

# LE SECTEUR DE L'EMPLOYABILITÉ : UN INCONTURNABLE POUR LE DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC



Octobre 2014

## Avis



Avis présenté par le Regroupement québécois des organismes pour  
le développement de l'employabilité (RQuODE)

# SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

## **Recommandation #1**

En période de rigueur budgétaire, maintenir l'investissement dans le secteur de l'emploi pour assurer le développement économique du Québec.

## **Recommandation #2**

Assurer l'accessibilité des services d'employabilité à tous les chercheurs d'emploi qui ont besoin d'assistance, quel que soit leur statut de revenu.

## **Recommandation #3**

Maximiser la contribution des organismes d'employabilité au-delà du service aux individus sans emploi.

## **Recommandation #4**

Procéder à une révision des mesures d'emploi et des processus actuels afin d'optimiser les investissements dans les services d'emploi.

## INTRODUCTION

La Commission de révision permanente des programmes a invité la population, en septembre dernier, à faire part de ses réflexions et suggestions en lien avec les programmes, les organismes et les structures du gouvernement. L'objectif est clair : dégager des économies de 3,2 milliards de dollars pour l'an prochain en recentrant les actions de l'État « dans des programmes prioritaires et là où les besoins sont les plus criants »<sup>1</sup>.

Plusieurs groupes ont participé à des consultations publiques, telles les grandes centrales syndicales et les associations patronales, mais les regroupements du secteur de l'employabilité n'ont malheureusement pas été consultés. Afin de « participer à cet effort national essentiel à la prospérité du Québec », le Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQuODE) a entrepris la rédaction d'un avis dans le but de démontrer la pertinence d'investir en employabilité et de mettre en évidence les impacts économiques indéniables des programmes menés par les organismes.

Cet avis illustre donc l'ampleur des retombées des programmes d'employabilité sur la société québécoise et prouve la nécessité de réfléchir à la question « où devrions-nous investir? » plutôt que se demander « où devrions-nous couper? ». On démontre la nécessité de rendre les services d'employabilité accessibles à tous les chercheurs d'emploi qui ont besoin d'assistance, quel que soit leur statut de revenu. Finalement, le présent avis met en évidence la sous-utilisation de la riche expertise des organismes d'employabilité par le gouvernement, bien que cette situation soit peut-être sur le point de changer avec la récente annonce du ministre des Finances, M. Leitaó, qui suggère que les organismes pourraient devenir d'intéressantes solutions de rechange à l'État dans la livraison de services publics.

Notre vision? Faire profiter l'État et la société toute entière de l'expérience des organismes en élargissant l'impact des retombées économiques positives engendrées par leurs interventions.

---

<sup>1</sup> COMMISSION DE RÉVISION PERMANENTE DES PROGRAMMES. « Un effort national essentiel à la prospérité du Québec » - Martin Coiteux: communiqué de presse, Québec, 11 juin 2014 [En ligne] <http://www.fil-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?aiquillage=ajd&type=1&lang=fr?pgs&idArticle=2206119574>

# LES ORGANISMES D'EMPLOYABILITÉ : UN INVESTISSEMENT AUX MULTIPLES RETOMBÉES POUR LA SOCIÉTÉ

## Recommandation #1

En période de rigueur budgétaire, maintenir l'investissement dans le secteur de l'emploi pour assurer le développement économique du Québec.

Chaque année, plus de 180 000 personnes sous-représentées sur le marché du travail sont desservies par les quelque 350 organismes du secteur québécois de l'employabilité. Au cours des dernières années, il a été démontré à maintes reprises que les programmes d'employabilité québécois ont des impacts socioéconomiques positifs sur la société. En effet :

- Les programmes engendreraient, pour l'ensemble de la société, des retombées économiques de **2 \$ pour chaque 1 \$ investi**, sur un horizon de cinq ans<sup>2</sup>.
- Selon une étude effectuée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) sur les effets des mesures actives offertes aux individus<sup>3</sup>, la participation aux mesures actives a des effets positifs sur :
  - les revenus personnels
  - l'estime de soi et la confiance en soi
  - la motivation à travailler, à trouver un emploi ou à améliorer ses compétences
  - la perception de la qualité de vie des participants
- Selon cette même étude, les mesures PPE (Projets de préparation à l'emploi), MFOR (Formation de la main-d'œuvre), SSAL (Subventions salariales) et STA (Soutien au travail autonome) rapportent à la société respectivement **1,93 \$, 7,20 \$, 3,60 \$ et 21,67 \$ pour chaque dollar investi**.
- Une étude menée en 2013 par la firme comptable Raymond, Chabot, Grant, Thornton démontre que les jeunes qui ont consulté les carrefours jeunesse-emploi (CJE) génèrent des retombées économiques positives allant de **72M\$ à 288 M\$** au Québec en revenus d'impôts supplémentaires et en versements d'aide sociale évités. En prenant en considération le montant annuel consacré au financement de base des CJE, le bénéfice net est d'au moins **27 M\$**<sup>4</sup>.
- Les entreprises d'insertion du Québec ont également fait la démonstration de leur rentabilité dans une étude menée en février 2011<sup>5</sup>. Au total, sur une période de 21 ans, l'ensemble des gains pour le gouvernement du Québec

<sup>2</sup> *Bâtir ensemble des compétences : rapport des ministres du marché du travail provinciaux et territoriaux*, Ottawa, septembre 2013, page 11

<sup>3</sup> *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec – Faits saillants*, [En ligne], [http://emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_etude\\_rendement-invest-rap-eval-200611.pdf](http://emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_etude_rendement-invest-rap-eval-200611.pdf) (Page consultée le 7 octobre 2014)

<sup>4</sup> RÉSEAU DES CARREFOURS JEUNESSE EMPLOI DU QUÉBEC. Coupures à l'aide sociale : les carrefours jeunesse-emploi font mieux et plus que ce qu'on dit : communiqué de presse, Montréal, 3 octobre 2014 [En ligne] <http://www.rcjeg.org/category/communiqués-de-resse/>

<sup>5</sup> COMEAU, Martin. *Études d'impacts socio-économiques des entreprises d'insertion du Québec* Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ), Montréal, février 2011 [En ligne] [http://www.collectif.qc.ca/content/ceiq/doc/etudes/Etude\\_ImpactsEI.pdf](http://www.collectif.qc.ca/content/ceiq/doc/etudes/Etude_ImpactsEI.pdf) (Page consultée le 8 octobre 2014)

approche **68 M\$**, dégageant un bénéfice net de **32,2 M\$**. À court terme, soit dans la première année, les gains pour le Québec se chiffrent à plus de **17 M\$**. Sachant que le gouvernement provincial a investi 35,7 M\$ en 2008 pour les entreprises d'insertion, on peut affirmer que le Québec récupère **près de la moitié** (48 %) de sa mise dès la première année.

- Selon une étude sur les impacts économiques et sociaux des services d'emploi spécialisés pour les personnes judiciarisées adultes datant de mars 2014, à long terme, soit sur une période de 30 ans, les investissements du gouvernement provincial dans les programmes d'employabilité pour les clientèles judiciarisées adultes rapportent un bénéfice fiscal net de **62 M\$**. Si l'on tient compte des bénéfices totaux, soit en incluant l'allègement de la charge imposée à divers programmes et services gouvernementaux, le gouvernement du Québec réalise un bénéfice net de **320 M\$** à long terme<sup>6</sup>.
- La mesure PPE (projet de préparation à l'emploi), menée exclusivement par les organismes spécialisés en employabilité, figure parmi celles ayant le plus d'effets positifs sur la diminution du recours à l'aide sociale.
- Les mesures PPE et SAE (service d'aide à l'emploi) – volet Club de recherche d'emploi et SAE – volet services spécialisés (groupe 6), également déployées par les organismes, ont permis aux revenus d'emploi des participants d'augmenter, en 2013, respectivement de **2 096 \$**, **6 686 \$** et **2 757 \$**<sup>7</sup>.
- Le rapport annuel de gestion 2012-2013 du MESS que le montant des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (SPE) était de **105,8 M\$** en 2012-2013. De son côté, le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des SPE était, durant cette période, de **50,1 %**. Quelle part de ces résultats est due aux interventions des organismes d'employabilité?
- Un sondage effectué auprès des membres du RQuODE a permis de révéler qu'à l'intérieur de 12 semaines suivant la fin de leur parcours, **70 %** des participants réintégraient un emploi, effectuait un retour aux études ou était référé à une autre mesure d'emploi.

En pleine période de « rigueur budgétaire », les organismes d'employabilité tiennent à rappeler au gouvernement la nécessité de faire des choix d'investissement judicieux. À la question « où devrions-nous couper? » que se pose présentement notre gouvernement, les organismes tiennent à rappeler l'importance d'également se demander « **où devrions-nous investir ?** » et « **comment pouvons-nous garantir l'accessibilité à des services de qualité à la population québécoise?** », afin de faire prospérer notre société et les individus qui la composent.

<sup>6</sup> COMITÉ CONSULTATIF CLIENTÈLE JUDICIARISÉE ADULTE. *Impacts économiques et sociaux des services d'emploi spécialisés pour les personnes judiciarisées adultes*, Mars 2014

<sup>7</sup> MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Évaluation de l'efficacité des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec : les premiers résultats du 2<sup>e</sup> cycle d'évaluation*, Mars 2014.

## DES SERVICES ACCESSIBLES À TOUS

### Recommandation #2

Assurer l'accessibilité des services d'employabilité à tous les chercheurs d'emploi qui ont besoin d'assistance, quel que soit leur statut de revenu.

Les organismes en employabilité dénotent, par leur contact direct avec la clientèle éloignée du marché du travail, que les participants démontrant une forte motivation à intégrer le marché du travail sont ceux qui ont le plus de chances d'effectuer un retour ou une intégration en emploi réussi, peu importe leur statut de revenu. Les instances gouvernementales se demandent souvent quelle clientèle prioriser afin que ses investissements dans les SPE soient rentables. À cette question, l'expérience des organismes en employabilité et plusieurs données probantes nous prouvent que les SPE devraient être accessibles à tous, des prestataires de l'aide sociale aux personnes sans soutien public du revenu.

Les SPE créent des rendements positifs pour la grande majorité des clientèles rejointes. En effet, pour les participants admissibles à l'assurance-emploi, chaque dollar investi donne un notable retour de 3,86 \$. Pour les prestataires de l'aide sociale, le retour se chiffre à 2,10 \$ et, pour les personnes sans soutien public du revenu, le retour est de 2 \$. Par ailleurs, plus de 67 % des participants qui ont terminé une participation en novembre et décembre 2008 ont accédé à un emploi en 2009 et 90 % de ceux-ci étaient rémunérés selon un taux horaire supérieur au salaire minimum<sup>8</sup>. Ignorer ces rendements positifs serait une erreur grave et témoignerait d'un manque de vision des bénéfices à court, moyen et long termes.

Concentrer nos efforts sur la clientèle de l'aide sociale, par exemple, serait d'écarter le rendement intéressant que les interventions auprès des personnes sans soutien du revenu produisent. Notons, par ailleurs, que le taux de présence en emploi, après une intervention des SPE, était, en 2013, de 75 % pour les personnes sans soutien public du revenu et de 42 % pour les prestataires de l'aide sociale. La priorisation de certaines clientèles n'a pas lieu d'être et il est capital de prendre en charge les individus dits « sans chèque » afin de prévenir leur passage à titre de prestataire.

Près de 1,4 million d'emplois seront à pourvoir d'ici 2021 au Québec<sup>9</sup>. L'immigration fournira 17 % de cette main-d'œuvre et on estime qu'au total 44 %<sup>10</sup> des emplois à pourvoir seront occupés par des groupes sous-représentés sur le plan de l'emploi (personnes handicapées, personnes immigrantes, travailleurs expérimentés, prestataires des programmes d'assistance sociale). Les avancées technologiques feront émerger de nouvelles compétences, pendant que d'autres seront rapidement désuètes. La faculté d'adaptation des individus deviendra primordiale et l'adéquation entre les compétences

<sup>8</sup> MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Impacts des mesures relatives à la formation : Budget fédéral 2013-2014*, présenté au Forum national Emploi-Québec/Ressources externes le 17 juin 2013.

<sup>9</sup> INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (IMT)/EMPLOI-QUÉBEC. *Le marché du travail au Québec – Perspectives à long terme 2012-2021*, juin 2012, page 4 [En ligne] [http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_imt\\_marche-travail\\_long-terme\\_2012-2021.pdf](http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_imt_marche-travail_long-terme_2012-2021.pdf) (Page consultée le 15 octobre 2014)

<sup>10</sup> « La dynamique partenariale du Québec et la formation de la main-d'œuvre : caractéristiques, résultats et implication des employeurs », Document d'information du Forum national Emploi-Québec/Ressources externes, 2013, page 4

professionnelles et les besoins des employeurs posera un défi majeur. Les employeurs devront investir davantage dans la formation de leur personnel et les travailleurs devront, quant à eux, « faire le nécessaire pour mettre à jour leurs compétences s'ils ne veulent pas être déclassés »<sup>11</sup>. Dans ces conditions, il est essentiel d'accompagner toute personne motivée à participer au marché du travail dans le développement et l'actualisation de ses compétences, pour ainsi lui permettre de prendre part à l'effort social.

## UN RECOURS ACCRU ET OPTIMAL AUX ORGANISMES D'EMPLOYABILITÉ DANS UN CONTEXTE DE RESTRICTIONS BUDGÉTAIRES

### Recommandation #3

Maximiser la contribution des organismes d'employabilité au-delà du service aux individus sans emploi.

Les organismes d'employabilité se définissent comme des organisations **privées à but non lucratif** dont la mission est mise en œuvre par des professionnels aguerris et hautement qualifiés. L'expérience « terrain » des organismes d'employabilité et leur travail réalisé auprès de multiples clientèles a permis de développer, au fil des ans, une expertise poussée en accompagnement des clientèles sous-représentées sur le marché du travail. Cette expérience s'est élargie avec le temps pour laisser place à une offre de service diversifiée et croissante, comprenant des services intégrés pour les entreprises.

Traditionnellement, les organismes sont reconnus pour œuvrer auprès des personnes sans emploi. Cependant plusieurs enjeux, tels le financement et les mutations du marché du travail, ont poussé un certain nombre d'organismes à étendre leurs services et leurs expertises au bénéfice des entreprises. Les organismes proposent à ces dernières de l'aide au recrutement, de l'accompagnement à la mise à pied ainsi que des services de gestion-conseil, de formation, de bilan de compétences et de coaching. En recourant aux services des organismes, les entreprises contribuent à l'augmentation de leur efficacité, à la mise à niveau des compétences de leurs employés, à l'amélioration des relations de travail et bien plus encore.

Les services offerts par les organismes d'employabilité contribuent à raffermir les liens entre les entreprises et les individus. En effet, avec leur expertise éprouvée en accompagnement de plusieurs types de clientèles, leur compréhension des enjeux locaux et leur sensibilité aux exigences des entreprises, les organismes permettent de créer des ponts entre les chercheurs d'emplois et les employeurs, en plus de satisfaire à leurs besoins respectifs. Cette **capacité d'arrimage** constitue l'une des

<sup>11</sup> INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (IMT)/EMPLOI-QUÉBEC. *Le marché du travail au Québec – Perspectives à long terme 2012-2021*, juin 2012, page 4 [En ligne] [http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_imt\\_marche-travail\\_long-terme\\_2012-2021.pdf](http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_imt_marche-travail_long-terme_2012-2021.pdf) (Page consultée le 15 octobre 2014)

**valeurs ajoutées** des organismes d'employabilité et gagnerait certainement à être exploitée dans le cadre du service aux entreprises d'Emploi-Québec. Toutefois, il semble qu'aux yeux des instances gouvernementales, les organismes d'employabilité sont confinés au rôle d'accompagnateur de clientèles sous-représentées sur le marché du travail. À titre d'exemple, dans un contexte de fermeture d'entreprise ou de licenciement collectif de plus de 50 employés, le gouvernement provincial réfère, lors de comité de reclassement, des spécialistes en orientation et en développement de carrière provenant, pour la plupart, d'entreprises privées. Les organismes d'employabilité regorgent de professionnels de niveau universitaire, de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycle, dans le domaine de l'orientation, de la psychologie, du travail social, de la gestion des ressources humaines et de la carrière. Ces professionnels possèdent des expertises et des compétences pour assurer un maintien ou une réintégration rapide et durable des travailleurs licenciés sur le marché du travail. En référant les services des organismes d'employabilité, Emploi-Québec pourrait contribuer à un meilleur arrimage entre les compétences des travailleurs et les besoins des employeurs, en plus de faire profiter les entreprises d'une expertise éprouvée en accompagnement psychosocial. Cette solution permettrait d'optimiser l'aide aux personnes licenciées avant qu'elles ne deviennent bénéficiaires de l'État. Finalement, il serait intéressant de se questionner sur le nombre de travailleurs licenciés qui ont utilisé les services des organismes d'employabilité après avoir passé par un processus de reclassement.

En brisant le travail en silos, qui subsiste au sein du service aux entreprises d'Emploi-Québec, et en favorisant les partenariats entre les instances gouvernementales et les organismes, un plus grand nombre d'entreprises pourrait bénéficier de la valeur ajoutée des organismes, en plus de profiter d'une offre de service structurée et adaptée aux besoins locaux, d'un bon rapport qualité-prix et de services flexibles et disponibles.

En plus du développement de services aux entreprises, les organismes œuvrent de plus en plus à répondre aux besoins du marché du travail par le biais de projets de développement de l'employabilité. Sachant que certains secteurs d'emplois, tel le commerce de détail, font face à des pénuries considérables de main-d'œuvre et ont du mal à recruter du personnel qualifié, il devient également crucial d'intervenir avec des projets pertinents et novateurs. Par exemple, en mettant sur pied, cette année, les stages rémunérés dans le commerce de détail, le RQuODE permet à près de 20 entreprises de combler des postes de conseiller-vendeur/conseillère-vendeuse, en plus de soutenir le développement de compétences de 45 participants issus de clientèles sous-représentées dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Centre-du-Québec et de Montréal. Grâce à un partenariat efficace entre les organismes d'employabilité, le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail *Détail Québec* et les entreprises, ce projet de stages rémunérés, comme bien d'autres d'ailleurs, permet d'ouvrir les portes du marché du travail à des chercheurs d'emplois plus vulnérables, en plus d'augmenter la productivité et de combler rapidement les besoins de main-d'œuvre des entreprises. Dans sa revue « Stratégies d'emploi et de compétences au Canada », l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) fait des recommandations pertinentes pour le Québec afin de stimuler la création d'emplois et développer l'employabilité. L'une d'entre elles est « *d'orienter les efforts de formation en entreprise vers les travailleurs peu qualifiés, qui bien souvent bénéficient proportionnellement trop peu de la formation en entreprise, tout en tenant compte des secteurs qui présentent*

des avantages comparatifs locaux et qui éprouvent des besoins en matière de compétences »<sup>12</sup>. Plusieurs projets de développement de l'employabilité, comme les stages rémunérés ou encore le projet *IntégraTion Québec*<sup>13</sup>, auxquels contribuent plusieurs organismes membres du RQuODE, répondent exactement à cette recommandation de l'OCDE et sont des exemples intéressants de mécanismes contribuant à l'arrimage des chercheurs d'emploi et des entreprises en recherche de travailleurs.

Comme le souligne encore le rapport de l'OCDE, « les recherches (de l'OCDE) montrent que les adultes peu qualifiés sont généralement moins susceptibles de suivre une formation, et cette situation est souvent encore plus vraie pour ceux qui n'ont pas de contact avec les marchés du travail locaux parce qu'ils sont au chômage depuis longtemps, parfois même de génération en génération ». Ainsi, la mise en place des bons mécanismes d'action, comme ceux que proposent les acteurs de l'employabilité, peut aider les employés peu qualifiés à gravir les échelons dans une entreprise ou un secteur et peut contribuer à rendre les travailleurs plus flexibles et adaptables au marché du travail et aux entreprises.

Les bénéfices que créent les organismes sont tripartites : l'État, les individus et les entreprises en profitent. Avec leurs grandes connaissances des entreprises de leurs régions et des enjeux locaux de main-d'œuvre, les organismes ont développé de fortes capacités d'arrimage entre les besoins des employeurs et des chercheurs d'emplois. Cette expérience pourrait être davantage mise à profit par notre gouvernement. Plusieurs avenues sont intéressantes pour en bénéficier davantage, il ne reste plus qu'à l'État d'en profiter de manière pertinente et avantageuse pour la société.

---

<sup>12</sup> OCDE. *Vers un plan d'action pour l'emploi au Canada : recommandation et pratiques optimales* dans *Stratégies d'emploi et de compétences au Canada*, 2014, page 128 [En ligne] <http://dx.doi.org/10.1787/9789264211612-10-fr> (Page consultée le 17 octobre 2014)

<sup>13</sup> *IntégraTion Québec* est un projet offrant des subventions aux employeurs afin de soutenir l'intégration en emploi de professionnels issus de l'immigration récente formés en technologies de l'information et des communications. Il est réalisé en partenariat avec TECHNOCompétences. Les entreprises profitent d'un accompagnement pour la recherche de formations et d'un soutien personnalisé pour l'intégration en emploi et la gestion de la diversité culturelle en milieu de travail, assuré par les organismes d'employabilité.

#### Recommandation #4

Procéder à une révision des mesures d'emploi et des processus actuels afin d'optimiser les investissements dans les services d'emploi.

« Le ministre des Finances a estimé que trop souvent, la “machine étatique” devenait “ trop bureaucratique” et qu'il fallait trouver des scénarios où l'offre de services pourrait être plus flexible. Outre le secteur privé, ce “réseau étatique” d'organismes communautaires pourrait s'avérer **plus flexible** et **moins coûteux** pour l'État, a dit M. Leïtao»

- La Presse Canadienne, lundi 27 octobre 2014

Dans un contexte où le gouvernement souhaite redresser l'état des finances publiques et « remettre en question certaines façons de faire, pas uniquement dans une perspective à court terme, mais également avec une vision porteuse pour les générations futures »<sup>14</sup>, les organismes d'employabilité se disent prêt à réfléchir sur les mesures d'emploi actuelles, sur l'accroissement de leur rôle et à participer au renouvellement de la « boîte à outils » d'Emploi-Québec. Cette réflexion devrait, toutefois, être effectuée dans le cadre d'une collaboration serrée entre Emploi-Québec et les organismes d'employabilité, de manière à ce que le savoir et l'expertise des organismes soient utilisés à leur plein potentiel.

Sachant que le gouvernement cherche à améliorer la provision de service en employabilité et à optimiser le déploiement territorial, les organismes sont ouverts à ce que des changements soient faits. Il est aujourd'hui nécessaire de revoir les structures afin d'éviter les dédoublements au niveau local et les inégalités dans les offres de service, dans la mesure où l'on favorise une **accessibilité accrue** aux mesures d'emploi et où l'on respecte l'expertise développée par les organismes auprès de clientèles spécifiques comme les personnes immigrantes, les femmes ou encore les personnes judiciarisées. Le gouvernement n'a ni les expertises nécessaires, ni les infrastructures requises pour offrir des services spécialisés et aussi bien adaptés aux besoins des chercheurs d'emploi. Le secteur québécois de l'employabilité est un vecteur important qui contribue au développement économique et c'est pourquoi il est nécessaire de lui assurer une saine pérennité et un développement optimisé.

Mis à part le déploiement territorial, d'autres problématiques sont présentement sous la loupe, tel l'abandon dans les mesures d'emploi. L'expertise des organismes d'employabilité devrait être davantage exploitée dans la réflexion et la mise en place de solutions pour assurer une meilleure évaluation des besoins des individus.

<sup>14</sup> COMMISSION DE RÉVISION PERMANENTE DES PROGRAMMES. « Un effort national essentiel à la prospérité du Québec » - Martin Coiteux: communiqué de presse, Québec, 11 juin 2014 [En ligne] <http://www.fil-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?aiquillage=ajd&type=1&lang=fr?pgs&idArticle=2206119574>

« Les prestataires (de l'aide sociale) qui n'ont pas participé à des mesures ou qui l'ont fait il y a plus de deux ans [...] apparaissent mal informés sur les mesures. Quelques-uns considèrent que le contenu des programmes n'a pas changé depuis des années, sauf leur désignation. Plusieurs mentionnent que l'information reçue avec leur prestation porte généralement sur des programmes **non pertinents** à leur situation (en termes d'admissibilité ou de besoins) »<sup>15</sup>

L'information pour le référencement des prestataires vers la bonne mesure est primordiale. Comme certains prestataires se disent « mal informés » ou reçoivent de l'information ne correspondant pas à leur situation, ils peuvent être tentés de se diriger vers un service qui s'éloigne de leurs besoins réels ou de leur degré de motivation.

Avec leur expérience, les professionnels des organismes d'employabilité peuvent cerner le taux de motivation d'un participant et sa compatibilité avec une mesure d'emploi. Toutefois, le rôle de diriger les chercheurs d'emploi vers les mesures étant présentement réservé aux centres locaux d'emploi, les organismes ont très peu de marge de manœuvre lors d'un référencement inadéquat et subissent, au même titre que l'État, les contrecoups d'abandons qui auraient pu être évités par des évaluations plus approfondies. La généralisation de l'évaluation des clients par le biais d'appels téléphoniques, une pratique de plus en plus utilisée chez Emploi-Québec, inquiète particulièrement les organismes. Cette pratique augmente les chances d'un référencement inapproprié et, conséquemment, contribue à augmenter le taux d'abandon dans les mesures, en plus de générer des coûts additionnels et de diminuer l'efficacité des SPE. De surcroît, comme l'approche de prestation de services est décentralisée, un problème d'échange d'information entre Emploi-Québec et les organismes subsiste. Cette limite entraîne en effet des doublons et des incohérences dans les interventions auprès des personnes dont l'accompagnement est partagé avec les SPE.<sup>16</sup>

Un partenariat plus étroit entre Emploi-Québec et les ressources d'employabilité sur le plan de l'évaluation des personnes contribuerait à réduire l'abandon. Sachant que les « mesures ont des effets positifs sur les prestataires de l'assistance sociale (qui) perdurent au-delà de deux ans » et que, selon Emploi-Québec, « ces effets seraient vraisemblablement meilleurs si on pourrait réduire les abandons »<sup>17</sup>, il devient nécessaire d'intervenir afin que l'État fasse persister l'effet positif de ses programmes et élargisse la portée de leurs retombées économiques.

<sup>15</sup> MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET LA SOLIDARITÉ SOCIALE (MESS). *Groupes de discussion sur les motifs de participation et de non-participation aux mesures d'Emploi-Québec* (étude menée par la firme Léger Marketing), février 2008 [En ligne] [http://rssmo.qc.ca/wp-content/uploads/2012/09/mobilisation\\_clientele.pdf](http://rssmo.qc.ca/wp-content/uploads/2012/09/mobilisation_clientele.pdf) (Page consultée le 17 octobre 2014)

<sup>16</sup> « Pour un renforcement du partenariat au service des personnes éloignées ou exclues du marché du travail, document d'orientation sur l'accompagnement comme mode d'intervention auprès des personnes en processus de retour vers l'emploi », septembre 2006, page 11 (document présenté par la COCDMO et le RQuODE dans le cadre des travaux du Groupe de travail de la Loi 150 sur l'accompagnement dans le cadre du recours aux ressources externes)

<sup>17</sup> MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Évaluation de l'efficacité des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec : les premiers résultats du 2<sup>e</sup> cycle d'évaluation*, Mars 2014.

## CONCLUSION

Optimiser l'offre de service actuelle d'Emploi-Québec est nécessaire et doit constituer l'un des objectifs du présent exercice national de révision permanente des programmes. Les organismes d'employabilité sont prêts à être partie prenante de la réflexion entourant la révision des processus et des mesures d'emploi. Des changements doivent être faits et les organismes souhaitent travailler avec le gouvernement afin d'optimiser les SPE.

L'État paie pour obtenir des résultats et, à la lumière des faits énumérés précédemment, il est évident qu'un recours plus grand aux services des organismes d'employabilité permettrait d'obtenir des résultats concrets et de réaliser des économies substantielles. Les organismes ont mis en place, au fil des ans, des conditions gagnantes pour assurer des retours et des intégrations en emploi réussis, mais leurs pratiques et leur professionnalisme ne sont pas assez mis en valeur par le gouvernement. Les bénéfices tripartites et les retombées économiques qu'ils créent sont pourtant bien réels et témoignent de leur grande compréhension des besoins du marché du travail et de la nécessité d'y répondre au profit de tous ceux qui en font partie.

Alors comment optimiser l'offre de service actuelle? Tout d'abord, il est nécessaire d'alléger les structures en révisant les mesures d'emploi et en élargissant le rôle des organismes d'employabilité. Ces derniers pourraient participer à améliorer l'efficacité des SPE en contribuant à l'évaluation des besoins des personnes et à l'identification des interventions adaptées à leurs besoins. Ils devraient, par ailleurs, participer au déploiement de certaines mesures, révisées ou nouvelles, visant à augmenter la participation au marché du travail et à optimiser les compétences des individus. Le développement de compétences est un enjeu crucial pour assurer la productivité et la compétitivité des entreprises dans le contexte économique actuel. L'État devrait finalement faire appel à ces organisations dans le repositionnement des travailleurs licenciés sur le marché du travail. En agissant ainsi, il exploite les ressources existantes qui ont fait leur preuve, et ce, à un coût souvent plus intéressant.

Cet élargissement du rôle des organismes devra toutefois s'effectuer à travers une collaboration serrée entre ceux-ci et les instances gouvernementales pour s'assurer de profiter de l'expertise de toutes les parties.

## **ANNEXE – LE REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES ORGANISMES POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ (RQUODE)**

Le Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité est un organisme à but non lucratif (OBNL) légalement constitué depuis le 13 février 1987. Le RQuODE est composé de 67 membres qui sont répartis dans 13 des 17 régions administratives du Québec.

### **Mission**

La mission du RQuODE est de regrouper et soutenir les organismes communautaires spécialisés en développement de l'employabilité afin de favoriser l'intégration au travail des personnes éprouvant des difficultés sur le plan de l'emploi.

### **Vision**

En tant qu'un des chefs de file dans le secteur de l'employabilité, le RQuODE comme réseau communautaire, novateur et reconnu, vise à renforcer la capacité organisationnelle et mobilisatrice de ses membres pour leur permettre de jouer pleinement leurs rôles en matière d'employabilité et d'adapter leurs pratiques aux mutations du marché du travail et aux nouvelles réalités des collectivités.

### **Valeurs**

Le RQuODE est animé par des valeurs de justice sociale, d'égalité, d'équité et de respect. Le Regroupement prône un leadership ascendant, rassembleur et visionnaire. L'approche se veut accueillante, ouverte et respectueuse des différences. Cette manière se caractérise également par une forte connaissance des enjeux et des besoins du milieu.

### **Un impact indéniable sur la société**

Les 67 membres du RQuODE desservent une clientèle de plus de 45 000 individus par année, ce qui en fait le plus important regroupement en employabilité intervenant auprès des adultes au Québec. Les membres du RQuODE gèrent des budgets totalisant plus de 44 M\$ et embauchent plus de 1 000 personnes. Leur impact sur les communautés est substantiel et les programmes qu'ils mettent en œuvre ont des retombées significatives sur des clientèles variées (personnes immigrantes, jeunes, personnes judiciairisées, autochtones, travailleurs âgés, etc.) et sur l'ensemble de la société.

## RÉFÉRENCES

COMEAU, Martin. Études d'impacts socio-économiques des entreprises d'insertion du Québec. [Document électronique]. Montréal, Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ), Libera Mutatio, 2011, [http://www.collectif.qc.ca/content/ceiq/doc/etudes/Etude\\_ImpactsEI.pdf](http://www.collectif.qc.ca/content/ceiq/doc/etudes/Etude_ImpactsEI.pdf)

COMITÉ CONSULTATIF CLIENTÈLE JUDICIARISÉE ADULTE. Impacts économiques et sociaux des services d'emploi spécialisés pour les personnes judiciarisées adultes, mars 2014, 64 pages.

FORUM DES MINISTRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL. Bâtir ensemble des compétences : rapport des ministres du marché du travail provinciaux et territoriaux. [Document électronique]. Ottawa, 2013, <http://www.conseildelafederation.ca/fr/component/users/?view=login&return=aW5kZXgucGhwP29wdGlvbj1jb21fcGhvY2Fkb3dubG9hZCZ2aWV3PWVhdGVnb3J5JmlkPTI4OnB1YmxpY2F0aW9ucy1mciZldGVtaWQ9MA>

FORUM NATIONAL EMPLOI-QUÉBEC/RESSOURCES EXTERNES. Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre du partenariat entre les organismes spécialisés en employabilité », 2007, [Document électronique] [http://emploiuebec.gouv.qc.ca/guide\\_mesures\\_services/07\\_Recours\\_ressources\\_externes/7\\_8\\_Accomp\\_pers\\_eloignees\\_marche\\_cadre\\_part\\_org\\_employabilite/Accompagnement\\_Version\\_finale.pdf](http://emploiuebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/07_Recours_ressources_externes/7_8_Accomp_pers_eloignees_marche_cadre_part_org_employabilite/Accompagnement_Version_finale.pdf)

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec–Faits saillants. [Document électronique]. [http://emploiuebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_etude\\_rendement-invest-rap-eval-200611.pdf](http://emploiuebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_etude_rendement-invest-rap-eval-200611.pdf)

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET LA SOLIDARITÉ SOCIALE. Groupes de discussion sur les motifs de participation et de non-participation aux mesures d'Emploi-Québec (étude menée par la firme Léger Marketing), 2008 [Document électronique] [http://rsmo.qc.ca/wp-content/uploads/2012/09/mobilisation\\_clientele.pdf](http://rsmo.qc.ca/wp-content/uploads/2012/09/mobilisation_clientele.pdf)

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. Impacts des mesures relatives à la formation : Budget fédéral 2013-2014, présenté au Forum national Emploi-Québec/Ressources externes le 17 juin 2013.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. Rapport annuel de gestion 2013-2014, [Document électronique] [http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\\_rapport\\_annuel\\_2013-2014.pdf](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_rapport_annuel_2013-2014.pdf)

OCDE (2014). « Vers un plan d'action pour l'emploi au Canada : recommandations et pratiques optimales », dans *stratégies d'emploi et de compétences au Canada*, Éditions OCDE. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264211612-fr>

RÉSEAU DES CARREFOURS JEUNESSE EMPLOI DU QUÉBEC. Coupures à l'aide sociale : les carrefours jeunesse-emploi font mieux et plus que ce qu'on dit : communiqué de presse, Montréal, 3 octobre 2014 [En ligne] <http://www.rcjeq.org/category/communiqués-de-ressé/>