'IMT visent à aider les travailleurs, les employeurs et d'autres fournisseurs de services de formation et de réemploi à repérer les meilleures occasions sur le marché du travail. Dans le cadre de l'évaluation, on a examiné l'influence des programmes et services d'IMT sur les résultats obtenus par les clients qui y ont eu recours. Les programmes et services d'IMT aident les clients dans leur démarche de recherche d'emploi en les familiarisant avec les méthodes de recherche appropriées, en leur donnant accès aux répertoires d'emplois et en leur fournissant des renseignements au sujet des différentes compétences en demande, des possibilités de recyclage et des services de counselling individuel liés à l'emploi.

L'évaluation est constituée de deux études portant sur différents types de produits et services d'IMT. Dans la première étude, qui s'intitule *Evaluation of HRDC Labour Market Information (LMI) Services*, on examine les résultats des utilisateurs sur le plan de la recherche d'emploi et des services d'information. Dans la deuxième étude, qui est intitulée *Incremental Impacts of Individual Counselling-Based LMI on Re-employment Prospects*, on se penche sur les effets du counselling sur la durée des périodes de chômage. L'information présentée dans le présent document est une synthèse des constatations que renferment ces deux études. Par conséquent, ce document est fondé dans une large mesure sur les principaux résultats et interprétations qui sont présentés dans ces deux études. Les conclusions de ces études sont présentées séparément pour les produits et services d'IMT et le counselling individuel car elles sont tirées de groupes différents et portent sur différentes périodes.

La première étape de l'analyse consistait à dresser un profil de l'IMT de RHDCC. Dans une large mesure, le profil des utilisateurs est conforme aux constatations formulées dans la documentation, à savoir que les travailleurs dont les perspectives d'emploi sont peu reluisantes choisissent l'IMT publique. La méthode économétrique appliquée par la suite portait sur la question des incidences de l'IMT en cas d'auto-sélection. D'autres questions connexes ont également été examinées, comme la façon dont l'IMT interagit avec d'autres stratégies de recherche d'emploi utilisées par les travailleurs, ainsi que les conséquences possibles d'une sensibilisation accrue de la population à l'éventail de programmes et services d'IMT offerts par RHDCC.

2. L'IMT en contexte

En vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* (1996), Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) doit maintenir un service national de placement qui fournit de l'information aux travailleurs afin de les aider à trouver des emplois, et qui aide les employeurs à trouver les travailleurs qualifiés dont ils ont besoin. Plus particulièrement, l'information sur le marché du travail (IMT) vise :

- à aider les chercheurs d'emploi à repérer les meilleures occasions et à déterminer les taux de rémunération auxquels ils peuvent s'attendre; à évaluer les perspectives d'emploi en fonction de la situation sur le marché du travail local; à faire des choix et à prendre des décisions relativement à leur carrière ainsi qu'à planifier leur recherche d'emploi; à sélectionner des possibilités d'apprentissage et de formation;
- à aider les employeurs à élaborer des stratégies de recrutement, à recruter et à planifier les ressources humaines, à trouver des cours de formation et à prendre des décisions en matière d'investissement et d'expansion;
- à aider les conseillers en orientation professionnelle et en emploi et d'autres fournisseurs de services à travailler avec leurs clients pour élaborer des plans d'action réalistes en ce qui touche le retour au travail; à informer les établissements de formation et d'enseignement des futurs besoins du marché du travail afin de leur permettre d'adapter les programmes d'études et les cours offerts; à orienter les ministères gouvernementaux et d'autres organismes dans l'élaboration de politiques et de programmes visant à favoriser la croissance économique et de l'emploi.

2.1 Produits et services d'IMT de RHDC

Afin d'évaluer l'efficacité des produits et services d'IMT de RHDC et leur incidence sur les résultats des utilisateurs par rapport au marché du travail, l'évaluation a porté principalement sur les éléments suivants :

- l'aide à la recherche d'emploi (ARE);
- le Guichet emplois, l'affichage des emplois et le Service de placement électronique (SPE);
- les produits et services d'information.

Une description plus détaillée des produits et services examinés dans le cadre de l'évaluation est fournie ci-après.

Produits liés à l'aide à la recherche d'emploi

- **Outils et produits pour les besoins de la préparation à la recherche d'emploi :** Outils visant à aider les chercheurs d'emploi à préparer leur curriculum vitae ou une lettre d'accompagnement, à se présenter à une entrevue, à remplir une demande d'emploi, etc.

- **Services de recherche d'emploi :** Séances d'une demi-journée sur la façon de mener une recherche d'emploi.

Guichet emplois, affichage des emplois et Service de placement électronique

- **Guichet emplois :** Répertoire électronique des emplois qu'offrent les employeurs dans les diverses régions du Canada. Les chercheurs d'emploi peuvent faire des recherches par profession, titre d'emploi et région. Le répertoire est accessible uniquement en direct au moyen des terminaux installés dans les centres d'emploi ou encore par Internet.
- **Affichage des emplois :** Information au sujet des offres d'emploi qu'on trouve sur les tableaux d'affichage dans les centres d'emploi. Il s'agit ici d'offres d'emploi sur papier par opposition aux affiches électroniques que renferme le Guichet emplois.
- **Service de placement électronique :** Système de jumelage des compétences accessible par Internet, conçu pour aider les employeurs et les travailleurs à communiquer en ligne. Grâce à ce système, les travailleurs peuvent enregistrer leur profil dans une base de données et trouver des employeurs qui offrent des postes correspondant à leur profil. Quant aux employeurs, ils peuvent consulter la base de données en vue de trouver des candidats. Contrairement au Guichet emplois, le SPE est une banque de profils de travailleurs.

Produits et services d'information

- **Information sur les industries, les professions et les employeurs :** Information sur la nature du travail et les salaires dans une industrie ou une profession donnée, le nombre d'employeurs et la taille des entreprises, les employeurs comptant des employés dans certains groupes professionnels, et les tendances en matière d'emploi.
- **Information sur les programmes de formation :** Information sur les programmes d'enseignement ou de formation liés à une profession, noms et adresses des établissements d'enseignement et de formation.
- **Information communautaire :** Description sommaire des collectivités locales, comprenant des renseignements sur : la population, le prix des maisons et des loyers, les services de transport, les écoles et les services municipaux, ainsi que les activités liées au marché du travail qui sont susceptibles de favoriser la création d'emplois dans la région.

2.2 Counselling individuel

La deuxième étude a porté sur le counselling individuel. Il s'agit de rencontres en tête-à-tête au cours desquelles les clients reçoivent de l'aide et des conseils quant à la façon de réussir à réintégrer le marché du travail.

3. Analyse documentaire

3.1 Documentation relative à l'information sur le marché du travail offerte par les services d'emploi publics

Une des caractéristiques communes aux clients des services d'emploi publics³ dans les marchés nord-américains et européens du travail, tient au fait que les utilisateurs de l'information sur le marché du travail (IMT) sont souvent des travailleurs peu spécialisés qui sont confrontés aux plus grands obstacles au réemploi. On souligne ce fait notamment dans des études américaines (Bishop, 1993), hollandaises (Van Ours, 1993) et anglaises (Gregg et Wadsworth, 1994). En outre, les auteurs des études s'accordent généralement à dire que les particuliers intensifient leurs efforts de recherche d'emploi lorsqu'il s'est écoulé un certain temps depuis le début de leur période de chômage. Les chercheurs d'emploi ont tendance à se tourner vers l'IMT plus tard au cours de leur période de chômage, une fois que les autres méthodes de recherche d'emploi se sont révélées infructueuses.

Certaines données sur l'efficacité des méthodes de recherche d'emploi faisant appel à l'IMT, sont tirées d'études portant sur le lien entre les diverses méthodes et les résultats obtenus par les chercheurs d'emploi sur le marché du travail. Comparativement aux annonces dans les journaux, aux communications directes avec les employeurs ou aux recherches informelles par le biais de réseaux d'amis et de parents, la recherche d'emploi fondée sur l'IMT est souvent perçue comme une méthode moins efficace associée à de longues périodes de recherche et à des emplois peu rémunérateurs⁴. En outre, il s'agit d'une méthode de recherche vers laquelle le chômeur se tournera plus tard au cours de la période de chômage, lorsque toutes les autres méthodes auront échoué (c.-à-d. une solution de dernier recours).

3.2 Documentation sur l'aide à la recherche d'emploi

Comme les activités d'aide à la recherche d'emploi (ARE) ont fait l'objet de nombreuses évaluations (expérimentales ou non expérimentales), particulièrement aux États-Unis, on sait beaucoup de choses au sujet de l'incidence de l'ARE sur les utilisateurs de ce service⁵. On s'accorde généralement à dire que l'ARE est un service relativement peu coûteux qui contribue de façon modeste à réduire la durée du chômage (réduction qui est généralement

³ Le terme générique « service d'emploi public » sert à désigner les organismes européens ou américains apparentés à RHDCC.

⁴ Voir, par exemple, Holzer (1988) ou Bishop (1993).

⁵ Voir, par exemple, les résultats de l'étude dans O'Leary (2002) ou les résultats expérimentaux décrits par Decker et coll. (2001).

de l'ordre d'une demi-semaine à deux semaines) et à accroître les gains – augmentation moyenne pouvant aller jusqu'à 200 \$US par trimestre⁶.

3.3 Documentation sur le Service de placement électronique et le Guichet emplois

On sait moins de choses à propos de l'efficacité des services de jumelage emploi-travailleur offerts par le biais du Service de placement électronique (SPE). Selon certaines études américaines, on a pu observer des différences entre les États et entre les diverses clientèles au chapitre des résultats obtenus grâce au Guichet emplois et au Service de placement électronique. Johnson et coll. (1985) ont constaté que, six mois après l'inscription, les effets des présentations sur l'emploi et les gains étaient négligeables dans le cas des hommes, mais qu'ils étaient importants et positifs pour les femmes. L'impact sur les gains totaux dans les six mois suivant la demande au service de placement public s'établissait à 325 \$ dans le cas des femmes (écart statistiquement significatif). Les hommes et les femmes qui ont fait l'objet d'une présentation par le service de placement public se sont vu offrir un emploi plus tôt (0,64 semaine dans le cas des hommes et 2,79 semaines dans celui des femmes) que les personnes qui se sont adressées à ce service sans toutefois bénéficier d'une présentation.

Les deux autres études nord-américaines recensées portaient principalement sur l'évaluation du SPE/services de jumelage emploi-travailleur, qui ne touchait que les prestataires d'assurance-chômage. Katz (1991) conclut que le service de présentation est particulièrement efficace dans le cas des chômeurs de longue date qui en sont aux deux tiers ou aux trois quarts de leur période de chômage. Selon Jacobson et Petta (2000), les présentations du service de placement ont permis de réduire la durée de la période de chômage dans les États de Washington et de l'Oregon (2,1 semaines et 1,1 semaine, respectivement), les deux seuls États pour lesquels des données étaient disponibles.

3.4 Documentation sur l'information et le rôle de l'intervention gouvernementale

Les services d'information sont des services qui sont offerts au grand public. Par conséquent, selon la théorie économique, il est légitime pour le gouvernement de financer la collecte et la diffusion de l'information en tant que bien public; toutefois, il existe peu de données empiriques au sujet de l'incidence des services d'information. L'aide à la recherche d'emploi et les services de jumelage emploi-travailleur se prêtent eux aussi à l'intervention gouvernementale. Même si le secteur privé offre des services similaires (p. ex., sites de recherche d'emploi, agences de prospection de talents), les agences privées se concentrent principalement sur les chercheurs d'emploi très spécialisés et ne s'intéressent guère aux

⁶ Les résultats varient légèrement entre les programmes expérimentaux et entre les États où les programmes ont été mis en œuvre.

chercheurs d'emploi peu qualifiés. Cette situation justifie l'intervention du gouvernement dans le financement des services de recherche d'emploi (Stiglitz et coll., 2000)⁷.

3.5 Documentation sur le counselling

La question de l'incidence du counselling sur la réduction de la durée du chômage a déjà été étudiée, dans des circonstances légèrement différentes. Des études expérimentales réalisées aux États-Unis et en Europe au sujet des effets du counselling obligatoire assorti d'un suivi de la recherche d'emploi, ont révélé que les probabilités de trouver un emploi étaient légèrement meilleures en présence de ces deux éléments. Bien qu'il soit difficile de dissocier les avantages liés au counselling de ceux attribuables au fait que les clients étaient conscients de faire l'objet d'un suivi dans le cadre d'une expérience, les conclusions voulant que le counselling ait une légère incidence positive semblent probantes. Pour ce qui est des États-Unis, l'étude de Decker et coll. (2000) constitue un document de référence utile. Dans le cadre de cette étude, les auteurs se sont penchés sur les effets du counselling (aide individualisée à la recherche d'emploi) dans le contexte des interventions obligatoires, prévues dans le programme Worker Profiling and Re-employment Service (WPRS). En ce qui concerne l'Europe, les études pertinentes sont celle de Dolton et O'Neil (1991), qui ont examiné le programme Restart en Grande-Bretagne, et celle de Gorter et Kalb (1995), qui se sont penchés sur un programme de counselling et de suivi mis en œuvre aux Pays-Bas. D'autres données provenant d'une expérience réalisée aux États-Unis, qui portait sur une prime de réemploi, ont confirmé que le counselling accélère le processus de recherche d'emploi lorsqu'il est assorti d'un stimulant pécuniaire qui incite le chômeur à dénicher plus rapidement un emploi stable (Anderson, 1992).

Dans des études connexes, on examine dans quelle mesure les agents chargés de cas réussissent à orienter les clients vers la bonne intervention lorsque différentes options sont offertes dans le cadre d'un même programme. Ces travailleurs se tirent relativement bien d'affaire lorsqu'il s'agit d'orienter des clients vers un programme, mais leurs résultats laissent à désirer lorsqu'il s'agit de déterminer la séquence des interventions nécessaires dans le cadre d'un programme⁸.

⁷ À noter qu'il s'agit là d'arguments en faveur du financement des services d'IMT par le gouvernement, mais pas nécessairement en faveur de la prestation de ces services à proprement parler.

⁸ Voir, par exemple, O'Leary et coll. (2002), Deheja (1999), Lechner et Smith (2002), Frolich (2001), Smith et Plesca (2000).

4. Méthodologie

4.1 Objectifs de l'évaluation

Le principal objectif de cette évaluation consistait à mesurer l'incidence des produits et services d'information sur le marché du travail (IMT) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) sur les clients de l'assurance-emploi. En outre, l'étude visait à examiner le rôle que joue le counselling individuel dans la réduction de la durée du chômage.

Plus particulièrement, l'évaluation reposait sur les trois questions suivantes :

- L'IMT de RHDCC contribue-t-elle à réduire les prestations d'assurance-emploi à court terme en abrégant la durée de la période de prestations, et, à plus long terme, en accroissant, la stabilité d'emploi?
- L'IMT de RHDCC contribue-t-elle à réduire la période de recherche d'emploi et a-t-elle une incidence sur l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées par les chercheurs d'emploi?
- Dans quelle mesure les clients de RHDCC ont-ils recours aux centres de ressources d'information (CRI) et aux agents d'information (AI), et quelle incidence ces centres et ces agents ont-ils sur eux?

Pour des raisons d'ordre méthodologique, l'évaluation n'a pas permis de répondre à toutes les questions initiales. Ainsi, il a été impossible de se prononcer sur la stabilité d'emploi, compte tenu des limites des données.

La troisième question a dû être modifiée après qu'on eut constaté que les clients avaient de la difficulté à faire la distinction entre un CRI et un Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) à proprement parler, ou entre les AI et le personnel régulier d'un CRHC. Beaucoup de CRHC n'ont pas d'AI sur place. Compte tenu de cette réalité, on a déterminé que la meilleure solution était de demander simplement aux clients d'indiquer eux-mêmes s'ils avaient bénéficié d'une aide en ce qui a trait à l'utilisation de l'IMT. Cette approche a permis d'examiner les caractéristiques et les résultats des clients ayant bénéficié d'une aide par rapport à ceux qui n'ont obtenu aucune aide. Toutefois, il est important de noter que tout écart potentiel ne peut être attribué aux AI de façon absolue.

4.2 Sources de données

Les résultats de l'évaluation qui sont présentés dans le rapport de synthèse sont fondés sur deux sources de données : l'enquête auprès des utilisateurs des produits et services d'IMT et les données sur le counselling individuel. L'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT a été menée pour le compte de RHDCC et portait sur l'aide à la recherche d'emploi, le Guichet emplois, l'affichage des emplois, le Service de placement électronique ainsi que les produits

et services d'information. Pour les besoins de l'étude sur le counselling individuel, on s'est servi d'un ensemble de données publiques de RHDCC, soit celles de l'Enquête canadienne par panel sur l'interruption d'emploi (ECPIE). Ces deux ensembles de données ont été intégrés aux données administratives de RHDCC pour remédier à certaines lacunes au chapitre de l'information. La principale différence entre les populations visées est que l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT portait exclusivement sur les chômeurs qui avaient touché des prestations d'assurance-emploi à court terme, tandis que les données sur le counselling individuel avaient trait à l'ensemble de la population de chômeurs (prestataires et non-prestataires d'assurance-emploi et chômeurs de longue date).

4.2.1 Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC

La base de sondage comprenait tous les clients dont la période de prestations régulières d'assurance-emploi avait débuté en mai ou juin 2002. Ont été exclus de l'échantillon les clients qui avaient touché des prestations parentales, de maladie, de maternité, de paternité, d'adoption ou de retraite.

Afin que le groupe des non-utilisateurs s'apparente le plus possible au groupe d'utilisateurs du point de vue de la répartition des caractéristiques observables, on a jumelé les utilisateurs d'IMT avec des non-utilisateurs éventuels au moyen de la technique du « plus proche voisin »⁹. Les données administratives de RHDCC ont été utilisées dans le processus d'appariement¹⁰. L'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT a débuté le 16 novembre 2002 pour prendre fin le 30 décembre 2002. Elle était conçue de façon à porter sur une période relativement courte (six mois) à compter de la date de début des prestations d'assurance-emploi. On a opté pour une brève période afin de réduire au minimum les erreurs de mémoire des clients, un écueil auquel on se serait heurté si on avait choisi une période plus longue.

4.2.2 Données sur le counselling individuel

L'Enquête canadienne par panel sur l'interruption d'emploi (ECPIE) a été la principale source d'information. Les données faisant partie de cet ensemble sont recueillies par Statistique Canada au nom de RHDCC. La base de sondage de l'enquête est fondée sur les données administratives de RHDCC, ce qui permet de lier les réponses aux données administratives dont dispose le ministère. En l'occurrence, les données sur la nature des interventions gouvernementales sont tirées des données de RHDCC sur le Système national des services d'emploi (SNSE).

⁹ La méthode de jumelage au plus proche voisin permet de trouver, pour chaque utilisateur de l'IMT de RHDCC, le non-utilisateur qui présente les caractéristiques observables les plus semblables. D'habitude, on facilite la comparaison en établissant un indice linéaire (cote de propension) à partir des caractéristiques pertinentes.

¹⁰ Les variables utilisées pour les besoins du jumelage comprenaient l'âge, le sexe, le nombre de RE et de demandes de prestations d'assurance-emploi au cours des trois années précédentes ainsi que le code de profession. La variable relative à la région n'a pas été incluse dans le modèle, étant donné que le jumelage était fondé sur l'endroit où se trouvait le CRHC.

Les répondants ont été choisis à partir d'un échantillon de l'ensemble des relevés d'emploi (RE). Un employeur doit établir un RE chaque fois qu'il y a cessation d'emploi et le faire parvenir à RHDCC. Chaque RE renferme une quantité appréciable de données utiles sur le plan analytique, notamment le motif de la cessation d'emploi. Quelque cinq millions de RE sont établis chaque année.

Aux fins de cette enquête, les répondants dont l'emploi a pris fin pour un motif qui ne devait pas les amener à chercher un autre emploi ont été exclus de l'analyse. Les motifs d'exclusion étaient les suivants : conflit de travail, départ vers un nouvel emploi, accident de travail ou maladie, congé forcé (parental ou de grossesse), retour à l'école, départ à la retraite.

Les données de 11 trimestres ont été utilisées : quatre cohortes dont la cessation d'emploi s'inscrivait dans les quatre trimestres ayant suivi la réforme de l'assurance-emploi (1997T1 – 1997T4), trois cohortes représentant les troisièmes trimestres de 1998, 1999 et 2000, et les quatre plus récentes cohortes comportant une cessation d'emploi (2000T4 – 2001T3). L'annexe sur les données fournit de plus amples détails quant à la façon dont a été constitué l'ensemble de données aux fins de l'analyse du counselling individuel.

Pour les besoins de l'analyse, les participants ont été répartis en trois groupes selon la durée du chômage :

- Aucune (zéro) semaine de chômage – Certaines personnes amorcent le processus de recherche d'emploi avant que leur emploi actuel ne prenne fin. Du point de vue stratégique, cela élimine toute période de chômage durant le processus de transition et réduit au minimum la durée du chômage et le montant des prestations d'assurance-emploi versées;
- 1 à 52 semaines de chômage – La plupart des chercheurs d'emploi, dont beaucoup touchent des prestations d'assurance-emploi, utilisent activement diverses techniques de recherche d'emploi;
- Plus de 52 semaines de chômage – Les chômeurs dits de longue date sont ceux qui demeurent sans emploi pendant plus de 52 semaines après une perte d'emploi. De façon générale, ces personnes ont épuisé leurs prestations d'assurance-emploi.

4.2.3 Limites des données

Bien que les deux ensembles renferment des données suffisamment abondantes pour permettre d'examiner en profondeur le processus de recherche d'emploi, certaines questions demeurent sans réponse. Il y a lieu de tenir compte des incidences méthodologiques avant d'interpréter les résultats des estimations relatives à l'IMT.

- Les constatations découlant de l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT ne s'appliquent qu'aux quatre régions ayant participé à l'évaluation, du fait qu'il est possible que les résultats soient sensibles aux différents mécanismes de mise en œuvre et au marché du travail propre à chaque province. L'ECPIE étant une enquête nationale, les résultats en ce qui touche le counselling individuel s'appliquent à l'ensemble du Canada.

- L'horizon temporel (six mois après le début des prestations d'assurance-emploi) retenu pour l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT a été choisi afin de réduire au minimum les erreurs de mémoire des répondants. Malheureusement, ce court laps de temps ne permet pas de répondre aux questions concernant la stabilité à plus long terme des résultats d'emploi des utilisateurs de l'IMT. En outre, il peut également en résulter une sous-estimation des incidences de l'utilisation à long terme. Certaines études ont révélé que les clients ont tendance à se tourner vers l'IMT plus tard au cours de leur période de chômage et que c'est durant les deuxième et troisième trimestres de la période de chômage que l'IMT est particulièrement bénéfique aux clients qui demeurent longtemps sans emploi.
- Comme pour toutes les enquêtes, le risque d'erreurs de mémoire existe même lorsque la période visée est plus courte. Ainsi, il se peut que le répondant ne se souvienne pas de la provenance de l'IMT, particulièrement si celle-ci a été obtenue ailleurs que dans un CRHC ou trouvée à la maison au moyen d'Internet. Il est donc possible que des personnes utilisent des produits et services d'IMT dans le cadre de leur recherche d'emploi sans en être conscientes.
- Le taux de réponse a été de 22,2 % (2 158 questionnaires remplis/échantillon total) dans le cas des utilisateurs de l'IMT et de 20,5 % (2 205 questionnaires remplis/échantillon total) en ce qui a trait aux non-utilisateurs. Un facteur de correction a été appliqué aux données pour tenir compte de la non-réponse. L'annexe sur les données que renferme le rapport initial fournit de plus amples détails à cet égard. Compte tenu du faible taux de réponse, il convient de faire preuve de circonspection lorsqu'on généralise les résultats en fonction de la population visée.
- Les deux ensembles de données se veulent représentatifs de l'ensemble de la population visée. La différence tient au fait que l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT ne portait que sur les prestataires d'assurance-emploi, tandis que les données sur le counselling individuel s'appliquaient à tous les chômeurs – autant ceux qui avaient touché des prestations d'assurance-emploi que les autres. Comme on pouvait s'y attendre, les populations sous-jacentes visées diffèrent pour les deux ensembles de données.
- Le tableau 1 présente les statistiques de l'échantillon repondérées afin de tenir compte du plan de sondage pour les deux ensembles de données (celles de l'enquête sur l'IMT et celles de l'ECPIE). Comparativement aux données de l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT, les données sur le counselling individuel portent sur une plus forte proportion d'hommes, de jeunes et de personnes n'ayant pas fait d'études secondaires. En outre, les données sur le counselling englobent un plus grand nombre de personnes handicapées, tandis que les données sur les utilisateurs de l'IMT comprennent une plus forte proportion de personnes nées à l'étranger¹¹. Vu la portée de l'évaluation actuelle, il est peu probable que ces différences aient une quelconque incidence sur les conclusions tirées à partir de l'analyse des données.

¹¹ Vu la plus grande taille de l'échantillon sur lequel est fondée l'ECPIE, il est plus probable que les chiffres de cette enquête correspondent davantage à ceux de la population.

Tableau 1
Caractéristiques des échantillons des études sur l'IMT

	Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT ^a (%)	ECPIE ^b			
		Toutes les durées de chômage (%)	Aucune (zéro) semaine de chômage (%)	1-52 semaines de chômage (%)	>52 semaines de chômage (%)
Sexe					
Hommes	50,9	57,1	55,5	58,6	52,0
Femmes	49,1	42,9	44,5	41,4	48,0
Âge					
Jeunes (15 à 24 ans)	12,4	22,2	23,7	22,2	18,9
Groupe d'âge intermédiaire (25 à 54 ans)	76,8	68,3	68,5	69,3	62,8
Personnes âgées (55 ans et plus)	10,8	9,5	7,8	8,4	18,2
Études					
Pas d'études secondaires	16,1	24,4	22,4	24,2	29,4
Études secondaires	25,5	27,3	26,5	27,8	26,6
Études postsecondaires	58,4	45,8	48,3	45,7	41,0
Autochtones	5,7	5,3	4,7	5,5	5,8
Minorités visibles	13,5	14,2	13,6	13,3	20,1
Personnes handicapées	3,3	7,7	7,1	7,0	12,8
Personnes nées à l'étranger	23,6	13,5	13,0	12,5	20,0
<i>Taille de l'échantillon</i>	<i>4 166</i>	<i>33 626</i>	<i>7 835</i>	<i>21 905</i>	<i>3 886</i>

^a Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT et données administratives, 2002T3 – 2002T4

^b Source : Données de l'ECPIE et du SNSE, 1997T1 – 1997T4, 1998T3, 1999T3, 2000T3 – 2001T3

Tous les chiffres (sauf la taille des échantillons) sont exprimés en pourcentage. Les données ont été repondérées pour tenir compte du plan de sondage.

4.3 Méthode d'estimation de l'incidence nette

Selon des caractéristiques observées¹² et non observées¹³, les personnes décident s'il y a lieu de participer à un programme ou de recourir à un service tel que l'IMT. Lorsqu'on estime l'incidence de l'utilisation de l'IMT sur les résultats subséquents sur le marché du travail, il est important de tenir compte de ces caractéristiques en faisant appel à des méthodes non expérimentales (p. ex., groupes témoins). Ainsi, il se peut que ceux qui ont recours à l'IMT déploient des efforts beaucoup plus énergiques dans leur processus de recherche d'emploi, d'où l'attribution à tort des avantages positifs au counselling individuel si on ne tient pas compte des effets de la démarche énergique de recherche d'emploi. Il se peut également, et il s'agit là d'un scénario encore plus plausible (et conforme à la documentation), que ceux qui ont recours à l'IMT soient généralement moins efficaces dans leur recherche d'emploi et se tournent vers l'IMT après avoir été en chômage pendant une longue période. Si des compétences non observées font en sorte que ces travailleurs sont moins aptes que leurs homologues à trouver un emploi facilement sans bénéficier d'un programme d'aide à la recherche d'emploi, certains avantages positifs de l'IMT seraient indûment masqués par les compétences en question. Si l'on ne tient pas compte des facteurs de sélection non observés et observés, les estimateurs de régression sont biaisés et on ne peut déterminer l'incidence réelle de l'IMT¹⁴. Afin de mesurer correctement l'incidence de l'IMT, on doit comparer les résultats des utilisateurs de l'IMT sur le marché du travail avec les résultats contre-factuels qu'ils auraient obtenus s'ils n'avaient pas eu recours à l'IMT. La difficulté sur le plan économétrique réside dans la détermination des résultats contre-factuels à partir de l'observation des non-participants.

La technique des variables expérimentales est un moyen de neutraliser l'auto-sélection quant à la participation à l'IMT. Afin de déterminer les résultats contre-factuels qu'auraient obtenus les participants, n'eût été de leur participation, les chercheurs doivent avoir recours à un groupe témoin de non-participants en tenant compte du fait que ceux-ci diffèrent des participants sous des aspects non observés (et peut-être également sous des aspects observés). Le problème du point de vue économétrique est atténué si on peut trouver une variable qui est en corrélation avec la participation à l'IMT, mais qui ne l'est pas avec les caractéristiques non observées des personnes visées. Le problème que pose la technique des variables instrumentales est qu'il est habituellement difficile de trouver de telles variables, compte tenu des données disponibles¹⁵.

¹² Par exemple, le niveau de scolarité, le sexe et l'âge.

¹³ Par exemple, la motivation.

¹⁴ Voir Wooldridge (2000) – section 7.6 – pour de plus amples renseignements.

¹⁵ Afin de corriger le biais d'auto-sélection des participants, on a eu recours à la technique des variables instrumentales en se fondant sur la distance à parcourir pour se rendre à un CRHC comme variable de la participation à l'IMT. Bien qu'il soit simple de vérifier si la variable instrumentale est vraiment en corrélation avec la variable de la participation à l'IMT, la responsabilité de faire valoir que l'instrument n'est pas en corrélation avec une caractéristique non observée incombe dans une large mesure au chercheur.

On a adopté une autre approche pour l'analyse du counselling. Plutôt que de tenter de déterminer des résultats contre-factuels en se fondant sur les non-participants comme groupe témoin, on a retenu aux fins de l'estimation *uniquement* les participants au programme, puis on a comparé leur comportement avant et après la séance de counselling individuel¹⁶. On a pu ainsi éviter dans une certaine mesure le problème que pose des différences non observables entre participants et non-participants¹⁷.

Toutefois, il est important de noter qu'on a conclu, à la lumière des commentaires formulés par des conseillers externes et des collègues au sujet de la présente évaluation, que toute tentative pour estimer les impacts différentiels de l'IMT sur les résultats sur le marché du travail serait très compliquée, vu qu'il est difficile de dissocier l'incidence de l'IMT de RHDCC sur les résultats des utilisateurs de l'incidence du biais d'auto-sélection des utilisateurs.

¹⁶ Il s'agit de ce que l'on appelle dans la documentation l'analyse de durée ou l'analyse de survie.

¹⁷ Dans l'évaluation portant sur le counselling, on a jugé qu'on pouvait éviter le problème de l'auto-sélection en recourant à un modèle du temps de défaillance accéléré comportant des covariables variant dans le temps et des éléments d'hétérogénéité non observés. Voir Henson et Cahill (2003) pour une description détaillée de l'utilisation de modèles du temps de défaillance accéléré dans les évaluations de durée. Dans ce cadre, on estime la probabilité qu'une personne quitte le bassin de chômeurs au moment t , compte tenu du fait qu'elle était en chômage durant la période $t-1$. Les covariables variant dans le temps et les éléments d'hétérogénéité non observés sont censés tenir compte des changements dans les résultats sur le marché du travail attribuables à d'autres facteurs que le counselling lié à l'IMT. La sensibilité à une spécification correcte de la distribution sous-jacente et à des éléments d'hétérogénéité non observés est une source possible de biais dans ce genre d'analyse de durée. D'autres erreurs systématiques peuvent survenir si la probabilité de cesser d'être en chômage augmente au fur et à mesure que s'accroît la durée du chômage, et si le modèle de risque ne tient pas compte comme il se doit de cette probabilité. On a estimé différentes spécifications qui ont donné des résultats similaires.

5. Résultats

Les résultats de l'évaluation sont présentés dans la présente section. On commence par établir les profils des utilisateurs et des non-utilisateurs des produits et services de l'information sur le marché du travail (IMT) et du counselling individuel. Ensuite, on analyse la fréquence d'utilisation en fonction de certaines caractéristiques géographiques et socio-démographiques. Enfin, on présente les résultats de l'analyse des répercussions ainsi que les conclusions relatives à d'autres aspects de l'utilisation de l'IMT qui ont découlé de cette analyse.

5.1 Profils des utilisateurs

Dans cette section, on présente d'abord une comparaison des caractéristiques relatives au marché du travail des utilisateurs de l'IMT par rapport à celles des non-utilisateurs. Ensuite, on analyse, de façon générale puis pour chaque produit et service, la fréquence d'utilisation de l'IMT en fonction de différentes caractéristiques socio-démographiques et géographiques.

5.1.1 *Caractéristiques relatives au marché du travail*

Le tableau 2 présente les caractéristiques relatives au marché du travail des utilisateurs et des non-utilisateurs de l'IMT. Les utilisateurs sont plus susceptibles que les non-utilisateurs d'exercer un emploi de bureau ou de travailler dans le domaine de la vente. Le fait que le recours à l'IMT soit plus fréquent chez les cols blancs semble indiquer que le Canada se démarque des États-Unis, où le recours aux services publics de placement est plus fréquent chez les cols bleus peu spécialisés, alors que la situation au pays s'apparente davantage à celle qu'on retrouve dans certains pays d'Europe dont la Grande-Bretagne, où le service de placement public attire toutes les catégories de travailleurs.

Contrairement aux utilisateurs de l'IMT, les non-utilisateurs sont plus susceptibles d'être des gens de métier ou de travailler dans le secteur primaire. Leurs perspectives de retour sur le marché du travail sont meilleures puisqu'un plus fort pourcentage d'entre eux s'attendent à être rappelés au travail ou à trouver un emploi saisonnier, ce qui pourrait expliquer le plus faible recours à l'IMT (et aussi probablement aux autres méthodes de recherche d'emploi) au sein de ce groupe. En outre, les non-utilisateurs de l'IMT affichent un plus grand nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi et de relevé d'emploi (RE) pour les trois dernières années, ce qui indique qu'ils entrent sur le marché du travail et en sortent plus fréquemment que les utilisateurs.

Cette constatation semble aller à l'encontre de celle à laquelle on se serait attendu, compte tenu de la documentation, à savoir que les services publics de placement ont davantage la faveur des chercheurs d'emploi dont la situation d'emploi est instable. Selon la documentation, il se peut que ces travailleurs se tournent vers l'IMT plus tard au cours de leur période de chômage. Étant donné que l'enquête couvrait une période de chômage inférieure à six mois, certains utilisateurs affichant des antécédents de travail instables auraient pu avoir recours à l'IMT plus tard au cours de leur période de chômage (qui était

en cours au moment de l'entrevue), contrairement aux travailleurs dont la situation d'emploi était stable.

Il serait impossible de vérifier une telle hypothèse, compte tenu du bref horizon temporel prévu par le plan de sondage relatif à l'IMT. Néanmoins, si on examine la question du counselling (partie inférieure du tableau 2) en fonction des données de l'Enquête canadienne par panel sur l'interruption d'emploi (ECPIE) portant sur de plus longs horizons de temps, on note certains éléments probants à l'appui¹⁸. Comparativement aux non-utilisateurs des services de counselling, les utilisateurs de ces services affichaient une durée moyenne de chômage plus longue : 50 semaines plutôt que 20 semaines. Plus précisément, le tiers des utilisateurs ont connu une période de chômage de six mois à un an, tandis qu'un autre tiers ont été sans emploi pendant plus de deux ans. En revanche, les personnes qui n'ont pas eu recours aux services de counselling ont connu des périodes de chômage plus courtes, soit inférieures à 10 semaines pour un tiers d'entre elles¹⁹.

Tableau 2		
Caractéristiques des utilisateurs de l'IMT relatives au marché du travail (%)		
	Utilisateurs de l'IMT (counselling exclu)	Non-utilisateurs de l'IMT (counselling exclu)
^a Profession antérieure***		
Gestion, domaine technique ou professionnel	30,8	28,4
Travail de bureau	17,0	10,5
Vente	17,5	14,8
Métiers, transport, matériel et fabrication	32,0	41,2
Secteur primaire	2,7	5,2
^a Demandes de prestations d'assurance-emploi au cours des trois dernières années***		
Aucune	50,6	40,4
1	25,5	24,4
2 ou plus	23,9	35,3
^a RE au cours des trois dernières années***		
1	20,9	15,3
2-3	36,3	31,6
4-5	23,7	25,5
6 ou plus	19,2	27,6

¹⁸ À cet égard, la différence par rapport à l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT est que la plupart des périodes de chômage des répondants à l'ECPIE étaient terminées au moment de l'entrevue, de sorte que les données incluent des périodes de chômage de plus de six mois.

¹⁹ Cela ne signifie pas que le counselling lié à l'IMT a prolongé la durée du chômage chez les utilisateurs : bien au contraire, des personnes ayant eu recours aux services de counselling liés à l'IMT auraient pu être en chômage plus longtemps si elles n'avaient pas eu accès à l'IMT.

Tableau 2 (suite)
Caractéristiques des utilisateurs de l'IMT relatives au marché du travail (%)

	Utilisateurs de l'IMT (counselling exclu)	Non-utilisateurs de l'IMT (counselling exclu)
^b Situation d'emploi une semaine avant la demande ou le début des prestations d'assurance-emploi***		
Emploi à temps plein/travail autonome	56,7	56,3
Emploi à temps partiel	12,5	19,5
Sans emploi et en quête de travail	25,7	18,9
Sans emploi et pas en quête de travail	1,0	0,9
Autres	4,0	4,3
^b S'attendaient à être rappelés au travail***	41,7	57,7
^b S'attendaient à obtenir un emploi saisonnier***	25,5	35,6
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 962	2 204
	Counselling individuel	Absence de counselling
^c Durée moyenne du chômage (semaines)	49,9	20,1
^c Durée du chômage		
0 semaine	4,6	25,5
1 à 10 semaines	12,3	35,3
11 à 20 semaines	11,1	10,9
21 à 52 semaines	35,9	16,8
53 à 103 semaines	5,2	1,3
104 semaines ou plus	31,0	10,2
^c Ont touché des prestations d'assurance-emploi	58,5	34,6
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 214	32 412
<p>* p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001. Les seuils de signification ont été calculés au moyen de tests de la différence entre les utilisateurs et les non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC selon différentes caractéristiques relatives au marché du travail. Pour chaque caractéristique, l'hypothèse nulle est que la distribution est la même entre les utilisateurs et les non-utilisateurs. On n'a pas effectué de tests de signification pour le counselling individuel.</p> <p>^a Source : Données administratives pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT.</p> <p>^b Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT.</p> <p>^c Source : Données de l'ECPIE et du SNSE, 1997T1 – 1997T4, 1998T3, 1999T3, 2000T3 – 2001T3, pondérées pour tenir compte du plan de sondage. Tous les chiffres, sauf ceux correspondant à la taille des échantillons, sont exprimés en pourcentage.</p>		

5.1.2 Fréquence d'utilisation

Le tableau 3 indique la fréquence d'utilisation de l'IMT en général, tandis que les tableaux 3.1 et 3.2 montrent la fréquence d'utilisation de l'IMT en fonction de certaines caractéristiques socio-démographiques. Le tableau 3 révèle que près de sept clients de l'assurance-emploi sur dix ont recours aux produits ou services de l'IMT. Le Guichet emplois se démarque en affichant le taux de fréquence le plus élevé (près de 60 %), alors que d'autres produits, tels que l'information communautaire et le SPE, sont moins populaires auprès des clients de l'assurance-emploi. Il est également intéressant de noter que la participation au counselling augmentait selon la durée du chômage. Ainsi, 2,6 % des personnes en chômage depuis moins d'un an se sont tournées vers le counselling; une fréquence d'utilisation beaucoup plus élevée (8,4 %) a toutefois été observée chez les personnes en chômage depuis plus d'un an.

Tableau 3	
Fréquence d'utilisation de l'IMT (%)	
IMT (sans counselling)	Total
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC***	68,8
Guichet emplois***	58,6
Affichage des emplois***	33,7
Information sur industries/professions/employeurs***	27,6
Outils/produits de recherche d'emploi***	23,0
Information sur la formation/les études***	18,4
Services de recherche d'emploi***	15,4
Information communautaire***	8,1
SPE***	6,4
Counselling individuel	
Toutes les durées de chômage***	2,8
Aucune (zéro) semaine de chômage***	0,5
1 - 52 semaines de chômage***	2,6
> 52 semaines de chômage***	8,4

Le tableau 3.1 montre que la variation est beaucoup moins grande selon l'âge et le sexe. Les taux d'utilisation de l'IMT chez les hommes et les femmes sont très similaires, à une exception près : dans le cas des personnes en chômage depuis plus d'un an, les hommes sont plus susceptibles que les femmes de participer à une séance de counselling. De même, l'utilisation de l'IMT en général est relativement la même, quel que soit le groupe d'âge, bien que les clients de moins de 25 ans ou de plus de 55 ans affichent des taux d'utilisation légèrement inférieurs comparativement aux personnes d'âge intermédiaire. Il convient également de noter que les jeunes de moins de 25 ans sont beaucoup moins enclins à utiliser les avis d'emplois vacants sur papier; cependant, ils affichent à peu près le même taux d'utilisation du Guichet emplois que les travailleurs d'âge intermédiaire. En revanche, les travailleurs âgés sont beaucoup plus enclins à consulter les avis d'emplois vacants sur papier, étant peu nombreux à déclarer qu'ils avaient eu recours au Guichet emplois.

Tableau 3.1
Fréquence d'utilisation de l'IMT (%)

Sexe	Hommes	Femmes	Total			
IMT (sans counselling)						
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC	67,5	70,2	68,8			
Guichet emplois	58,0	59,2	58,6			
Affichage des emplois*	25,9	29,3	33,7			
Information sur les industries/professions/employeurs	27,2	28,0	27,6			
Outils ou produits de recherche d'emploi	22,2	23,7	23,0			
Information sur la formation/les études	14,5	14,3	18,4			
Services de recherche d'emploi	13,2	13,1	15,4			
Information communautaire	8,5	7,7	8,1			
SPE	6,5	6,3	6,4			
Counselling						
Toutes les durées de chômage	2,9	2,9	2,8			
Aucune (zéro) semaine de chômage	0,7	0,3	0,5			
1 - 52 semaines de chômage	2,5	2,8	2,6			
> 52 semaines de chômage***	10,4	6,2	8,4			
Âge	Moins de 25 ans	25 à 54			55 ans et plus	Total
		25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans		
IMT (sans counselling)						
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC**	65,2	72,3	70,6	68,0	62,3	68,8
Guichet emplois***	58,1	63,1	59,2	58,8	46,4	58,6
Affichage des emplois**	21,9	24,3	29,8	30,3	29,6	33,7
Information sur les industries/professions/employeurs**	21,3	27,4	32,1	26,9	24,7	27,6
Outils ou produits de recherche d'emploi	21,0	23,9	23,7	24,5	17,5	23,0
Information sur la formation/les études***	8,2	17,5	14,7	16,3	9,4	18,4
Services de recherche d'emploi	10,2	11,5	14,7	14,2	13,4	15,4
Information communautaire**	4,2	8,3	10,8	7,3	6,5	8,1
SPE	5,1	5,8	6,6	8,7	4,2	6,4
Counselling individuel						
Toutes les durées de chômage*	2,2		3,1		2,2	2,8
Aucune (zéro) semaine de chômage*	0,1		0,7		0,1	0,5
1 - 52 semaines de chômage	2,2		2,9		1,5	2,6
> 52 semaines de chômage	7,7		9,4		5,5	8,4

Le tableau 3.2 montre que les taux d'utilisation de l'IMT étaient supérieurs chez les personnes instruites. Au total, 72 % des personnes ayant fait des études postsecondaires ont utilisé au moins un type d'IMT, comparativement à 56,6 % dans le cas des personnes n'ayant pas de diplôme d'études secondaires. De plus, le tableau indique que les taux chez les personnes plus instruites sont généralement supérieurs par rapport à ceux des personnes n'ayant pas de diplôme d'études secondaires, et ce, pour chaque produit ou service particulier.

Tableau 3.2
Fréquence d'utilisation de l'IMT (%)

Études	Sans diplôme d'études sec.	Diplôme d'études sec.	Études postsec. partielles	Diplôme d'études postsec.	Total
IMT (sans Counselling)					
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC***	56,6	71,3	67,4	72,0	68,8
Guichet emplois***	42,8	59,9	60,5	62,8	58,6
Affichage des emplois**	21,8	30,1	27,4	27,2	33,7
Information sur les industries/professions/employeurs	23,7	26,6	27,3	29,2	27,6
Outils ou produits de recherche d'emploi*	18,3	25,0	20,0	24,7	23,0
Information sur la formation/les études	10,9	16,0	14,7	14,2	18,4
Services de recherche d'emploi*	10,7	13,0	9,1	14,4	15,4
Information communautaire	5,7	7,2	7,0	9,6	8,1
SPE*	4,1	6,1	4,2	7,7	6,4
Counselling individuel					
Toutes les durées de chômage	2,7	2,5	2,9		2,8
Aucune (zéro) semaine de chômage	1,3	0,2	0,3		0,5
1 - 52 semaines de chômage	2,7	2,5	2,6		2,6
> 52 semaines de chômage***	4,5	7,4	11,2		8,4

Le tableau 4 montre que le lieu et la distance sont des facteurs qui influent de façon importante sur l'utilisation de l'IMT. Les résidents des régions urbaines (71 %) sont plus susceptibles que ceux des régions rurales (60 %) de recourir à l'IMT. De plus, les personnes qui résident à proximité d'un Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) sont proportionnellement plus nombreuses à avoir recours à l'IMT. Le tableau montre qu'au moins 77 % des personnes qui étaient à moins de cinq minutes en voiture d'un CRHC ont déclaré avoir utilisé l'IMT, comparativement à seulement 55 % dans le cas de celles qui devaient faire un trajet de plus de 30 minutes pour se rendre à un tel centre²⁰.

²⁰ C'est principalement pour cette raison que la distance à franchir pour se rendre à un CRHC est couramment utilisée comme variable instrumentale en corrélation avec la participation, mais non pas avec les caractéristiques non observées. Considérant deux cas identiques (une personne vivant à proximité d'un CRHC et une autre résidant loin d'un tel centre), la première sera plus susceptible d'avoir recours à l'IMT de RHDCC, non pas parce qu'elle en retirera plus d'avantages mais plutôt parce que les coûts d'utilisation sont plus faibles.

Tableau 4
Fréquence d'utilisation de l'IMT selon le lieu
(produits ou services d'IMT, sauf le counselling) (%)

Région urbaine ou rurale	Région rurale		Région urbaine	
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC***	60,2		71,2	
Guichet emplois***	48,9		61,4	
Affichage des emplois	25,8		27,5	
Information sur les industries/professions/employeurs***	21,4		29,2	
Outils ou produits de recherche d'emploi***	17,8		24,1	
Information sur la formation/ les études	12,0		15,1	
Services de recherche d'emploi***	8,6		14,2	
Information communautaire	7,7		8,0	
SPE*	4,4		7,0	
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 053		2 895	
Distance à parcourir pour se rendre au CRHC	Moins de 5 (minutes)	5 à 15 (minutes)	16 à 30 (minutes)	> 30 (minutes)
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC***	76,8	70,9	66,0	55,4
Guichet emplois***	68,8	59,9	54,5	49,4
Affichage des emplois***	33,4	29,2	23,4	23,3
Information sur les industries/professions/employeurs*	32,6	28,1	27,6	20,5
Outils ou produits de recherche d'emploi*	27,7	24,0	19,9	19,6
Information sur la formation/ les études**	16,7	15,9	10,4	14,9
Services de recherche d'emploi*	14,7	14,2	10,1	12,0
Information communautaire*	9,1	9,3	5,5	7,6
SPE	5,4	6,9	6,7	5,2
<i>Taille de l'échantillon</i>	482	2 108	1 025	471

Tableau 4.1
Lieu d'accès

Produit/service d'IMT (counselling exclu)	Total (%)
Lieu d'accès	
CRHC***	76,0
Site Web de RHDCC***	41,9
Autre site Web***	34,8
Établissement autre qu'un CRHC***	29,4
Source d'IMT autre qu'un CRHC	
Gouvernement provincial/territorial***	25,5
Entreprise privée	36,2
Organisme sans but lucratif**	13,8
École ou université	16,5
<i>Taille de l'échantillon</i>	<i>1 962</i>
<p>* p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001. Les seuils de signification ont été calculés au moyen de tests de la différence entre les régions rurales et les régions urbaines, entre les distances pour se rendre à un CRHC et entre les provinces, et ce, pour chacun des produits ou services d'IMT de RHDCC énumérés dans le tableau.</p> <p>Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT.</p> <p>Tous les chiffres (sauf la taille des échantillons) sont exprimés en pourcentage</p>	

Le tableau 5 indique la fréquence d'utilisation de l'IMT par différents groupes cibles (Autochtones, minorités visibles et personnes handicapées) et le pays d'origine. Les répondants qui déclarent eux-mêmes appartenir à une minorité visible affichent un taux d'utilisation supérieur pour la plupart des produits et services d'IMT, comparativement aux deux autres groupes, sauf pour ce qui est du Guichet emplois et de l'affichage des emplois. Les personnes handicapées sont plus susceptibles que les deux autres groupes de recourir aux outils de recherche d'emploi, et moins enclines à participer à des séances de counselling si elles sont en chômage depuis plus d'un an²¹. Par contre, les personnes qui se déclarent d'origine autochtone sont moins susceptibles d'utiliser au moins un produit ou service d'IMT ou à recourir au Guichet emplois. Les personnes nées à l'étranger, dont le plus haut niveau de scolarité a été atteint ailleurs qu'au Canada, affichent un taux plus élevé d'utilisation de l'IMT.

²¹ Cela peut vouloir dire que les personnes handicapées se découragent peut-être et quittent le marché du travail si elles sont en chômage trop longtemps.

Tableau 5
Fréquence d'utilisation de l'IMT de RHDCC selon le groupe cible et le pays d'origine (%)

Produit/service d'IMT	Autochtones	Minorités visibles	Personnes handicapées	Total
IMT (sans counselling)				
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC	59,6**	71,0	71,3	68,8
Guichet emplois	47,2**	58,7	60,6	58,6
Affichage des emplois	25,5	28,2	31,9	33,7
Information sur les industries/professions/employeurs	28,6	36,3***	34,0	27,6
Outils ou produits de recherche d'emploi	20,4	31,2***	34,0**	23,0
Information sur la formation/ les études	20,5*	21,8***	17,0	18,4
Services de recherche d'emploi	12,4	21,2***	16,0	15,4
Information communautaire	6,8	13,1***	9,6	8,1
SPE	8,1	7,0	8,5	6,4
Counselling individuel				
Toutes les durées de chômage	2,4	3,6	3,4	2,8
Aucune (zéro) semaine de chômage	1,7	0,6	1,6	0,5
1 - 52 semaines de chômage	1,9	2,7	3,9	2,6
> 52 semaines de chômage	6,2	10,8	4,3***	8,4
Produit/service d'IMT	Personnes nées à l'étranger	Études à l'étranger	Total	
IMT (sans counselling)				
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDCC	84,6***	78,3***	68,8	
Guichet emplois	70,4***	64,5*	58,6	
Affichage des emplois	21,4***	37,0***	33,7	
Information sur les industries/professions/employeurs	34,2***	36,3**	27,6	
Outils/produits de recherche d'emploi	32,6***	38,5***	23,0	
Information sur la formation/ les études	16,3	27,8***	18,4	
Services de recherche d'emploi	16,1***	32,8***	15,4	
Information communautaire	12,0***	18,8***	8,1	
SPE	9,7***	6,8	6,4	
Counselling individuel				
Toutes les durées de chômage	3,7	–	2,8	
Aucune (zéro) semaine de chômage	0,3	–	0,5	
1 - 52 semaines de chômage	3,3	–	2,6	
> 52 semaines de chômage	9,7	–	8,4	
* p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001. Les seuils de signification ont été calculés au moyen de tests de la différence entre le groupe cible et le reste de la population (p. ex., personnes nées à l'étranger par rapport aux personnes nées au Canada) pour chacun des produits ou services d'IMT de RHDCC énumérés dans le tableau.				
Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT; données de l'ECPIE et du SNSE pour l'aspect counselling.				

Le tableau 6 indique la fréquence d'utilisation de l'IMT pour l'ensemble de la population échantillonnée ainsi que pour le sous-échantillon conscient de l'existence des produits et services d'IMT. Le degré de sensibilisation à chacun des produits et services d'IMT varie de façon importante. Presque tous les clients (97 %) connaissent l'existence d'au moins un produit ou service d'IMT et 90 % des clients connaissent le Guichet emplois.

Tableau 6				
Fréquence d'utilisation de l'IMT de RHDC				
selon le degré de sensibilisation aux produits (%)				
Produit/service d'IMT (counselling exclu)	% des clients de l'AE conscients de l'IMT	Fréquence chez les utilisateurs conscients des produits d'IMT	Fréquence parmi l'ensemble des clients de l'AE	Taille de l'échantillon (N)
IMT (sans counselling)				
Au moins un produit ou service d'IMT de RHDC	96,9			4 166
Guichet emplois	89,6	65,4	58,6	3 537
Affichage des emplois	74,1	49,2	27,6	2 574
Outils/produits de recherche d'emploi	73,8	31,1	23,0	2 963
Information sur la formation/les études	68,5	27,4	14,5	2 275
Services de recherche d'emploi	60,1	27,4	13,1	2 010
Information sur les industries/professions/employeurs	50,3	54,8	27,6	1 890
SPE	31,5	20,3	6,4	1 119
Information communautaire	26,2	30,8	8,1	1 078
Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDC, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT de RHDC.				

Il serait possible d'accroître l'utilisation de certains produits et services si les gens y étaient sensibilisés davantage. La différence dans la façon dont les clients de l'assurance-emploi en général utilisent les produits ou services d'IMT par rapport à ceux qui en connaissent l'existence, indique qu'on peut envisager une utilisation accrue si tous les clients sont sensibilisés à ces produits et services. Selon les écarts de fréquence, les gains les plus importants pourraient être réalisés en ce qui concerne l'information sur les industries, les professions et les employeurs, l'information communautaire et l'affichage des emplois.

Cependant, il y a lieu d'être prudent lorsqu'on tire des conclusions quant à la mesure dans laquelle l'IMT serait utilisée davantage si les produits et services étaient mieux connus. Une sensibilisation accrue ferait sans doute augmenter le taux d'utilisation de l'IMT, mais il est moins évident de déterminer quelle serait l'ampleur de cette augmentation.

L'observation selon laquelle une sensibilisation accrue se traduirait par une plus grande utilisation de l'IMT est renforcée par les réponses à l'enquête. À la question de savoir si les clients auraient recours aux produits et services d'IMT de RHDC s'ils en connaissaient l'existence, un fort pourcentage de répondants ont indiqué qu'ils l'auraient fait si tel avait été le cas. Pour la plupart des produits et services, le manque de sensibilisation a été le

motif le plus fréquemment invoqué par les non-utilisateurs de l'IMT. Toutefois, comme en témoignent d'autres déclarations faites par des intéressés, les estimations des clients quant à l'utilisation probable de produits et services qu'ils ne connaissaient pas sont sans doute largement exagérées.

5.2 Incidence sur la durée de la période de chômage

La première question à examiner dans le cadre de l'évaluation consistait à déterminer si l'IMT de RHDCC contribue à réduire les prestations d'assurance-emploi versées à court terme en abrégant la durée de la période de prestations, et, à plus long terme, en accroissant la stabilité d'emploi.

Les résultats de l'évaluation révèlent que l'IMT contribue à réduire la durée du chômage à court terme. Toutefois, on ne dispose d'aucun résultat quant à l'incidence à long terme. Les résultats de l'analyse des répercussions, ainsi que des données qualitatives sur les indicateurs de satisfaction autodéclarés, sont présentés ci-après.

5.2.1 Incidence du counselling individuel

Même si elle ne portait que sur une faible proportion de l'ensemble des utilisateurs de l'IMT, l'étude sur le counselling individuel a permis d'établir que le counselling réduisait la durée du chômage. Le tableau 7 présente les résultats de l'estimation de la durée²² de l'incidence nette du counselling sur les personnes ayant utilisé ce service²³. Vu la nature de cet exercice d'estimation, l'incidence du counselling correspond à la probabilité qu'un chômeur demeure sans emploi à la suite de l'intervention de counselling. L'analyse des répercussions était fondée sur des personnes dont la durée du chômage variait entre 1 et 52 semaines. L'incidence a été déterminée en fonction de trois périodes qui ont suivi l'intervention : la semaine en cours, une à cinq semaines après l'intervention et six à dix semaines après l'intervention²⁴.

²² On a utilisé comme modèle de durée le modèle de risque de base de Weibull. Voir la section Méthodologie pour de plus amples détails.

²³ Étant donné que les coefficients indiquent la variation de la probabilité de demeurer dans le bassin de chômeurs, un chiffre négatif signifie que, si on compare deux personnes dont les caractéristiques observées sont identiques, la personne qui a bénéficié de services de counselling est moins susceptible de demeurer en chômage que celle à qui de tels services n'ont pas été dispensés.

²⁴ Cette approche a été motivée par Crossley et Kuhn (1999), qui ont noté que les travailleurs ne cessent habituellement pas d'être en chômage dès qu'ils trouvent un emploi qui leur convient chez un employeur. Plus particulièrement, ils ont constaté qu'il s'écoule habituellement 1,3 semaine entre le moment où le travailleur communique avec l'employeur et l'acceptation de l'emploi, et 1,0 semaine entre le moment où le travailleur accepte l'emploi et celui où il commence vraiment à travailler.

C'est au cours de la semaine où survient l'intervention que le counselling a le plus d'impact et qu'il serait le plus susceptible de permettre au client de sortir de sa situation de chômeur (ou de réduire la probabilité que le client continue de faire partie du bassin de chômeurs). Dans les dix semaines suivant l'intervention, la probabilité de cessation du chômage s'accroît également, mais dans une moindre mesure²⁵. De plus, les Autochtones qui bénéficient du service de counselling individuel ont plus de chances de cesser d'être en chômage que ceux qui n'ont pas profité de ce service.

Le même tableau présente des résultats relatifs à d'autres éléments qui déterminent la probabilité de demeurer en chômage. En ce qui concerne la nature de la perte d'emploi, ceux qui perdent leur emploi pour la première fois en 52 semaines sont moins susceptibles de cesser d'être chômeurs, ce qui indique qu'une expérience récente de recherche d'emploi peut jouer un rôle de premier plan dans la réduction de la durée du chômage. Cela peut également indiquer que les personnes ayant des antécédents professionnels peu stables sont aussi moins rigoureuses que celles dont la situation de travail est caractérisée par une plus grande constance. Les travailleurs qui quittent leur emploi en raison de piètres conditions de travail peuvent trouver un nouvel emploi plus rapidement que ceux qui ont été mis en disponibilité. Un départ volontaire permet peut-être de mieux planifier et de mieux se préparer à un futur emploi qu'une cessation d'emploi imprévue. Plus une personne consacre d'heures à la recherche d'un emploi, plus elle est susceptible de cesser rapidement d'être en chômage²⁶.

²⁵ Des régressions distinctes ont été estimées pour les hommes et les femmes, car on pensait que les expériences de chômage différaient selon le sexe. Or, les résultats estimatifs ont révélé que l'incidence du counselling était presque identique chez les hommes et les femmes.

²⁶ Enfin, il convient de faire observer que la probabilité de sortir du chômage augmente avec le temps. Par conséquent, plus le temps passe, plus une personne faisant partie de cet échantillon est susceptible de cesser d'être en chômage (dépendance de durée positive), abstraction faite des autres facteurs. Cela n'est pas étonnant pour deux raisons. Premièrement, l'échantillon a été tronqué afin de ne retenir que les personnes dont la durée du chômage variait entre 1 et 52 semaines (c'est-à-dire, à toutes fins utiles, les personnes qui pouvaient toucher des prestations d'assurance-emploi). La dépendance de durée négative qu'on évoque habituellement dans la documentation est attribuable, en partie, aux chômeurs de longue date qui trouvent de plus en plus difficile de sortir de leur situation de chômeur après plus d'un an de chômage. De plus, les répondants ayant bénéficié de services de counselling sont plus susceptibles d'avoir été en chômage pendant une plus longue période; par conséquent, très peu d'entre eux sortent de leur situation de chômeur dans les débuts de leur période de chômage.

Tableau 7
Counselling individuel : Déterminants de la persistance du chômage
chez les personnes sans emploi depuis 1 à 52 semaines

Variation en pourcentage de la probabilité de demeurer en chômage		Variation en pourcentage de la probabilité de demeurer en chômage	
Type d'intervention		Nature de la perte d'emploi	
Counselling individuel		Avis reçu	
Semaine en cours***	-75,3	Semaines t-1 à t-5	-8,1
1 à 5 semaines***	-68,2	Semaines t-5 +	-12,5
6 à 10 semaines***	-43,2	Avaient une date ferme de rappel	-12,1
Personnes handicapées	12,8	Première perte d'emploi en un an**	22,5
Minorités visibles	37,1	Motif de la perte d'emploi	
Personnes nées à l'étranger	-25,1	Mise en disponibilité	contrôle
Autochtones*	-104,4	Contrat terminé	6,9
Caractéristiques démographiques		Congédiement	9,0
Hommes	11,2	Démission – conditions de travail	-33,1
Jeunes (15 à 24 ans)	14,5	Démission – autres motifs	-6,4
Groupe d'âge intermédiaire (25 à 54 ans)	7,1	Autres motifs de cessation d'emploi	15,0
Personnes âgées (55 ans et plus)	contrôle	Trimestre	
Personnes handicapées	-2,9	Premier	-10,4
Minorités visibles	13,0	Deuxième	-18,8
Personnes nées à l'étranger	13,6	Troisième	contrôle
Autochtones	19,5	Quatrième	-1,1
Sans diplôme d'études secondaires	8,1	Nature de la recherche d'emploi	
Diplôme d'études secondaires	contrôle	Nombre de techniques employées	8,6
Études postsecondaires	-0,1	Technique employée	
Hypothèque	-8,0	Amis et relations	Éliminé
Situation sur le marché du travail		Communications avec des employeurs	4,5
Travailleurs saisonniers	-13,4	Réponse à des annonces	-23,0
Taux de chômage	0,7	Visite à un CRHC	-3,2
Ont touché des prestations d'AE	4,6	Organisme provincial	-2,9
Industrie		Bureau d'embauchage syndical	-0,1
Fabrication	-9,8	Service de placement	0,4
Construction	-9,5	Publication d'annonces	-5,8
Services	contrôle	Autres	-7,2
Administration publique	-13,8	Heures consacrées à la recherche d'emploi par semaine*	-0,8
<p><i>P</i> (erreur type) : 3,15 (0,42)</p> <p>Nombre de sujets : 623. Taille de l'échantillon : 22 781</p> <p>* p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001. Les seuils de signification ont été calculés au moyen de tests visant à déterminer si les coefficients étaient statistiquement différents de zéro.</p> <p>Les coefficients indiquent dans quelle mesure une variation unitaire pour l'une des variables modifierait la probabilité qu'un travailleur « demeure » dans le bassin de chômeurs (c.-à-d. la probabilité qu'il demeure en chômage).</p> <p>Source : SNSE et ECPIE 1997T1 – 1997T4, 1998T3, 1999T3, 2000T3 – 2001T3.</p>			

5.2.2 Incidence de l'IMT de RHDCC

Afin de corriger le biais d'auto-sélection des participants, on a appliqué la technique des variables instrumentales en retenant la distance à parcourir en voiture pour se rendre à un CRHC comme variable pour le recours à l'IMT. À l'aide des données d'enquête recueillies pour les besoins de l'évaluation et des données administratives correspondantes, on a testé une vaste gamme de modèles pour tenter d'évaluer l'incidence de l'IMT sur les prestations d'assurance-emploi versées. Selon les résultats préliminaires, une fois pris en compte dans l'analyse le fait que les participants représentent un sous-échantillon non aléatoire de la population admissible, l'IMT semble avoir un effet positif en ce sens qu'elle réduit la durée du chômage. Bien que la durée du chômage ait diminué, les effets prévus ne s'inscrivaient pas dans la fourchette mentionnée dans la documentation. En outre, ces estimations variaient selon les hypothèses utilisées dans les différents modèles et n'étaient généralement pas robustes; elles ne permettaient donc pas d'estimer de façon précise l'incidence de l'IMT sur la réduction des prestations d'assurance-emploi. Toutefois, ces constatations portent à croire que l'aide à la recherche d'emploi, le SPE ainsi que les produits et services d'information peuvent réduire la durée du chômage à court terme et abrégé la durée des prestations d'assurance-emploi.

5.2.3 Certaines mesures qualitatives de l'utilité de l'IMT de RHDCC selon les répondants : aide à la recherche d'emploi, SPE et services d'information

On a demandé aux répondants de décrire leur expérience et d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'IMT. Bien qu'elle ne réponde pas explicitement aux questions de l'évaluation, cette analyse qualitative fournit des renseignements pertinents quant à la façon dont le répondant perçoit ou comprend le rôle que joue l'IMT dans sa recherche d'emploi.

Le tableau 8 présente certaines mesures du rendement de l'IMT, tel qu'indiqué par les répondants²⁷. Il montre que plus des trois quarts des utilisateurs du Guichet emplois ont trouvé au moins un emploi affiché qui était pertinent par rapport à leurs intérêts, que 23 % des utilisateurs de ce service ont repéré au moins onze emplois dignes d'intérêt et que 63 % des personnes qui ont eu recours au service d'affichage des emplois ont vu des postes vacants qui les intéressaient.

De plus, la majorité des utilisateurs ont jugé utiles les produits et services. Par rapport à l'ensemble des sources d'IMT employées, 87 % des utilisateurs ont qualifié d'utiles ou de plus ou moins utiles les produits et services. Seulement 13 % des utilisateurs estimaient que l'IMT était peu utile, voire pas du tout.

²⁷ Cette analyse ne tient pas compte du counselling.

Tableau 8
Emplois et employeurs repérés grâce aux produits et services d'IMT de RHDCC (%)

	Total
Emplois dignes d'intérêt dans le Guichet emplois***	
Aucun	22,2
1 à 5	38,1
6 à 10	16,9
11 à 20	11,2
21 et plus	11,5
Moyenne**	10,4
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 421
Emplois dignes d'intérêt – Service d'affichage des emplois**	
Aucun	36,8
1 à 5	42,3
6 à 10	10,3
11 à 20	7,0
21 et plus	3,6
Moyenne***	4,7
<i>Taille de l'échantillon</i>	742
Jumelage avec des employeurs grâce au SPE	
Aucun	54,5
1 à 5	31,7
6 et plus	13,9
Moyenne	3,4
<i>Taille de l'échantillon</i>	101
Prise de contact par les employeurs par le biais du SPE	
Aucun	39,3
1 à 5	47,9
6 et plus	12,8
Moyenne	3,1
<i>Taille de l'échantillon</i>	120
Utilité de l'ensemble de l'IMT utilisée***	
Pas utile	12,8
Plus ou moins utile	40,5
Utile	46,7
Moyenne*** (échelle de 1 à 5)	3,5
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 935
<p>* p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001. Pour chaque résultat de l'IMT de RHDCC sur le plan de l'emploi, le seuil de signification correspondant à une catégorie a été calculé au moyen d'un test de similarité entre les provinces quant à la distribution des résultats pour la catégorie en question. Le deuxième seuil de signification a été calculé à l'aide d'un test à l'égard du nombre moyen égal de résultats parmi les provinces. L'autre seuil de signification a été calculé à l'aide d'un test de moyennes égales entre provinces.</p> <p>Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT de RHDCC.</p> <p>Tous les chiffres (sauf la taille des échantillons) sont exprimés en pourcentage.</p> <p>Nota : Certaines cellules ont été laissées vides en raison de la très petite taille de l'échantillon.</p>	

Selon d'autres renseignements (non inclus dans le tableau 8), plus d'un utilisateur sur dix du Guichet emplois et du service d'affichage des emplois attribuait son emploi actuel ou le plus récent à l'utilisation de ces produits ou services. En outre, 15 % des utilisateurs du Guichet emplois ont déclaré que c'est par ce moyen qu'ils avaient obtenu leur emploi actuel ou le plus récent au cours des six mois précédents, contre 11 % dans le cas des utilisateurs du service d'affichage des emplois. Le SPE semble avoir eu moins de succès puisque seulement 2 % des utilisateurs estimaient que c'est grâce à ce service d'IMT qu'ils avaient trouvé leur emploi actuel ou le plus récent.

Ces chiffres semblent se situer dans la partie inférieure de la fourchette des taux de placement, qui varient entre 10 % et 20 %, dont fait état la documentation, notamment Jacobson et Petta (2000) pour les États-Unis et Gregg et Wadsworth (1998) pour la Grande-Bretagne. Comme les auteurs de ces études ne font pas de distinction entre l'utilisation assistée et l'utilisation non assistée, il se peut que les meilleurs résultats soient attribuables aux services d'emploi pour lesquels l'utilisateur a reçu le plus d'aide.

5.3 Incidence de l'IMT de RHDCC sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi ainsi que sur le nombre de méthodes de recherche d'emploi utilisées

La deuxième question de l'évaluation consistait à déterminer si l'IMT de RHDCC réduit la durée de la période de recherche d'emploi et si elle a une incidence sur l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées par les chercheurs d'emploi.

5.3.1 Durée de la période de recherche d'emploi

Les résultats précédents de l'analyse des répercussions sur la durée du chômage répondent indirectement à la question relative à l'incidence de l'IMT sur la durée de la période de recherche d'emploi. Dans la mesure où la durée de la période de recherche d'emploi est en corrélation avec la durée du chômage (c.-à-d. dans la mesure où le chômeur met fin à sa recherche d'emploi s'il trouve un emploi et seulement à cette condition), la réduction de la durée du chômage donne fortement à croire que la période de recherche d'emploi se trouve réduite également. Si on extrapole les résultats décrits dans la section précédente relativement aux incidences, selon lesquels l'IMT réduit la durée du chômage, il semble hautement probable que l'IMT aura également pour effet d'écourter la période de recherche d'emploi²⁸.

²⁸ Cela, répétons-le, est conditionnel à ce que l'intéressé cesse sa recherche d'emploi dès qu'il en a trouvé un. En outre, il est présumé qu'un chômeur cherchera activement un emploi pendant qu'il touche des prestations d'assurance-emploi.

5.3.2 Intensité de la recherche d'emploi

Certaines données incitent à croire que le processus de recherche d'emploi est plus intensif chez les utilisateurs de l'IMT. Le nombre de visites à des CRHC ou à d'autres établissements que des CRHC, en tant qu'élément de mesure de l'intensité de la recherche d'emploi, a révélé que les utilisateurs de l'IMT cherchaient plus activement un emploi que les non-utilisateurs. Les utilisateurs de l'IMT se sont rendus, en moyenne, trois fois plus souvent que les non-utilisateurs dans les CRHC pour avoir accès aux ressources en matière d'emploi. En outre, la grande majorité (92 %) des utilisateurs ont déclaré s'être rendus à un CRHC au moins une fois, et près de 30 % ont dit y être allés à plus de six reprises. Par ailleurs, les trois quarts des non-utilisateurs se sont rendus à un CRHC, et la fréquence de leurs visites a été beaucoup moindre (seulement 8 % se sont rendus à un tel centre à au moins six reprises).

Les visites des utilisateurs à d'autres établissements que les CRHC témoignent également de leur recherche d'emploi plus intensive. Les utilisateurs de l'IMT ont été proportionnellement plus nombreux que les non-utilisateurs à se rendre à d'autres établissements que des CRHC pour avoir accès aux ressources en matière d'emploi (41 % comparativement à 20 %), et la fréquence de leurs visites à de tels établissements était également plus élevée. En fait, 17 % des utilisateurs de l'IMT ont fait plus de six visites à d'autres établissements que des CRHC, comparativement à 6 % dans le cas des non-utilisateurs.

Tableau 9		
Visites à des CRHC et à d'autres établissements (%)		
	Utilisateurs	Non-utilisateurs
Visites à des CRHC***		
Aucune	7,8	25,0
1 à 2	29,4	49,1
3 à 5	33,4	17,7
6 à 10	13,4	5,0
11 et plus	16,0	3,2
Total	100,0	100,0
Moyenne***	7,1	2,4
n	1 882	2 152
Visites à d'autres établissements que des CRHC***		
Aucune	59,1	79,9
1 à 2	14,0	8,3
3 à 5	10,3	5,7
6 à 10	7,9	2,5
11 et plus	8,7	3,6
Total	100,0	100,0
Moyenne***	3,75	1,60
n	1 868	2 100
*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001		
Pour chaque catégorie de visites (CRHC et autres établissements), le premier seuil de signification a été calculé au moyen d'un test de similarité entre les provinces quant à la distribution du nombre de visites. L'hypothèse nulle est que la distribution du nombre de visites est la même pour les utilisateurs et les non-utilisateurs. Le deuxième seuil de signification a été calculé à l'aide d'un test du nombre moyen égal de visites entre les provinces. L'hypothèse nulle est que le nombre moyen de visites est le même pour chaque province.		
Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT de RHDCC.		

5.3.3 Relation entre l'IMT de RHDCC et d'autres activités de recherche d'emploi

Les utilisateurs de l'IMT sont beaucoup plus susceptibles que les non-utilisateurs de recourir à toutes les autres méthodes de recherche d'emploi. Cette constatation s'applique à l'ensemble de l'IMT examinée dans la présente évaluation et donne à croire que l'utilisation de l'IMT complète les autres sources d'IMT ou activités de recherche d'emploi plutôt que de les remplacer.

Le tableau 9.1 indique les autres méthodes de recherche d'emploi auxquelles ont eu recours les utilisateurs de l'IMT, tandis que le tableau 9.2 décrit les stratégies de recherche d'emploi des personnes qui ont bénéficié des services de counselling. Selon le tableau 9.1, l'examen des offres d'emploi publiées dans les journaux constitue la méthode de recherche la plus populaire. Viennent ensuite les recherches sur Internet et les visites à des employeurs qui ne font pas paraître d'annonces.

Tableau 9.1		
Autres méthodes de recherche d'emploi auxquelles ont eu recours les utilisateurs de l'IMT de RHDCC (%)		
	Utilisateurs de l'IMT de RHDCC	Non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC
Recherche des offres d'emploi dans les journaux***	93,7	76,2
Téléphones ou visites à des employeurs n'ayant pas publié d'annonces***	68,6	57,8
Publication d'une annonce dans le journal	9,1	7,4
Activités de recherche d'emploi sur Internet	68,9	46,4
– Consultation des sites Web non gouvernementaux***	61,1	42,1
– Affichage du curriculum vitæ dans un site Web consacré à l'emploi***	29,8	17,5
– Envoi d'une demande d'emploi ou du c.v. par Internet***	42,1	22,9
Honoraires versés à une entreprise ou un particulier pour obtenir de l'aide	3,7	2,4
Inscription auprès d'agences de placement ou de recrutement de travailleurs temporaires***	18,0	8,9
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 962	2 204
Dans le cas des personnes qui ont trouvé un emploi		
Nombre d'employeurs approchés***		
1 à 5	32,9	44,8
6 à 10	17,8	18,9
11 à 20	18,1	13,6
21 à 40	14,9	9,8
41 ou plus	16,2	12,8
Nombre moyen d'employeurs contactés (au moins 1)*	26,1	20,9
<i>Taille de l'échantillon</i>	987	1 661
* p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001. Les seuils de signification ont été calculés au moyen de tests de la différence entre les utilisateurs et les non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC pour chacune des autres méthodes de recherche d'emploi énumérées dans le tableau. Pour chacune des autres méthodes, l'hypothèse nulle est que la fréquence est la même pour les utilisateurs et les non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC. En ce qui concerne le nombre d'employeurs contactés, l'hypothèse nulle est que la distribution du nombre d'employeurs contactés est la même pour les utilisateurs et les non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC.		
Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT de RHDCC.		

Tableau 9.2
Autres méthodes de recherche employées par les utilisateurs
des services de counselling de RHDCC (%)

	Toutes les durées de chômage		Aucune période de chômage		1 à 52 semaines		Plus de 52 semaines	
	Ens. de l'échant.	Counselling	Ens. de l'échant.	Counselling	Ens. de l'échant.	Counselling	Ens. de l'échant.	Counselling
Nombre de techniques selon l'ECPIE¹	3,9	4,5	–	–	3,9	4,5	4,0	4,5
Amis et relations	80,8	84,1	–	–	80,1	84,7	84,0	82,7
Communication avec des employeurs	83,7	83,2	–	–	83,5	83,0	83,5	83,0
Réponse à des annonces	73,3	82,0	–	–	73,8	82,5	74,5	81,2
Visite à un CRHC ²	68,6	84,2	–	–	68,3	85,3	70,5	82,4
Recours au bureau d'embauchage syndical	10,4	9,8	–	–	10,6	7,0	7,3	12,2
Agence de placement	21,3	29,5	–	–	21,3	31,0	24,3	27,6
Parution d'annonces	9,3	9,8	–	–	8,9	10,6	10,5	8,6
Autres	27,0	40,4	–	–	27,7	41,1	28,0	40,8
Heures de recherche³	13,5	16,5	–	–	13,9	16,7	12,6	16,1
Recours au counselling	2,8	–	0,5	–	2,6	–	8,4	–
<i>Taille de l'échantillon</i>	33 626	1 214	7 835	56	21 905	738	3 886	420

¹ Les chiffres correspondent à des dénombrements. Ailleurs (à moins d'indication contraire), il s'agit de pourcentages.

² Certains répondants n'étaient peut-être pas conscients du fait que leurs séances de counselling avaient eu lieu dans un CRHC.

³ Heures de recherche par semaine

Source : SNSE et ECPIE 1997T1 – 1997T4, 1998T3, 1999T3, 2000T3 – 2001T3

Toutes les statistiques, sauf la taille des échantillons, ont été pondérées pour tenir compte du plan de sondage.

Nota : – indique qu'il n'y a pas de données disponibles.

En ce qui concerne l'éventail des stratégies de recherche employées par les chercheurs d'emploi, on retrouve dans la documentation des données qui révèlent que plus la période de chômage est longue, plus la recherche est intensive et plus le nombre de méthodes de recherche employées est élevé²⁹. Les constatations de la présente évaluation ne vont pas à l'encontre de celles qui sont énoncées ailleurs dans la documentation.

5.4 Utilisation assistée de l'IMT

Les clients peuvent obtenir de l'aide de la part des agents d'information (AI) (lorsqu'il y en a sur place) ou du personnel régulier de RHDCC (lorsqu'il n'y a pas d'AI sur place) en ce qui a trait à l'utilisation de l'IMT. Très peu de CRHC ont des AI sur place. Contrairement au counselling, qui consiste à prodiguer des conseils professionnels à un client, l'utilisation assistée de l'IMT peut représenter tout simplement une aide offerte au client pour qu'il ait accès aux produits et services. On a établi que l'utilisation assistée de l'IMT, même si elle ne constitue pas une mesure directe de l'incidence des AI, serait

²⁹ Voir Osberg (1993) et Wong et Henson (2000) pour le Canada, Kuhn et Skuterud (2001) pour les États-Unis, et Thomas (1997) pour le Royaume-Uni.

l'indicateur le plus valable qui soit et fournirait des renseignements utiles au sujet de la relation entre les résultats de l'aide obtenue et l'utilisation de l'IMT.

5.4.1 Fréquence de l'utilisation assistée de l'IMT

Le tableau 10 indique que près de la moitié des utilisateurs de l'IMT ont bénéficié d'une aide pour avoir recours à l'IMT (48 %). Les outils ou produits de recherche d'emploi, les services de recherche d'emploi et l'information sur la formation ou les études sont les éléments pour lesquels les utilisateurs ont obtenu le plus d'aide (taux d'environ 60 %). À l'opposé, l'information sur les industries ou les professions, l'affichage des emplois, le SPE et le Guichet emplois sont les services pour lesquels les utilisateurs de l'IMT ont reçu le moins d'aide.

Tableau 10	
Fréquence de l'aide fournie aux utilisateurs de produits ou de services d'IMT (%)	
Produit/service d'IMT	Total
Ensemble de l'IMT de RHDCC	47,6
Guichet emplois	22,9
Affichage des emplois	27,3
Information sur les industries/professions/employeurs	38,9
Outils/produits de recherche d'emploi	62,6
Information sur la formation/les études	57,4
Services de recherche d'emploi	59,7
Information communautaire	50,4
SPE	26,4

Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT de RHDCC. L'analyse n'a porté ici que sur les utilisateurs de l'IMT.

5.4.2 Incidences de l'utilisation assistée de l'IMT

Certaines données incitent à croire que l'utilisation assistée de l'IMT a eu des effets plus bénéfiques sur le processus de recherche d'emploi (tableau 11). Les utilisateurs de l'IMT qui ont reçu de l'aide et qui ont décidé de postuler leur emploi actuel ou le plus récent après avoir eu recours à l'IMT sont proportionnellement plus nombreux (32 %) que les utilisateurs qui n'ont bénéficié d'aucune aide (26 %), les premiers étant plus susceptibles que les seconds d'avoir déclaré qu'ils avaient postulé un emploi trouvé dans le Guichet emplois (64 % comparativement à 52 %).

Tableau 11			
Incidence de l'IMT de RHDC sur la présentation d'une demande d'emploi (%)			
	IMT non assistée	IMT assistée	Total
Avez-vous postulé un emploi trouvé dans le Guichet emplois?***			
Oui	51,6	63,6	57,1
Non	48,4	36,4	42,9
Total	100,0	100,0	100,0
n	869	801	1 670
Avez-vous décidé de postuler votre emploi actuel ou le plus récent après avoir obtenu de l'information sur le marché du travail?*			
Oui	26,2	31,9	28,8
Non	73,8	68,1	71,2
Total	100,0	100,0	100,0
n	592	502	1 094
Dans quelle mesure l'IMT de RHDC a-t-elle été utile?			
Pas utile	15,0	10,3	12,8
Plus ou moins utile	44,3	36,4	40,5
Utile	40,7	53,3	46,7
Total	100,0	100,0	100,0
Moyenne (échelle de 1 à 5)	3,3	3,7	3,5
n	998	963	1 961
Dans quelle mesure l'information sur le marché du travail a-t-elle joué un rôle important dans votre décision de postuler cet emploi?			
Peu important	17,2	16,7	17,0
Plus ou moins important	38,9	25,9	32,4
Très important	43,8	57,4	50,6
Total	100,0	100,0	100,0
Moyenne (échelle de 1 à 5)	3,4	3,7	3,54
n	144	149	293

Tableau 11 (suite)
Incidence de l'IMT de RHDC sur la présentation d'une demande d'emploi (%)

	IMT non assistée	IMT assistée	Total
Quel produit ou service d'information sur le marché du travail a joué le rôle le plus important dans votre décision de postuler cet emploi?			
Information sur les industries, les professions et les employeurs	8,7	8,7	8,7
Information sur les programmes de formation	0,7	3,4	2,1
Information communautaire	2,9	2,7	2,8
Outils et produits de préparation à la recherche d'emploi	4,3	6,0	5,2
Guichet emplois	31,2	22,8	26,8
Affichage des emplois	11,6	12,1	11,8
Service de placement électronique	0	3,4	1,7
Services de recherche d'emploi	2,9	5,4	4,2
Autres	37,0	31,5	34,1
Tous les produits ou services ont été importants	0,7	4,0	2,4
Total	100,0	100,0	100,0
n	123	134	257

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

Les seuils de signification ont été calculés au moyen de tests de la différence, entre les utilisateurs de l'IMT de RHDC qui ont bénéficié d'une aide et ceux qui n'ont reçu aucune aide, dans la distribution de quelques caractéristiques liées à la présentation d'une demande d'emploi. Pour chaque caractéristique liée à la présentation d'une demande d'emploi, l'hypothèse nulle est que la distribution est la même pour les utilisateurs de l'IMT de RHDC qui ont bénéficié d'une aide et ceux qui n'ont bénéficié d'aucune aide.

Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT. L'analyse n'a porté que sur les utilisateurs de l'IMT.

En ce qui concerne l'obtention d'un emploi, ceux qui ont bénéficié d'une aide pour utiliser le SPE étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir trouvé un emploi (5 %) que ceux qui n'avaient reçu aucune aide à cet égard (0 %).

En ce qui concerne le nombre de personnes ayant déclaré qu'elles avaient trouvé du travail grâce au Guichet emplois ou à l'affichage des offres d'emploi, on n'a observé qu'une légère différence entre les utilisateurs de l'IMT de RHDC qui ont bénéficié d'une aide et ceux qui n'ont reçu aucune aide (tableau 12).

Tableau 12
Obtention d'un emploi grâce au Guichet emplois, à l'affichage
des offres d'emploi ou au SPE (%)*

	IMT non assistée	IMT assistée	Total
Avez-vous obtenu un emploi grâce au Guichet emplois?			
Oui	15,4	14,4	14,9
Non	84,6	85,6	85,1
Total	100,0	100,0	100,0
n	437	496	933
Avez-vous obtenu un emploi grâce à l'affichage des offres d'emploi?			
Oui	9,1	11,5	10,6
Non	90,9	88,5	89,4
Total	100,0	100,0	100,0
n	202	383	585
Avez-vous obtenu un emploi grâce au SPE?*			
Oui	0	4,5	2,0
Non	100,0	95,5	98,0
Total	100,0	100,0	100,0
n	77	101	178

* p<0,05 **p<0,01 p<0,001

Les seuils de signification ont été calculés à l'aide de tests de la différence, entre les utilisateurs de l'IMT de RHDCC qui ont bénéficié d'une aide et ceux qui n'ont reçu aucune aide, dans la distribution des caractéristiques liées aux recherches d'emploi fructueuses. Pour chacune de ces caractéristiques, l'hypothèse nulle est que la fréquence est la même pour les utilisateurs de l'IMT de RHDCC qui ont bénéficié d'une aide et ceux qui n'ont reçu aucune aide.

Source : Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT, données pondérées pour tenir compte du filtrage fondé sur l'utilisation de l'IMT. L'analyse n'a porté ici que sur les utilisateurs de l'IMT.

6. Conclusions

Les conclusions des deux études d'évaluation sont présentées dans le présent rapport de synthèse. La première étude portait sur les trois types d'information sur le marché du travail (IMT) suivants : l'aide à la recherche d'emploi (ARE); le Guichet emplois, l'affichage des emplois et le Service de placement électronique (SPE); ainsi que les produits et services d'information. La deuxième étude avait trait à l'incidence du counselling individuel.

Dans le cadre de l'évaluation, on s'est penché sur les trois questions suivantes : l'incidence de l'IMT de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) sur la durée du chômage; les effets sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi ainsi que sur le nombre de méthodes employées par les chercheurs d'emploi; ainsi que les résultats de l'utilisation assistée de l'IMT.

6.1 Incidence sur la durée de la période de chômage

Les résultats ont révélé que le counselling individuel réduisait la durée du chômage à court terme. On a constaté que le moment où le counselling avait l'incidence la plus marquée était la semaine où l'intervention avait eu lieu, mais aussi que ses effets positifs pouvaient se faire sentir jusqu'à dix semaines après la séance. Les Autochtones ayant bénéficié de services de counselling individuel étaient plus susceptibles de cesser d'être en chômage que ceux auxquels de tels services n'avaient pas été dispensés. Les produits et services d'IMT ont eu une incidence positive sur la durée du chômage; cependant, cette incidence variait selon le modèle utilisé.

6.2 Incidence sur la durée et l'intensité de la recherche d'emploi et le nombre de méthodes employées

L'évaluation comme telle n'a pas permis de déterminer l'incidence des produits et services d'IMT sur la durée de la recherche d'emploi; toutefois, il est permis de croire qu'on peut en cerner les effets en tirant des inférences à partir des constatations relatives à la première question. Si, comme le montrent les constatations, la période de chômage est réduite, on peut présumer que la période de recherche d'emploi l'est aussi. L'hypothèse sous-jacente à cette inférence est que les personnes cherchent un emploi lorsqu'elles sont en chômage puis abandonnent leurs recherches une fois qu'elles en ont un.

Certaines données incitent à croire que le processus de recherche d'emploi est plus intensif chez les utilisateurs de l'IMT. Le nombre de visites à des Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) ou à d'autres établissements, en tant qu'élément de mesure de l'intensité de la recherche d'emploi, a révélé que les utilisateurs de l'IMT cherchaient plus activement un emploi que les non-utilisateurs.

Pour ce qui est du nombre de méthodes de recherche employées pour trouver un emploi, on a constaté que les utilisateurs de l'IMT étaient beaucoup plus susceptibles que les non-utilisateurs de recourir à toutes les autres méthodes. Cela est vrai pour les utilisateurs des divers types d'IMT, notamment les personnes ayant bénéficié de services de counselling, et donne à croire que l'IMT complète les autres sources plutôt que de les remplacer.

6.3 Incidence de l'utilisation assistée de l'IMT

Les agents d'information ou le personnel régulier du CRHC peuvent aider les clients à utiliser l'IMT. Près de la moitié des utilisateurs de l'IMT ont bénéficié d'une aide en ce qui touche l'utilisation des produits et services d'IMT. D'après certaines données, l'utilisation assistée de l'IMT de RHDCC a eu des effets plus bénéfiques sur le processus de recherche d'emploi. Les femmes, les clients âgés, les personnes ayant fait des études secondaires et les cols bleus étaient plus susceptibles de demander de l'aide.

6.4 Autres constatations

Profil par rapport au marché du travail

On a dressé les profils de l'activité des utilisateurs et des non-utilisateurs des produits et services d'IMT par rapport au marché du travail. Cet exercice a révélé que les deux groupes sont sensiblement différents, ce qui renforce l'hypothèse de l'existence d'un biais d'auto-sélection qui pourrait expliquer l'écart des résultats obtenus par ces deux groupes. Les utilisateurs de l'IMT étaient plus susceptibles d'exercer un emploi de col blanc et d'avoir une situation de travail plus stable, tandis que les non-utilisateurs étaient proportionnellement plus nombreux à exercer un emploi de col bleu. Les non-utilisateurs avaient une situation de travail plus instable que les utilisateurs, si l'on en juge par le nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi et de relevé d'emploi (RE) au cours des trois dernières années. Ils ont déclaré plus fréquemment qu'ils s'attendaient à être rappelés au travail ou qu'ils espéraient obtenir un emploi saisonnier, ce qui pourrait expliquer en partie pourquoi ils n'ont pas eu recours à l'IMT pour trouver un emploi. La durée du chômage constituait une différence importante entre les profils des utilisateurs et des non-utilisateurs des services de counselling, les premiers ayant connu des périodes de chômage beaucoup plus longues.

Fréquence

Dans l'ensemble, près de 70 % des clients de l'assurance-emploi ont eu recours à au moins un des produits et services d'IMT, certains d'entre eux étant plus appréciés que d'autres. Le plus populaire était le Guichet emplois, ce produit ayant obtenu la faveur de près de 60 % des utilisateurs. L'information communautaire et le Service de placement électronique (SPE) étaient les moins utilisés (8 % et 6 %, respectivement).

Caractéristiques socio-démographiques

Le niveau de scolarité est un bon prédicteur de l'utilisation de l'IMT. Près des trois quarts (72 %) des diplômés postsecondaires ont eu recours à au moins un produit ou service d'IMT, tandis que 57 % des personnes sans diplôme d'études secondaires ont déclaré avoir eu recours à l'IMT. De façon générale, il y avait peu de variations selon l'âge et le sexe. Les utilisateurs de l'IMT étaient plus susceptibles d'habiter dans un centre urbain que dans une région rurale. La proximité d'un CRHC est également un bon prédicteur de l'utilisation : plus des trois quarts (77 %) des personnes vivant à moins de cinq minutes de distance en voiture d'un CRHC ont eu recours à au moins un produit ou service d'IMT, comparativement à 55 % dans le cas de celles qui se trouvaient à 30 minutes de distance en voiture.

Satisfaction

La majorité (87 %) des utilisateurs de l'IMT ont qualifié d'utiles les produits et services, tandis qu'une minorité (13 %) a indiqué qu'ils n'étaient pas utiles.

Sensibilisation aux produits

Les résultats de l'évaluation donnent à croire qu'une sensibilisation accrue aux produits se traduirait sans doute par une plus grande utilisation des produits et services d'IMT. Cependant, les données n'étaient pas suffisamment concluantes pour établir avec exactitude l'ampleur d'une telle augmentation.

6.5 Recherches plus poussées

L'évaluation a permis de tirer diverses conclusions très utiles quant aux utilisateurs de l'IMT, aux tendances d'utilisation, à la satisfaction des clients et aux produits et services qui aident vraiment les chômeurs à réintégrer le marché du travail. Ces résultats constituent des renseignements précieux pour les décideurs et les gestionnaires de programmes qui se penchent sur le rôle que joue l'IMT de RHDCC.

Toutefois, un travail d'analyse plus poussé s'impose. Ainsi, on pourrait dans le cadre d'analyses futures aller plus loin et examiner l'incidence de l'IMT de RHDCC au-delà de l'horizon de six mois visé par l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC. Aux fins de la présente analyse (exception faite des données sur le counselling individuel), on s'est borné à examiner les incidences sur une période de six mois afin de réduire au minimum le risque d'erreurs de mémoire et de recueillir des données précises sur l'utilisation de l'IMT de RHDCC. Il serait peut-être possible maintenant d'examiner les résultats au-delà de cette fenêtre de six mois en intégrant les données d'enquête aux données administratives. Cela permettrait d'obtenir un bon aperçu des incidences de l'IMT de RHDCC sur les personnes qui sont en chômage depuis plus longtemps (jusqu'à un an). En outre, il est important de noter que les travaux de recherche menés jusqu'à maintenant n'ont porté que sur l'incidence de l'IMT de RHDCC sur les chercheurs d'emploi. Il est toutefois possible que l'IMT de RHDCC soit utilisée par plusieurs autres types de clients. Ainsi, on pourrait également examiner l'utilisation que font les employeurs de l'IMT de RHDCC et l'efficacité de cette dernière dans leur cas.

Bibliographie

- ADDISON, John, et Pedro PORTUGAL. « Job Search Methods and Outcomes », *IZA Discussion Paper*, No. 349, 2001.
- ANDERSON, Patricia. « Time-varying Effects of Recall Expectation, a Re-employment Bonus, and Job Counselling on Unemployment Durations », *Journal of Labour Economics* 10(1), 1992, p. 99-115.
- AUTHOR, David. *Wiring the Labor Market*, 2000.
- BISHOP, John. « Improving Matches in the Labor Market », *Brookings Papers on Economic Activity* 1, 1993, p. 335-400.
- BLAU, David, et Philip ROBINS. « Job Search Outcomes for the Employed and Unemployed », *Journal of Political Economy*, 98(3), 1990, p. 637-655.
- CROSSLEY, Thomas, et Peter KUHN. *Job Starts and Job Finds : Employment Insurance and the Microdynamics of Unemployment Spells*, Évaluation et développement des données, Développement des ressources humaines Canada, 2000.
- DECKER, Paul, Robert OLSEN, Lance FREEMAN et Daniel KLEPINGER. « Assisting Unemployment Insurance Claimants : The Long-Term Impacts of the Job Search Assistance Demonstration », *Office of Workforce Security Occasional Paper* No. 2000-02, U.S. Department of Labour, Employment and Training Administration, Washington D.C, 2000.
- DEHEJIA, Rajeev. « Program Evaluation as a Decision Problem », *NBER Working Paper* No. W6954, 1999.
- DOLTON, P., et D. O'NEILL. « The Effect of the Return to Full-Time Employment », *The Economic Journal* 106(435), 1996, p. 387-400.
- FRÖLICH, Markus. « Treatment Choice Based on Semiparametric Methods », *SIAW, University of St. Gallen Working Paper*, 2001.
- GORTER, Cees, et Guyonne KALB. « Estimating the Effect of Counselling and Monitoring the Unemployed Using a Job Search Model », *The Journal of Human Resources* 31(3), 1995, p. 591-610.
- GREG, Paul, et Johnatan WADSWORTH. « How Effective are State Employment Agencies? Jobcentre Use and Job Matching in Britain », *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 58(3), 1996, p. 443-468.
- HAM, John, et Robert LALONDE. « Using Social Experiments to Estimate the Effect of Training on Transition Rates », dans J. Hartog, G. Ridder et J. Theeuwes (éd.), *Panel Data and Labor Market Studies*, North Holland, 1990.

- HENSON, Harold, et Ian CAHILL. *The Econometric Duration Model with Time Varying Coefficients as a Solution to Self-Selection in Program Evaluation*, Développement des ressources humaines Canada, 2003.
- HOLZER, Harry. « Job Search by Employed and Unemployed Youth », *Journal of Labor Economics* 6, 1988, p. 1-20.
- JACOBSON, Louis, et Ian PETTA. *Measuring the Effect of Public Labor Exchange (PLX) Referrals and Placements in Washington and Oregon*, Westat, Inc., étude réalisée à contrat pour le compte du Département du travail des États-Unis, Washington D.C, 2000.
- JONES, Stephen. *Durée du chômage et des prestations*, Évaluation et développement des données, Développement des ressources humaines Canada, 1998.
- KEELY, M.C., et P.K. ROBINS. « Government Programs, Job Search Requirements, and the Duration of Unemployment », *Journal of Labor Economics* 3, 1985, p. 337-362.
- KUHN, Peter, et Mikal SKUTERUD. « Job Search methods: Internet vs. Traditional », *Monthly Labor Review*, octobre 2000, p. 3-11.
- LECHNER, Michael, et Jeffrey SMITH. « What is the Value Added by Caseworkers? », *IZA Working Paper*, 2002.
- O'LEARY, Christopher J. « Effectiveness of Labor Exchange Services ». À paraître dans David E. Baldocchi, Randall W. Eberts et Christopher J. O'Leary, (éd.), *Labor Exchange Services in the United States : History, Effectiveness, and Prospects*, Kalamazoo, MI : W.E. Upjohn Institute for Employment Research.
- O'LEARY, Christopher, Paul DECKER et Stephen WANDNER. « Reemployment Bonuses and Profiling », 2001. À paraître dans *Labour Economics*.
- OSBERG, Lars. « Fishing in Different Pools: Job Search Strategies and Job-Finding Success in Canada in the early 1980s », *Journal of Labor Economics*, 11(2), 1993, p. 348-86.
- RHDCC. *Volunteer Work as a Vehicle for Labour Market Development*, Évaluation et développement des données, Développement des ressources humaines Canada. À paraître.
- STIGLIZ, Joseph et coll. *The Role of the Government in a Digital Age*, 2000.

WONG, Ging, et Harold HENSON. *Job Search and the Evaluation of Labour Market Information and Employment Services*, Évaluation et développement des données, Développement des ressources humaines Canada, document présenté à l'occasion d'une conférence organisée par le Canadian International Labour Network, Burlington (Ontario), septembre 2000.

WONG, Ging, Harold HENSON et Arun ROY. *Evaluation of Long-Term Unemployment in Canada : Outlook and Policy Implications*, Évaluation et développement des données, RHDCC, 1999.

Annexe sur les données

Enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC

La base de sondage était constituée de l'ensemble des clients qui avaient commencé à toucher des prestations d'assurance-emploi au cours d'une certaine période. Plus précisément, elle comprenait tous les clients dont la période de prestations régulières d'assurance-emploi avait débuté en mai ou juin 2002. Ont été exclus de l'échantillon les clients qui avaient présenté une demande de prestations parentales, de maladie, de maternité, de paternité, d'adoption ou de retraite.

On a choisi la période mai-juin parce qu'elle remontait suffisamment loin dans le temps pour qu'on puisse observer les résultats à court terme (p. ex., réduction de la période de prestations d'assurance-emploi) tout en étant suffisamment récente pour éliminer le problème des erreurs de mémoire en ce qui concerne l'utilisation de l'information sur le marché du travail (IMT) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). On a retenu la date de début des prestations de façon à ce que les clients en soient au commencement de leur interaction avec RHDCC et de leur processus de recherche d'emploi. On a également envisagé la possibilité d'intégrer à l'échantillon des clients dont la demande de prestations était active, mais on a jugé que ces clients étaient susceptibles d'avoir eu recours beaucoup plus tôt à l'IMT de RHDCC; de plus, on nourrissait à leur égard une certaine inquiétude relativement aux erreurs de mémoire. Les résultats ont été mesurés après six mois à compter du mois où a débuté la période de prestations (c.-à-d. novembre et décembre).

Une fois la base de sondage constituée, on a effectué une enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC. Ceux-ci ont été sélectionnés au début de l'enquête et les non-utilisateurs ont été exclus à cette étape.

Au cours du processus d'élaboration du questionnaire, on a ajouté plusieurs questions filtres supplémentaires, l'une demandant par exemple l'autorisation de lier les réponses aux données administratives. D'autres questions filtres visaient à déterminer si le chômeur avait cherché du travail pendant la période à l'étude, s'il avait demandé ou touché des prestations d'assurance-emploi à la date de début figurant au dossier, et s'il se souvenait de cette date. Grâce à ces questions, on a exclu 25 % des personnes qui avaient accepté de remplir le questionnaire.

L'étape suivante consistait à jumeler ces utilisateurs avec des non-utilisateurs éventuels grâce à la technique du « plus proche voisin », en se fondant sur les données administratives de RHDCC aux fins du processus d'appariement. L'idée était de trouver pour chaque utilisateur de l'IMT un non-utilisateur présentant des caractéristiques similaires (« le plus proche voisin »), compte tenu des caractéristiques observées qui déterminent l'utilisation de l'IMT de RHDCC par un client. En comparant les résultats des utilisateurs de l'IMT avec ceux de leurs plus proches voisins, il était possible de réduire le biais associé à l'auto-sélection pour ce qui est de l'utilisation de l'IMT de RHDCC. Plutôt que d'avoir recours à des matrices multi-dimensionnelles pour constituer

les paires utilisateur-voisin, on peut faire le jumelage à l'aide d'un indice unique comme la probabilité de recourir à l'IMT de RHDCC.

On a conçu un modèle logistique pour prédire la probabilité d'utiliser l'IMT de RHDCC, en se fondant sur les données administratives (sexe, âge, certains renseignements sur le marché de travail) et les coordonnées (emplacement du CRHC) des répondants (utilisateurs et non-utilisateurs) interviewés dans le cadre de l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC. Vu les contraintes de temps, le modèle a été établi à partir des codes de résultat de l'enquête, après avoir réalisé quelque 1 200 interviews auprès d'utilisateurs de l'IMT.

Les variables suivantes ont été utilisées dans le processus de jumelage :

Nombre de demandes antérieures de prestations d'assurance-emploi (trois ans) :

- 0
- 1
- 2 ou plus

Nombre de RE antérieurs (trois ans) :

- 0
- 1
- 2 ou plus

Code de profession (premier chiffre du code) :

- Professions liées à la gestion
- Professions liées aux affaires, aux finances et à l'administration
- Professions liées aux sciences naturelles et appliquées et à des domaines connexes
- Professions liées à la santé
- Professions liées aux sciences sociales, à l'enseignement, à l'administration publique et à la religion
- Professions liées aux arts, à la culture, aux loisirs et aux sports
- Professions liées à la vente et aux services
- Professions liées aux métiers, au transport et à la machinerie et à des domaines connexes
- Professions propres au secteur primaire

- Professions propres à la transformation, à la fabrication et aux services d'utilité publique

Âge :

- <25
- 26-34
- 35-44
- 45-55
- 55 et plus

Sexe :

- Hommes
- Femmes

Profession :

- Professions liées aux affaires, aux finances et à l'administration
- Professions liées aux sciences naturelles et appliquées et à des domaines connexes

Demandes de prestations d'assurance-emploi au cours des trois dernières années :

- Aucune demande au cours des trois dernières années
- 1 demande au cours des trois dernières années

Comme il y avait peu d'excellents éléments prédictifs de l'utilisation de l'IMT de RHDCC, le modèle logistique a engendré beaucoup de chevauchement en ce qui a trait à la probabilité de participation prévue. Par conséquent, on s'est retrouvé avec un nombre restreint de types d'utilisateurs de l'IMT de RHDCC et un bassin relativement vaste de cas de comparaison possibles (« les plus proches voisins ») présentant les mêmes probabilités prévues de participation. Le bassin de proches voisins dans lequel les non-utilisateurs ont été puisés a été constitué séparément pour chaque CRHC. Durant l'enquête, on a établi des quotas pour chacune de ces grappes de façon à ce que chaque cellule d'appariement renferme à peu près le même nombre d'utilisateurs et de non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC. Tous les répondants éventuels à l'enquête ont reçu à l'avance une lettre explicative au sujet de l'évaluation et de l'enquête.

Taux de réponse à l'enquête

L'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT de RHDCC a débuté le 16 novembre 2002 et a pris fin le 16 décembre 2002. À la fin de l'enquête, on avait réussi à communiquer avec 2 158 des 16 406 clients de l'assurance-emploi. Lors du processus d'examen de la qualité des données, certains cas ont été éliminés en raison de l'incohérence des réponses.

Plus précisément, certains répondants qui avaient dit être des utilisateurs n'ont jamais mentionné plus tard au cours de l'enquête qu'ils avaient utilisé un des produits et services d'IMT de RHDCC. Ces cas ont été exclus, de sorte que le nombre de répondants a été inférieur au nombre ciblé d'utilisateurs de l'IMT de RHDCC (2 100).

L'enquête auprès des non-utilisateurs de l'IMT de RHDCC a commencé le 9 décembre 2002 et s'est terminée le 30 décembre 2003. À la fin de cette enquête, on avait réussi à communiquer avec 2 205 des 22 844 clients de l'assurance-emploi. La durée moyenne de l'enquête auprès des utilisateurs a été de 27,2 minutes, comparativement à 18,4 minutes dans le cas de l'enquête auprès des non-utilisateurs.

La répartition de ces communications selon le code de résultat est la suivante .

Résultats de l'enquête auprès des utilisateurs de l'IMT		
Code de résultat	Nombre	%
Complet	2 158	13,2 %
Non admissible	2 020	12,3 %
Rendez-vous	561	3,4 %
Rappel	2 296	14,0 %
Incomplet	186	1,1 %
Refus	2 200	13,4 %
Barrière linguistique	316	1,9 %
Bloqué	307	1,9 %
Numéro invalide	1 805	11,0 %
Pas de réponse/occupé	4 557	27,8 %
Total	16 406	100,0 %

Résultats de l'enquête auprès des non-utilisateurs de l'IMT		
Code de résultat	Nombre	%
Complet	2 205	9,7 %
Rendez-vous	1 404	6,1 %
Rappel	3 489	15,3 %
Non admissible	4 634	20,3 %
Incomplet	371	1,6 %
Refus	3 097	13,6 %
Barrière linguistique	500	2,2 %
Bloqué	224	1,0 %
Numéro invalide	2 581	11,3 %
Pas de réponse/occupé	4 339	19,0 %
Total	22 844	100,0 %

Voici une brève explication des codes utilisés :

- Complet : Questionnaire d'enquête administré.
- Rendez-vous : Le répondant a accepté de se soumettre à l'interview et un rendez-vous a été fixé. Dans la plupart de ces cas (mais non pas tous), une interview a été menée.
- Rappel : Le répondant ne voulait pas se soumettre à une interview sur-le-champ et n'a pas fixé de rendez-vous, ou un autre membre du ménage a répondu au téléphone et proposé qu'on rappelle à un autre moment. Il s'agit de cas où le numéro est valide et où le rappel peut permettre de mener l'interview ou se solder par un certain nombre d'autres résultats – non admissible, refus, pas de réponse subséquemment, etc.
- Inadmissible : Le répondant ne satisfaisait pas aux critères d'admissibilité applicables aux demandeurs/prestataires d'assurance-emploi, n'avait pas eu recours à l'IMT ou refusait que les données à son sujet soient liées aux données administratives de RHDCC. Ces cas devaient être comptés comme des réponses, étant donné que les intéressés avaient accepté de se soumettre à l'enquête, mais ils ont été exclus en raison des quotas ou des critères d'admissibilité.
- Incomplet : Le répondant a commencé à répondre aux questions puis a cessé de le faire sans qu'un rendez-vous n'ait été fixé. Ces cas devraient être considérés comme des refus.
- Refus : Le répondant a refusé de se soumettre à l'enquête.
- Barrière linguistique : Le répondant n'était pas en mesure de répondre aux questions dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- Bloqué : Numéro bloqué par Bell Canada.
- Numéro invalide : Numéro non valide/la personne visée ne pouvant être jointe au numéro composé.
- Pas de réponse/occupé : Le numéro semble valide, mais la communication n'a pu être établie.

La formule employée pour calculer les taux de réponses est la suivante :

Taux de réponses = nombre d'interviews réalisées / total – inadmissible – rendez-vous – rappel – numéro invalide

Les rappels ont été assez nombreux (17 % à 21 %). Vu le délai serré établi pour mener à terme le projet, il a fallu renoncer à rappeler certaines personnes ultérieurement, ce qui aurait pu se traduire par la réalisation d'autres interviews. La catégorie « Pas de réponse/occupé » représentait la principale source de non-réponse – 28 % pour l'enquête auprès des utilisateurs et 19 % pour celle auprès des non-utilisateurs. Les numéros invalides (p. ex., la personne visée n'étant pas à ce numéro, numéro commercial) représentaient 11 % des cas. Ce taux était étonnamment élevé, compte tenu du fait que les données administratives obtenues étaient relativement récentes. Les refus véritables ont représenté un pourcentage relativement faible (environ 13 %) et les enquêtes incomplètes, un pourcentage légèrement supérieur à 1 %.

Données sur les services de counselling individuel dispensés par RHDCC

L'enquête avait pour objectif de dresser un tableau complet du processus de recherche d'emploi. Les répondants ont été sélectionnés à partir d'un échantillon de relevés d'emploi (RE). Un employeur est tenu d'établir un RE chaque fois qu'il y a cessation d'emploi. Il doit ensuite transmettre le RE à RHDCC. Chaque RE renferme une quantité appréciable de renseignements utiles à des fins d'analyse, notamment le motif de la cessation d'emploi. Environ cinq millions de RE sont établis chaque année.

Aux fins de cette enquête, les répondants dont l'emploi avait pris fin pour un motif qui ne les amènerait pas à chercher un autre emploi ont été exclus de l'analyse. On a donc exclu les personnes :

- qui étaient mêlées à un conflit de travail;
- qui ont quitté leur emploi pour aller travailler ailleurs;
- qui avaient subi des blessures ou étaient malades;
- qui avaient pris un congé forcé de grossesse ou parental;
- qui étaient retournées à l'école;
- qui avaient pris leur retraite.

Environ 22 % des cessations d'emploi étaient attribuables à l'un des motifs mentionnés ci-dessus. Une fois ces cas rejetés, il restait plus de 33 000 répondants pour les 11 trimestres retenus aux fins de l'enquête :

- quatre cohortes dont la cessation d'emploi s'inscrivait dans les quatre trimestres ayant suivi la réforme de l'assurance-emploi (1997T1 – 1997T4);
- trois cohortes représentant les troisièmes trimestres de 1998, 1999 et 2000;

- les quatre plus récentes cohortes comportant une cessation d'emploi (2000T4 – 2001T3).

Les répondants faisant partie de ces 11 cohortes se sont vu poser des questions relativement détaillées. Il était prévu de recueillir des renseignements au sujet d'au plus dix emplois. Cela a permis d'établir des données de semaine en semaine sur la situation d'emploi, élément crucial en économétrie. Pour chaque emploi, on a également recueilli des données sur les taux de rémunération et les horaires de travail.

Outre les renseignements sur chaque emploi, chaque répondant a dû fournir des données démographiques de base et des renseignements sur les méthodes de recherche d'emploi utilisées. Étant donné que les répondants ont été interrogés à plus d'une reprise, on a pu dresser un tableau relativement complet du processus de recherche d'emploi. On n'a pas utilisé dans la présente étude les données sur les méthodes de recherche d'emploi fructueuses, même si ces données étaient disponibles, du fait qu'on voulait mettre l'accent sur le rôle du counselling individuel et son incidence sur la réduction de la durée du chômage.

Les données sur la nature des interventions gouvernementales sont tirées du Système national des services d'emploi (SNSE). Étant donné que la base de sondage aux fins de l'Enquête canadienne par panel sur l'interruption d'emploi (ECPIE) est fondée sur les données administratives de RHDCC, il a été possible de fusionner les deux ensembles de données et de créer ainsi une base de données renfermant des renseignements sur l'utilisation de nombreux services de RHDCC, ainsi que des renseignements sur les périodes de chômage. Toutefois, il convient de souligner qu'il manque des renseignements au sujet de certains services de RHDCC liés à la recherche d'emploi (p. ex., l'utilisation du site Web de RHDCC), ainsi que des renseignements sur les activités de recherche d'emploi des personnes qui sont passées d'un emploi à un autre sans aucune période de chômage. On disposait néanmoins de données suffisamment abondantes pour permettre une analyse plus approfondie du processus de recherche d'emploi et du rôle que joue le counselling individuel dans la réduction de la durée du chômage.

Modèle de durée

Le modèle de durée retenu était le modèle de risque de base de Weibull. Une analyse de sensibilité a aussi été réalisée en se fondant sur le modèle Gamma et un modèle comportant une distribution log-normale produisant des résultats similaires à ceux du modèle de Weibull.