Emploi et Développement social Canada | Employment and Social Development Canada

Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Évaluation de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par Emploi et Développement social Canada selon une approche Web consolidée

Rapport final

Juin 2017

Direction générale des politiques stratégiques et de service

SP-1155-11-17

Canada

Évaluation de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par Emploi et Développement social Canada selon une approche Web consolidée

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site **canada.ca/publicentre-EDSC**.

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC ou DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2017

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF
Nº de cat. : Em20-77/2017F-PDF
ISBN : 978-0-660-09754-1

EDSC
Nº de cat. : SP-1155-11-17

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES i
Liste des sigles et des acronymes ii
Liste des figures ii
Liste des tableaux ii
SOMMAIRE iii
Réponse de la direction vii
1 Introduction 1
2 Contexte du programme 2
2.1 Exigences légales d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) 2
2.2 L'information sur le Guichet-Emplois ainsi que sur le marché du travail au fil des ans 2
2.3 Information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée sur le Guichet-Emplois 4
2.4 Priorités du gouvernement du Canada : accès à une plus grande quantité d'information sur l'apprentissage et le marché du travail de meilleure qualité 5
3 Méthode et limites 6
4 Constatations 7
4.1 Pertinence de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par l'entremise du Guichet-Emplois 7
4.2 Efficacité de l'IAMT diffusée par l'entremise du Guichet-Emplois 14
4.3 Efficacité de l'approche Web consolidée employée pour la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail 27
5 Conclusion et recommandations 31
Annexe 1 : Questions d'évaluation 33
Annexe 2 : Rapports techniques et sources de données de l'évaluation 35
Annexe 3 : Changements importants apportés au Guichet-Emplois et aux activités relatives à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail depuis 2005 36
Annexe 4 : Références à l'IAMT dans les budgets de 2012 à 2016 37

Liste des sigles et des acronymes

EDSC	Emploi et Développement social Canada
FMMT	Forum des ministres du marché du travail
EPA	Enquête sur la population active
IAMT	information sur l'apprentissage et le marché du travail
IMT	information sur le marché du travail

Liste des figures

Figure 1 : Regroupement de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail 4
Figure 2 : Proportions des divers éléments du Guichet-Emplois en 2015 et en 2017. 21
Figure 3 : Connaissance du Guichet-Emplois en tant que source d'information sur la planification de carrière ou les tendances du marché du travail par différents groupes cibles 22
Figure 4 : Proportions d'utilisateurs qui accèdent au Guichet-Emplois par l'entremise de différents appareils, 2014-2015 25
Figure 5 : Dépenses associées à la collecte de données et à la diffusion de l'IAMT (2010-2011 à 2015-2016) 29

Liste des tableaux

Tableau 1: Principales sources d'information en matière de carrière 8
Tableau 2 : Endroits les plus communs pour publier et rechercher des offres d'emploi en 2016 18
Tableau 3 : Utilisation des sites Web Travailler au Canada et Guichet-Emplois par les groupes cibles et utilité de ces sites, 2014 26
Tableau 4 : Dépenses d'EDSC relativement à l'IAMT (2010-2011 à 2015-2016) 28

SOMMAIRE

Ce rapport présente les principales conclusions et recommandations du rapport d'évaluation intitulé *Information sur l'apprentissage et le marché du travail (IAMT) diffusée par Emploi et Développement social Canada selon une approche Web consolidée*.

L'évaluation avait pour objectif d'examiner de façon générale l'efficacité de : (i) l'approche Web consolidée utilisée par EDSC pour diffuser l'information sur l'apprentissage et le marché du travail au moyen du Guichet-Emplois et (ii) l'information diffusée dans le Guichet-Emplois pour appuyer les Canadiens dans leur décision de suivre une formation ou d'acquérir des compétences, de planifier leur carrière ou d'effectuer toute autre activité liée au marché du travail comme la recherche d'emploi ou l'affichage d' emplois.

En 2009, EDSC gérait le site Web de Travailler au Canada, l'ancien Guichet-Emplois et plusieurs autres sites Web d'IAMT, en plus de diriger des activités visant à fournir aux Canadiens de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail. Depuis le début des activités de regroupement des activités des données liées à l'IAMT en mars 2014, EDSC a fusionné ces deux sites Web importants et a par la suite ajouté de nouveaux outils et d'autres activités liées à l'IAMT afin de créer la version actuelle du Guichet-Emplois (voir la figure 1, à la page 4). Le nouveau site Web (www.guichetemplois.gc.ca) offre aux Canadiens un large éventail d'information ainsi que de l'aide en matière de recherche d'emploi, de recrutement, d'embauche, d'exploration de carrières et d'information sur le marché du travail. Parmi les outils et les avenues proposés aux utilisateurs, il y a Trouver un emploi, Jumelage-emploi, Alertes-Emplois, le Guichet-Emplois pour les employeurs, Explorer les carrières, l'Outil de carrière, ainsi que les Tendances du marché du travail et les nouvelles.

Cette évaluation a pris en compte une grande variété d'activités entreprises, entre 2010 et 2015, par EDSC dans le but de produire et de diffuser de l'IAMT. Afin d'être en mesure de fournir l'information la plus récente disponible, les activités de collecte de données se sont poursuivies en 2016. Il est important de noter que la nature dynamique de l'information disponible sur le Guichet-Emplois implique que des changements ont continué d'y être apportés après 2016.

La portée du rapport d'évaluation ne s'étendait pas à l'ensemble des activités d'EDSC liées à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail, ni à l'ensemble des outils du Guichet-Emplois. La Direction de l'évaluation mène actuellement deux évaluations complémentaires :

1. L'évaluation du Guichet-Emplois, visant à évaluer l'impact de la fonction de Jumelage-emploi sur les activités de recherche d'emploi, a été lancée en 2016 et se terminera en 2018-2019.
2. L'évaluation de l'initiative Jumeler les Canadiens et les Canadiennes aux emplois disponibles, qui inclut la fonction Alertes-Emplois du Guichet-Emplois, est presque terminée. Elle concerne principalement les améliorations apportées au service Alertes-Emplois et à l'information sur le marché du travail et la capacité de ces derniers d'appuyer les activités de recherche d'emploi en aidant les travailleurs sans emploi à retourner au travail plus rapidement.

Les principaux résultats qui découlent de l'évaluation de ce programme portent sur la qualité et la quantité de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail fournie par le Guichet-Emplois et la capacité des utilisateurs à trouver, comprendre et utiliser cette information. Les impacts nets découlant des activités liées à l'IAMT n'ont pas été évalués puisque plusieurs autres facteurs ne dépendant pas du programme influencent également les décisions des utilisateurs en matière de recherche d'emploi, de carrière et de planification de formation.

Principales constatations

1. Selon toutes les sources de données, l'information sur l'apprentissage et le marché du travail fournie par EDSC répondait aux besoins manifestés par l'ensemble des Canadiens de même que les divers groupes cibles. Les Canadiens souhaitent accéder à de l'information complète et locale sur l'apprentissage et le marché du travail afin de trouver un emploi, prendre des décisions éclairées sur la formation, les études et les cheminements de carrière, et se préparer à l'emploi. En outre, certains groupes cibles comme les jeunes ou les Autochtones ont des besoins particuliers en matière de données et tirent profit de services personnalisés.

2. L'utilisation du site Web du Guichet-Emplois afin de diffuser aux Canadiens un large éventail d'information sur l'apprentissage et le marché du travail s'est avérée une méthode efficace. Le Guichet-Emplois parvient à lui seul à fournir des renseignements sur l'apprentissage et le milieu de travail puisqu'à l'heure actuelle, la plupart des Canadiens se fient principalement à Internet pour obtenir de tels renseignements.

3. Globalement, plus des deux tiers (68 %) des employeurs ayant un compte sur Guichet-Emplois se sont dits satisfaits des services reçus dans le cadre de l'affichage de postes, et la même proportion d'employeurs s'est dite satisfaite du site dans l'ensemble. Toutefois, 10 % des employeurs ayant manifesté leur insatisfaction envers les services offerts par le Guichet-Emplois ont cité comme raison le temps de traitement associé à l'affichage d'un poste, et 21 % d'entre eux se sont dits insatisfaits du manque de souplesse dans l'énumération des exigences du poste.

4. La production et la diffusion d'information sur l'apprentissage et le marché du travail sont considérées comme une responsabilité partagée entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux. Cela dit, il devrait y avoir plus de clarté et de coordination pour s'assurer que chacun des segments de la population canadienne ait accès à de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail complète et de qualité.

5. Le Guichet-Emplois fournit de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qui peut être personnalisée afin de permettre à l'utilisateur de la comparer en fonction des professions et des régions économiques. Toutefois, de plus amples renseignements sont requis à l'échelle locale à des niveaux plus petits que les régions économique pour mieux tenir compte des conditions régnant sur les marchés du travail locaux. Cela contribuera aux démarches de recherche d'emploi, de formation et d'études et de planification de carrière.

6. Les données d'analyses du Web et les consultations effectuées auprès des partenaires (sondages à questions fermées, courriels, appels téléphoniques, etc.) font partie des moyens utilisés par le Guichet-Emplois pour recueillir des renseignements qui lui permettront d'améliorer ses produits et ses processus. Toutefois, le processus d'examen des données recueillies a révélé que des sondages sur la satisfaction des clients devraient être réalisés de façon régulière afin de recueillir des commentaires de clients et d'améliorer le rendement du programme.

7. Points du Guichet-Emplois à améliorer :
   a. Fournir de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail en temps opportun et faire en sorte que cette information soit accessible à l'ensemble des utilisateurs;
   b. Fournir de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qui est facilement accessible et qui n'est ni trop regroupée, ni trop générale (p.ex. à l'échelle locale plutôt qu'à l'échelle de la région économique);
   c. Mieux faire connaître le site Web et les services du Guichet-Emplois aux Canadiens, en particulier le large éventail d'information sur l'apprentissage et le marché du travail qu'ils peuvent y retrouver, en plus des offres d'emploi affichées;
   d. Offrir plus de soutien aux employeurs afin de répondre à leurs besoins en matière d'embauche en temps opportun et de simplifier le processus d'affichage des emplois.

Recommandations

1. Mieux faire connaître le site Web du Guichet-Emplois et l'information sur l'apprentissage et le marché du travail que Guichet-Emplois fournit à ses différents utilisateurs et groupes cibles, notamment les étudiants, les jeunes et leur entourage qui les influence.

2. Continuer de tenir compte des besoins des divers groupes cibles (p. ex. en fonction de leur niveau d'alphabétisation, de leurs préférences en matière de présentation de l'information et des besoins particuliers) lors de l'élaboration et de la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail dans des formats qui sont faciles d'accès et d'utilisation.

3. Continuer de trouver des façons novatrices de recueillir et de fournir aux utilisateurs de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qui tient compte des réalités locales (p. ex. données fondées sur des lieux géographiques plus petits).

4. Continuer de trouver des façons d'aider les employeurs à afficher des offres d'emploi sur le Guichet-Emplois afin de mieux répondre à leurs besoins en matière d'embauche, et ce, en temps opportun.

5. Faire régulièrement le suivi de la satisfaction de la clientèle afin de continuellement améliorer l'expérience des utilisateurs et de veiller à ce que les mécanismes de rétroaction puissent contribuer au développement du produit.

Réponse de la direction

Introduction

Selon les constatations qui se dégagent de l'évaluation, l'information sur l'apprentissage et le marché du travail fournie par le Guichet-Emplois ainsi que la méthode de diffusion utilisée aident réellement les Canadiens à atteindre leurs objectifs liés au marché du travail. L'évaluation fait ressortir certains points à améliorer pour permettre à EDSC de mieux répondre aux besoins précis de divers utilisateurs, notamment les étudiants, les jeunes, les groupes visés par l'équité en matière d'emploi et les employeurs.

L'évaluation vient compléter ce qui est ressorti des consultations fédérales-provinciales-territoriales (FPT) récentes menées par le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) portant sur les programmes et les services d'emploi et d'acquisition des compétences au Canada[1]. Les consultations ont plus particulièrement souligné le besoin de services adaptables et accessibles à une population diversifiée (y compris les groupes vulnérables) et connus par celle-ci. Les consultations ont également mis en relief la nécessité de disposer d'information sur le marché du travail (IMT) à jour, exacte, pertinente, fiable, détaillée et accessible, ainsi que l'importance de la collaboration FPT dans la production d'IMT répondant à ces critères. Cela vient appuyer l'établissement du Conseil de l'IMT et de ses priorités initiales, soit : de répondre au besoin d'IMT locale plus détaillée; de favoriser l'harmonisation de l'IMT en uniformisant les définitions, les normes et les méthodologies; ainsi que de créer et de promouvoir une plateforme collaborative afin de diffuser l'IMT auprès des Canadiens en consultation avec les intervenants.

La direction tiendra compte de ces constatations et recommandations pour orienter le travail que fait le Ministère pour diffuser, en ligne, de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail. Ces résultats seront utilisés conjointement avec ceux de l'évaluation de l'initiative Jumeler les Canadiens et les Canadiennes aux emplois disponibles menée par le Ministère ainsi que l'évaluation à venir du Jumelage travailleur-emploi qui est effectuée dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité du Guichet-Emplois dans son ensemble.

Recommandations

1. Mieux faire connaître le site Web du Guichet-Emplois et l'information sur l'apprentissage et le marché du travail que Guichet-Emplois fournit à ses différents utilisateurs et groupes cibles, notamment les étudiants, les jeunes et leur entourage qui les influence.

La direction reconnaît qu'il est important que les chercheurs d'emploi aient une meilleure connaissance de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail fournie par le

[1] Voir http://www.flmm-fmmt.ca/CMFiles/Final%20LMTA%20Consultation%20Summary%20Report-EN.pdf

Guichet-Emplois, plus particulièrement les étudiants, les jeunes et les personnes qui ont de l'influence sur eux.

EDSC a élaboré une stratégie de mobilisation pour toucher les principaux utilisateurs et il poursuivra la mise en œuvre de cette stratégie afin de mieux faire connaître le Guichet-Emplois et l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qu'il contient en participant à des activités axées sur la carrière (p. ex. des salons de l'emploi) qui ciblent des groupes de clients précis comme les étudiants, les jeunes et les conseillers en orientation de carrière.

Dans le but de mieux faire connaître le Guichet-Emplois aux personnes qui ont de l'influence sur les jeunes et les étudiants, EDSC ciblera des possibilités de partenariat avec les commissions scolaires et les services en orientation de carrière existants afin d'influencer le contenu d'autres outils ou ressources en matière d'information sur l'apprentissage et le marché du travail.

En outre, le Guichet-Emplois continuera de renforcer sa présence dans les médias sociaux et de peaufiner sa stratégie de communication afin de continuer à promouvoir son site Web et les services qu'il offre à ces groupes de clients.

2. Continuer de tenir compte des besoins des divers groupes cibles (p. ex. en fonction de leur niveau d'alphabétisation, de leurs préférences en matière de présentation de l'information ainsi que les besoins spécifiques qu' ils ont) dans l'élaboration et la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail dans des formats qui sont faciles d'accès et d'utilisation.

La direction reconnaît que les divers groupes cibles ont des besoins différents en matière d'accès à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail.

Le Guichet-Emplois satisfait aux exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 en ce qui concerne les personnes handicapées, et doit atteindre le niveau de conformité AA.

Qui plus est, en novembre 2015, l'équipe du Guichet-Emplois a mis sur pied un groupe de travail spécial chargé d'examiner l'ensemble du contenu du site Web, actuel ou nouveau, afin d'en assurer la clarté, la cohérence et la qualité de la langue.

Le Guichet-Emplois a mis à jour sa page d'accueil ainsi que ses services de recherche d'emploi à l'automne 2016 afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs en rendant ces deux éléments plus accessibles, plus particulièrement sur les appareils mobiles. La mise à jour de la présentation et du contenu de l'Outil de carrière et de la section Explorer des carrières en vue de les rendre plus interactifs, conviviaux et accessibles sur les appareils mobiles fait partie des améliorations qu'il est prévu d'apporter au site Web du Guichet-Emplois. L'exploration des carrières sera directement liée aux renseignements sur le marché du travail, et les outils s'adresseront à plusieurs segments de clientèle.

Le Guichet-Emplois élabore actuellement des pages Web destinées à des groupes d'emploi précis. Une page destinée aux anciens combattants a été lancée en mai 2017, et des pages semblables s'adressant à d'autres groupes le seront bientôt également. Ces pages sont conçues pour tenir compte de leur public cible respectif sur le plan de la présentation et du contenu.

EDSC est également en train d'augmenter les profils de ses segments de clientèle afin de donner de l'information sur les marchés du travail provinciaux et locaux à des groupes cibles précis, à savoir les jeunes, les personnes âgées, les Autochtones, les nouveaux arrivants et les personnes handicapées. Les rapports seront visuellement dynamiques et présenteront des tendances et des textes descriptifs qui devraient attirer davantage l'attention des utilisateurs et favoriser l'établissement de liens avec chacun de ces groupes. Plus précisément, ils souligneront les risques qui pourraient nuire à l'intégration au marché du travail tout en faisant connaître les programmes régionaux, provinciaux et fédéraux susceptibles d'aider les personnes ciblées à contourner ces difficultés. Nous nous attendons à ce que tous ces rapports soient disponibles d'ici la fin de 2019, à commencer par le rapport sur les jeunes, qui devrait être diffusé au début de l'année 2018.

Le Guichet-Emplois explorera la possibilité d'ajouter au site Web des outils de soutien, comme du texte d'aide et des vidéos instructives afin d'aider les utilisateurs à naviguer sur le site Web et à accéder aux renseignements et aux services offerts.

Enfin, il serait possible d'encourager un grand nombre d'intervenants et de réseaux de prestation de services à améliorer les services assistés qu'ils fournissent aux clients et aux groupes cibles à la recherche d'information sur l'apprentissage et le marché du travail à l'aide du Guichet-Emplois et de ses services connexes.

3. Continuer à trouver des façons novatrices de recueillir et de fournir aux utilisateurs de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qui tient compte des réalités locales (p. ex. données fondées sur de plus petits secteurs géographiques).

La direction reconnaît l'importance de fournir aux utilisateurs de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qui tient effectivement compte des réalités locales.

En 2014, l'Enquête sur les postes vacants et les salaires a été élaborée en collaboration avec Statistique Canada dans le but de répondre au besoin de renseignements locaux et plus détaillés sur le marché du travail. La collecte des données a commencé en février 2015, et la première diffusion de statistiques sur les postes vacants a eu lieu le 13 août 2015. Des renseignements du volet sur les salaires de l'Enquête sur les postes vacants et les salaires de 2016 devraient être diffusés pour la première fois en juin 2017.

Puisque les données de l'enquête ne peuvent fournir de renseignements sur des secteurs géographiques précis, EDSC continuera de chercher des façons de tirer profit des sources de données administratives, lesquelles permettent de générer, en temps opportun, de l'information sur le marché du travail détaillée et locale.

EDSC et Statistique Canada ont exploré conjointement des modèles géographiques avancés, fondés sur des données sur les habitudes de déplacement, appelées « zones du marché du travail autonomes ». Ces zones géographiques sont plus petites que les régions économiques et promettent d'accroître la pertinence de l'information sur le marché du travail. La collaboration avec Statistique Canada se poursuivra afin de déterminer s'il est possible de mener une enquête et de produire des données administratives à ce nouveau niveau géographique.

4. Continuer de trouver des façons d'aider les employeurs à afficher des offres d'emploi sur le Guichet-Emplois afin de répondre rapidement à leurs besoins de main-d'œuvre.

Durant les consultations réalisées dans le cadre du Forum des ministres du marché du travail, les intervenants ont mis en relief le rôle important que les gouvernements pourraient jouer en fournissant de l'information fiable et faisant autorité. Pour les employeurs qui publient des offres d'emploi, cela signifie qu'il faut assurer l'authenticité de leur entreprise et des emplois disponibles.

La direction a convenu qu'elle allait continuer d'explorer diverses manières de fournir des services souples et efficaces aux employeurs tout en conservant un degré élevé d'intégrité. De nouveaux outils de normalisation et de surveillance ont été mis en place afin de permettre au Guichet-Emplois ainsi qu'aux autorités provinciales et territoriales de gérer les normes opérationnelles. Jusqu'à présent, ces mesures se sont montrées efficaces pour aider le Guichet-Emplois à authentifier les nouveaux employeurs et les postes affichés conformément aux normes applicables qui sont respectivement de cinq et de deux jours.

Même si les employeurs souhaitant afficher une offre d'emploi ne peuvent plus soumettre de texte libre, le Guichet-Emplois comporte une nouvelle fonction qui leur permet de proposer de nouveaux titres de postes et de compétences si les options souhaitées ne sont pas disponibles dans la base de données. Depuis que cette nouvelle fonction a été mise en œuvre, des centaines de nouveaux titres de postes et de compétences ont été ajoutés afin de mieux répondre aux besoins des employeurs. Qui plus est, les employeurs peuvent afficher un lien menant vers leur propre site Web s'ils souhaitent fournir des renseignements supplémentaires sur l'entreprise ou le poste.

Le Guichet-Emplois explorera également la possibilité d'ajouter au site Web des outils de soutien comme du texte d'aide et des vidéos instructives afin d'aider les employeurs à naviguer sur le site Web et à utiliser le service d'affichage de postes.

5. Vérifier régulièrement la satisfaction de la clientèle afin de continuellement améliorer l'expérience des utilisateurs et de veiller à ce que les mécanismes de rétroaction puissent contribuer au développement du produit.

La direction reconnaît que la surveillance des commentaires liés à la satisfaction de la clientèle pourrait être un complément utile aux mécanismes de rétroaction actuels.

Le Guichet-Emplois mesure l'expérience du client à l'aide de plusieurs sources, notamment le questionnaire à l sortie d'Alertes-Emplois, le sondage de Jumelage travailleur -Emploi, le rapport de fermeture de dossier de l'employeur et le sondage auprès de la clientèle de l'Outil de carrière. La rétroaction tirée de ces sources fournit au Guichet-Emplois des renseignements sur l'efficacité des services et la qualité de l'expérience de l'utilisateur, et elle aide le Guichet-Emplois à continuellement apporter des améliorations.

Il n'existe toutefois aucune façon de mesurer la qualité de l'expérience globale ou d'estimer le niveau de satisfaction des clients envers le site Web. En 2017-2018, le Guichet-Emplois mettra en œuvre un nouveau mécanisme de rétroaction de la clientèle destiné aux utilisateurs de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail en ligne. Ce mécanisme surveillera les tendances au fil du temps et permettra au Guichet-Emplois de mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

1 Introduction

Le présent rapport expose les constatations et recommandations de l'évaluation intitulée *Information sur l'apprentissage et le marché du travail*[2] *diffusée par Emploi et Développement social Canada selon une approche Web consolidée*. L'objectif de l'évaluation était d'évaluer l'efficacité de la diffusion de l'information par l'entremise du site Web du Guichet-Emplois, afin d'aider les Canadiens à prendre des décisions éclairées à l'égard de leurs études et de la planification de leur carrière, de la recherche d'emploi et de l'affichage des emplois ainsi que d'autres activités relatives au marché du travail.

L'évaluation a été conçue pour évaluer la mesure dans laquelle l'information diffusée par le site Web du Guichet-Emplois[3] est exhaustive, à jour, facilement accessible, conviviale et mise à la disposition des utilisateurs qui en ont besoin en temps opportun. L'évaluation a également permis de déterminer si l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par EDSC par l'intermédiaire d'un seul site Web, à savoir le Guichet-Emplois, est le moyen le plus efficace pour atteindre le résultat souhaité (c'est-à-dire fournir de l'information sur l'emploi et le marché du travail aux Canadiens). Enfin, elle s'est penchée sur l'expérience de l'utilisateur selon le type d'utilisateur, en examinant notamment les besoins particuliers de divers groupes cibles.

L'évaluation porte sur des activités liées à la diffusion de l'IAMT de 2010 à 2015, tout d'abord par l'entremise du site Web Travailler au Canada et de l'ancien site Web du Guichet-Emplois, puis du nouveau site Web du Guichet-Emplois[4]. En outre, des données et des renseignements plus récents ont également été examinés, selon leur disponibilité. On reconnaît que le Guichet-Emplois a continué d'évoluer au cours de la période d'évaluation et, par conséquent, les données recueillies font état des constatations au moment où elles ont été recueillies.

---

[2] Le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) définit les renseignements liés au marché du travail comme étant l'« information nécessaire à la prise de décisions éclairées. Ces renseignements comprennent l'information liée à la carrière, à la profession, à l'apprentissage et au marché du travail. » Dans le présent rapport, on considère que l'IAMT englobe toute la portée de l'information sur le marché du travail (IMT), comme définie par le Forum des ministres du marché du travail (FMMT), en plus de l'information relative aux études et à la formation.

[3] Jusqu'en 2014, le Guichet-Emplois était un site Web servant uniquement à afficher des offres d'emploi. Après l'intégration du Guichet-Emplois au site Web Travailler au Canada en 2014, le nouveau site Web a été lancé sous le nom de Guichet-Emplois, afin de mettre à profit son objectif, soit une diffusion plus importante de l'information. Lorsqu'il y a lieu, le présent rapport utilise « le nouveau Guichet-Emplois » pour faire allusion au site Web mis en œuvre après 2014.

[4] L'évaluation était uniquement axée sur l'IAMT diffusée par EDSC par l'intermédiaire des sites Web Travailler au Canada et du Guichet-Emplois. L'IAMT qu'a diffusée EDSC par d'autres moyens n'était pas visée par la présente évaluation.

2 Contexte du programme

La présente section offre une description du programme, un bref historique de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par EDSC selon une approche Web consolidée, ainsi qu'une liste des activités connexes entreprises lors de la période d'évaluation.

2.1 Exigences légales d'Emploi et Développement social Canada (EDSC)

EDSC offre une série de produits et services aux Canadiens (p. ex. les chercheurs d'emploi, les employeurs, les fournisseurs de formation et de services d'emploi, divers ordres de gouvernement, ainsi que le secteur privé) par l'entremise d'activités relatives à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail. Ces produits et services aident les Canadiens à mieux comprendre le marché du travail et à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne la poursuite des études et l'acquisition de compétences, la planification de carrière, l'obtention d'un emploi et, dans le cas des employeurs, l'embauche de travailleurs.

2.2 L'information sur le Guichet-Emplois ainsi que sur le marché du travail au fil des ans[5]

Inauguré en 1980, le Guichet-Emplois servait à afficher électroniquement les offres d'emploi dans les centres de Service Canada, partout au Canada. En 1996, le site a été transformé en un système sur Internet jumelant les employeurs et les travailleurs en fonction des compétences recherchées.

L'*Évaluation sommative des produits et services d'information sur le marché du travail de RHDCC* (2005) a permis d'examiner l'incidence de l'information sur le marché du travail sur le comportement des personnes sans emploi lorsqu'elles sont à la recherche d'un emploi. Or, grâce à l'évaluation, on a pu constater que les produits et services liés à l'information sur le marché du travail ont un effet positif sur la durée du chômage (diminution à court terme).

Par la suite, le site Web Travailler au Canada a été lancé en 2007 dans le but d'améliorer davantage la production et l'efficacité de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail à la disposition de nouveaux immigrants et d'immigrants potentiels.

En 2009, les services offerts sur le site Web Travailler au Canada ont été recentrés de manière à :

- diminuer la non-concordance des compétences avec les postes à pourvoir;
- répondre aux pénuries de main-d'œuvre et stabiliser le taux de chômage en rendant accessible l'IAMT;

[5] L'annexe 3 présente la liste des changements importants apportés au site Web du Guichet-Emplois et aux activités relatives à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail depuis 2005.

- mieux orienter les chercheurs d'emploi en faisant ressortir les compétences et les qualifications recherchées par les employeurs;
- faciliter l'accès à l'information pour tous les aspects liés au marché du travail.

Une évaluation des activités du site Web Travailler au Canada, intitulée *Évaluation de l'initiative Se rendre au Canada : portail sur l'immigration* (2007 à 2010), a été réalisée en 2011 en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada (désormais Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada). Elle a permis de formuler des recommandations visant l'établissement de mesures de rendement et la collecte de données uniformes sur le Web par tous les partenaires participant à l'initiative Se rendre au Canada : portail sur l'immigration, ainsi que l'amélioration de la capacité des partenaires à évaluer le rendement de façon continue.

Au fil des ans, à l'instar d'autres ministères et ordres de gouvernement, EDSC a pris des mesures afin d'améliorer la qualité, l'exhaustivité et la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail (voir une courte liste de ces mesures à l'annexe 3). En 2010, conformément aux recommandations formulées dans le rapport de Drummond (2009)[6], le site Web Travailler au Canada a été désigné comme le seul site Web qui diffuserait l'information sur le marché du travail tirée de plus de 14 sources (EDSC, Statistique Canada, les conseils sectoriels, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les sites d'emploi privés, etc.). Le ministère a recentré ses activités dans les domaines de l'information sur le marché du travail, y compris la simplification et la normalisation des produits ainsi que l'amélioration de l'information relative aux professions, aux emplois, aux études et aux perspectives d'emploi. En 2012, le site Web diffusait des renseignements provenant de 30 sources d'information différentes. Le 6 mars 2014, EDSC a fusionné le site Web Travailler au Canada avec l'ancien site Web du Guichet-Emplois de manière à former une plateforme unique, le « Guichet-Emplois ». La figure 1 présente l'évolution du processus de regroupement.

[6] En 2008, le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) a commandé une étude portant sur la situation de l'information sur le marché du travail au Canada. Le rapport de Don Drummond, intitulé *Travailler ensemble pour bâtir un meilleur système d'information sur le marché du travail pour le Canada* et commandé en 2009 par le Comité consultatif sur l'information sur le marché du travail, présente 69 recommandations. Veuillez consulter le site : http://publications.gc.ca/site/archivee-archived.html?url=http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/rhdcc-hrsdc/HS18-24-2009-fra.pdf (consulté le 2 mai 2017).

Figure 1 : Regroupement de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail

Source : Créée aux fins du présent rapport.

2.3 Information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée sur le Guichet-Emplois

Les activités liées à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail mises sur pied par EDSC consistent à élaborer, à recueillir, à produire et à diffuser des renseignements fiables et de qualité sous différents formats. L'information est tirée de plusieurs sources, entre autres EDSC, Statistique Canada, les conseils sectoriels, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les sites d'emploi privés, et elle est diffusée par l'entremise du site Web du Guichet-Emplois.

Selon une perspective visant à aider les Canadiens à prendre des décisions bien éclairées à l'égard du marché du travail, EDSC diffuse de nombreux types de renseignements et offre des services au moyen du site Web du Guichet-Emplois, notamment :

Trouver un emploi

- L'outil Recherche d'emploi permet aux chercheurs d'emploi de consulter les offres d'emploi en fonction du type de profession en sélectionnant une région géographique du Canada. Les utilisateurs disposent de plusieurs filtres pour adapter leur recherche par date d'affichage, type d'emploi (temps plein, temps partiel, occasionnel) et d'autres critères.
- L'outil Alertes-Emplois est un service de courriel gratuit conçu pour aviser les abonnés, jusqu'à deux fois par jour, des nouvelles offres d'emploi dans les domaines et catégories qu'ils ont choisis.
- L'outil Jumelage travailleur-emploi permet de jumeler les offres d'emploi actuelles au profil du chercheur, en fonction des critères qu'il a fournis, y compris le lieu, les compétences, le niveau de scolarité, les titres de compétences, ainsi que l'expérience.

Recruter et embaucher

- Les employeurs ou leur tiers autorisé peuvent s'inscrire et créer un compte afin d'afficher des postes. À partir de ce compte, ils peuvent afficher des offres d'emploi ainsi que les exigences relatives aux postes.
- L'outil Ressources pour employeurs fournit un éventail de renseignements afin d'aider les employeurs à prendre des décisions relatives aux ressources humaines.

Explorer des carrières

- L'outil Explorer des carrières présente de l'information pertinente sur le marché du travail, comme des rapports sur le salaire selon le secteur, les perspectives d'emploi pour différentes professions selon la région, des profils des compétences essentielles; ainsi que les exigences concernant le niveau de scolarité selon la profession.
- L'Outil de carrière, qui cible précisément les jeunes chercheurs d'emploi, permet à l'utilisateur de chercher des programmes et des domaines d'études postsecondaires afin de l'aider à faire des choix plus éclairés en fonction de perspectives d'emploi (p. ex. la participation au marché du travail, le revenu médian et le type d'emploi trouvé) et d'autres informations sur le marché du travail.
- L'outil Tendances du marché du travail donne de l'information sur le marché du travail comme le taux de chômage, le salaire moyen ainsi que les tendances du marché du travail. Il fournit également des renseignements sur l'industrie, tels que des études sectorielles concernant l'information sur le marché du travail, des profils du marché du travail, etc.

2.4 Priorités du gouvernement du Canada : accès à une plus grande quantité d'information sur l'apprentissage et le marché du travail de meilleure qualité

Depuis 2009, le gouvernement du Canada insiste sur l'importance de mettre à la disposition des Canadiens de l'information sur le marché du travail qui est exhaustive, à jour et publiée en temps opportun. À cette fin, entre 2012 et 2016, le gouvernement a fait plusieurs annonces budgétaires relativement à l'IAMT. Par exemple, dans le budget de 2012, il s'est engagé à fournir un montant de 21 millions de dollars sur une période de deux ans dans le but d'améliorer le contenu et la pertinence de l'information sur les

emplois et le marché du travail pour les Canadiens qui sont à la recherche d'un emploi. Dans le budget de 2013, il s'est engagé à réaffecter des fonds d'une valeur de 19 millions de dollars, sur une période de deux ans, dans le but d'informer les jeunes des domaines d'études en demande. Cet investissement a été partagé entre la Stratégie emploi jeunesse et l'Outil de carrière en ligne (maintenant disponible sur le site Web du Guichet-Emplois). Les détails pertinents des dernières années en ce qui a trait aux annonces budgétaires sont présentés à l'annexe 4.

3 Méthode et limites

La présente évaluation s'est appuyée sur de multiples sources de données, dont les suivantes :

- entrevues avec les informateurs clés (automne 2015);
- analyse documentaire (été-automne 2015);
- analyse de données (Enquête canadienne par panel sur l'interruption d'emploi de 2013 et 2014);
- sondage auprès des utilisateurs et des non-utilisateurs du Guichet-Emplois (hiver 2016)[7];
- groupes de discussion comportant trois catégories d'utilisateurs du Guichet-Emplois (chercheurs d'emploi, employeurs et étudiants, mars 2016);
- étude sur l'analyse du Web (été/automne 2015);
- groupes d'experts (économistes, conseillers en emploi travaillant auprès des jeunes et concepteurs Web, été 2016).

Les discussions méthodologiques détaillées pour différentes sources de données sont présentées dans les rapports techniques correspondants[8]. Afin d'aborder les questions liées à l'évaluation (énumérées à l'annexe 1), des données relatives à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail nécessaire aux chercheurs d'emploi, aux employeurs et aux groupes cibles (jeunes/étudiants, nouveaux arrivants/immigrants, Autochtones et personnes handicapées) ont été recueillies puis analysées.

Les constatations de l'évaluation sont principalement fondées sur l'expérience des utilisateurs du Guichet-Emplois ainsi que sur leur expérience quant à la qualité et à l'exhaustivité de l'information diffusée par l'entremise du site Web. Pour les utilisateurs, l'interface permettant d'accéder à l'information ne se distingue souvent pas de l'information elle-même. Le sondage ainsi que le groupe de discussion ont été menés auprès de chercheurs d'emploi et d'employeurs qui connaissaient déjà le Guichet-Emplois. Il s'agit des points de vue des utilisateurs du Guichet-Emplois, lesquels ne peuvent être extrapolés à la population canadienne en général. Par conséquent, les points

[7] Des sondages ont été réalisés auprès de trois groupes différents : chercheurs d'emploi, employeurs et personnes souhaitant poursuivre leurs études. Les personnes souhaitant poursuivre leurs études qui se servent du Guichet-Emplois accèdent au site dans le but de chercher de l'information liée à l'éducation et à la formation. Il peut également s'agir d'étudiants ou de parents à la recherche d'information en matière d'éducation et de carrière, de conseillers d'orientation dans un établissement professionnel, ainsi que du personnel responsable de la prise de décisions dans des établissements professionnels.

[8] Voir détails sur les sources de données utilisées et les échantillons à l'annexe 2.

de vue des utilisateurs ont été appuyés par l'information provenant de l'analyse documentaire, des entrevues avec les informateurs clés et des groupes d'experts. Les points de vue exprimés par les informateurs clés, les groupes discussion et les groupes d'experts sont basés sur le site Web et l'information disponibles au moment où les sources de données ont été utilisées. Depuis, EDSC a continué à faire évoluer le Guichet-Emplois ainsi que la production et la diffusion de l'IAMT.

L'évaluation ne visait pas à évaluer l'ensemble des activités ou les initiatives d'EDSC portant sur l'information sur l'apprentissage et le marché du travail. Deux autres évaluations sur certaines initiatives précises liées à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail sont en cours, à savoir l'évaluation du Guichet-Emplois, y compris le Jumelage travailleur-emploi, et l'évaluation de l'initiative Jumeler les Canadiens aux emplois disponibles, y compris les Alertes-Emplois).

4 Constatations

4.1 Pertinence de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par l'entremise du Guichet-Emplois

L'évaluation a permis d'évaluer s'il était pertinent pour EDSC de diffuser l'information sur l'apprentissage et le marché du travail par l'entremise du Guichet-Emplois. Plus précisément, l'évaluation visait à examiner si :

- l'information fournie par EDSC répond à un besoin manifeste au sein de la population canadienne et de groupes cibles précis;
- l'approche Web consolidée utilisée pour diffuser cette information cadre avec le mandat d'EDSC ainsi que les priorités du gouvernement;
- l'approche concorde avec le rôle et les responsabilités du gouvernement fédéral.

4.1.1 Répondre aux besoins des Canadiens en matière d'information sur l'apprentissage et le marché du travail

Les constatations de l'évaluation montrent que les Canadiens souhaitent accéder à de l'information qui les aidera à trouver un emploi et à prendre des décisions éclairées quant à la formation, aux études et aux cheminements de carrière. D'après les constations dégagées du sondage téléphonique de 2016, les chercheurs d'emploi, les employeurs ainsi que les conseillers en emploi et les conseillers en orientation de carrière tiennent compte de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail trouvée sur le Guichet-Emplois dans leurs décisions respectives. Plus précisément, 65 % des chercheurs d'emploi et 52 % des employeurs se sont dits très satisfaits ou plutôt satisfaits de la capacité du Guichet-Emplois à leur fournir les renseignements dont ils avaient besoin.

Les utilisateurs du Guichet-Emplois ont également consulté d'autres sources afin de compléter l'information trouvée sur le Guichet-Emplois (voir le tableau 1). Par exemple,

le tableau 1 montre que les personnes souhaitant poursuivre leurs études[9] se servent également d'autres sources d'information relative à la carrière, comme les sites d'emploi privés (32 %), les sites Web des universités et des collèges (31 %) ainsi que les sites Web et sites d'emploi des gouvernements provinciaux et territoriaux (24 %).

Tableau 1: Principales sources d'information en matière de carrière

	Sondage en ligne (dans une fenêtre contextuelle)	**Téléphone**	**Téléphone**
	Personnes souhaitant poursuivre leurs études	**Employeurs qui possèdent un compte sur Guichet-Emplois**	**Chercheurs d'emploi**
Nombre de participants au sondage	618	413	1 702
	%	%	%
Guichet-Emplois	55	24	20
Sites d'emploi privés	32	8	13
Sites Web des universités et des collèges (niveau universitaire)	31	5	10
Sites Web/sites d'emploi des gouvernements provinciaux et territoriaux	24	12	9
Médias sociaux	18	11	12
Autres ministères fédéraux	13	9	5
Organisations en orientation de carrière	12	1	5
Associations commerciales et professionnelles	9	14	7
Sites Web municipaux	7	2	4
Groupes de l'industrie	4	8	3
Sites Web des institutions financières	2	1	2
Groupes de réflexion	1	0	<1
Chambres de commerce	1	2	1
Recherches sur Internet (non précisé)	0	3	2
Autres réponses	7	4	6
Je ne cherche pas une telle information	10	42	39

Source : Sondage téléphonique et sondage dans une fenêtre contextuelle (2016).

Lors d'une discussion d'experts tenue à l'été 2016, un consensus s'est dégagé comme quoi la plupart des renseignements requis par les chercheurs d'emploi se trouvaient sur le site du Guichet-Emplois. Deux conseillers en orientation de carrière ont indiqué que le Guichet-Emplois constituait une bonne source pour les candidats cherchant des emplois allant du premier échelon au niveau intermédiaire. Les participants au groupe de discussion étaient du même avis, en particulier les étudiants, qui ont également fait remarquer que les emplois affichés sur le site Web étaient représentatifs des postes de niveau intermédiaire.

[9] Les personnes souhaitant poursuivre leurs études se servent du Guichet-Emplois dans le but d'obtenir de l'information liée à l'éducation et à la formation. Il peut également s'agir d'étudiants ou de parents à la recherche d'information sur les études ou l'emploi, de conseillers d'orientation professionnelle dans un établissement professionnel, ainsi que du personnel responsable de la prise de décisions dans des établissements professionnels.

Certains des informateurs clés avec qui l'on a communiqué à l'automne 2015 ont souligné le manque d'information pertinente sur l'apprentissage et le marché du travail, à l'échelle locale, au niveau de plus petites zones géographiques des régions économiques.

Par ailleurs, les chercheurs d'emploi et les employeurs ayant participé aux discussions ont mentionné que certains renseignements trouvés sur le Guichet-Emplois, comme l'information sur le salaire, ne sont pas représentatifs des conditions du marché local. Selon ces participants à l'étude, d'après leur expérience, les salaires indiqués sur le Guichet-Emplois sont souvent supérieurs au montant payé. De plus, les participants aux groupes de discussion ont fait remarquer que, pour des régions précises, il serait utile d'ajouter des renseignements sur le coût de la vie (loyer, transport, etc.) à l'information sur le salaire à l'échelle locale.

Le sondage téléphonique a montré que les personnes souhaitant poursuivre leurs études jugeaient l'information trouvée grâce au Guichet-Emplois trop générale pour pouvoir répondre à leurs besoins plus particuliers en matière d'apprentissage. Par exemple, 20 % des personnes souhaitant poursuivre leurs études étaient d'avis que l'information disponible sur le Guichet-Emplois n'était pas utile et le quart (26 %) d'entre elles ont mentionné que cette information était trop générale ou qu'elles n'avaient pas été en mesure de trouver les renseignements dont elles avaient besoin.

4.1.1.1 Employeurs

Les employeurs qui possèdent un compte sur le Guichet-Emplois s'en servent principalement pour afficher des postes vacants. Selon le sondage entrepris au début de 2016, les employeurs apprécient le Guichet-Emplois puisqu'ils peuvent y afficher des postes vacants gratuitement, contrairement à d'autres sites d'emploi dont les services sont payants. L'embauche de candidats par l'entremise du Guichet-Emplois a d'ailleurs été un succès pour les employeurs. Pour eux, il s'agit du premier moyen utilisé pour afficher les offres d'emploi et d'une source courante pour d'autres types d'IAMT.

Les employeurs ont toutefois exprimé les préoccupations suivantes qui nuisent à leur utilisation du Guichet-Emplois :

- Selon les résultats du sondage téléphonique de 2016, parmi les employeurs qui se disaient insatisfaits du Guichet-Emplois, 10 % d'entre eux avaient mentionné qu'il fallait trop de temps pour afficher un emploi sur le Guichet-Emplois. Les employeurs ayant participé aux groupes de discussion au Québec ont précisé qu'ils aimeraient voir diminuer le nombre de jours nécessaires à la publication d'une offre d'emploi sur le Guichet-Emplois.

- Les employeurs ayant participé aux groupes de discussion en Ontario ainsi que dans les régions de l'Atlantique ont fait remarquer que les salaires indiqués sur le site Web du Guichet-Emplois sont souvent supérieurs au montant généralement payé pour des postes similaires et qu'ils ne sont pas représentatifs des conditions du marché local. Cela peut être attribuable au fait que (i) ce calcul est effectué en fonction de l'Enquête sur la population active d'après les codes de classification à l'échelle nationale et les différentes régions économiques (ne s'applique pas aux plus petites régions géographiques); (ii) seule l'information sur le salaire médian est affichée avec l'annonce d'emploi, bien que l'information sur les salaires minimum et maximum soit disponible ailleurs sur le site.

- Au moment de l'évaluation, les employeurs interrogés et ceux participant aux groupes de discussion se sont dits préoccupés par le manque de flexibilité en matière de personnalisation des descriptions des postes de travail. De plus, les employeurs participant au groupe de discussion de l'Ontario ont indiqué que l'exigence d'utiliser le code de la Classification nationale des professions pour l'affichage des emplois constituait un obstacle.

- Enfin, certains employeurs ont indiqué que l'outil Jumelage travailleur-emploi donnait peu de résultats concluants. Un employeur de l'Ontario décrit son expérience ainsi : « Deux offres d'emploi au sein de mon entreprise sont actuellement affichées. Plus de 50 candidatures ont été présentées, mais aucune ne convient. Il faut faire en sorte que les descriptions de postes soient personnalisables. »

4.1.1.2 Jeunes

Les spécialistes des groupes d'experts et les informateurs clés étaient d'accord pour dire que les jeunes (y compris les étudiants) ont particulièrement besoin de connaître les prévisions concernant les conditions du marché du travail pour les aider à planifier leurs études et leur carrière. Ils ont besoin d'information sur la demande de main-d'œuvre, les prévisions salariales pour diverses catégories d'emploi, les tendances prévues pour les emplois dans divers secteurs industriels, les compétences et les études nécessaires pour ces emplois, ainsi que le coût et le rendement de divers programmes d'études. Les jeunes, et plus particulièrement les étudiants, ont besoin d'information sur les offres d'emploi locales pour les aider à trouver des emplois pendant leurs études (p. ex. des emplois sur le campus ou près du campus). Les personnes interrogées qui ont travaillé avec ces groupes[10] ont indiqué que l'information sur l'apprentissage et le marché du travail (IAMT) à la disposition de ces groupes devait être préparée dans des formats convenant aux groupes d'âge, utiliser un langage simple, et recourir aux plus récentes technologies et aux plus récents outils de communication utilisés par les jeunes (p. ex. les médias sociaux). Les experts en orientation de carrièreproposent que les stratégies visant à mobiliser les jeunes et à mieux faire connaître l'IAMT se concentrent sur les personnes

[10] Dans le cadre des ententes sur le développement du marché de travail, Emploi et Développement social Canada (EDSC) a transféré les fonctions directes d'orientation professionnelle, mais de nombreuses personnes interrogées dans les régions se souviennent du temps où ces fonctions étaient remplies par le ministère. Les provinces et les territoires s'occupent actuellement de ces activités et plusieurs des personnes interrogées ont pu offrir de l'information concernant ce qui se fait actuellement.

qui ont de l'influence sur la décision de carrière des jeunes, notamment les parents, les conseillers en orientation de carrière et les conseillers en emploi, les fournisseurs de services aux jeunes, les conseils de bandes et les organismes de services aux immigrants.

À l'été 2016, les spécialistes des groupes d'experts ont indiqué qu'en raison du manque d'expérience de travail et d'expérience professionnelle des jeunes, un site Web adapté à leurs besoins serait plus avantageux pour eux que ne l'est le Guichet-Emplois sous sa forme actuelle.

4.1.1.3 Nouveaux immigrants[11]

Les données d'un sondage téléphonique réalisé au début 2016 révèlent que 40 % des emplois sont obtenus grâce aux réseaux personnels des chercheurs d'emploi. Les répondants aux Enquêtes canadiennes par panel sur l'interruption d'emploi (ECPIE) de 2013 et 2014[12] ont mentionné que, parmi les méthodes les plus utilisées pour rechercher un emploi, discuter avec des amis ou des proches était au deuxième rang, la première étant l'utilisation d'Internet. Étant donné l'importance du réseautage, les nouveaux immigrants qui n'ont pas de réseaux bien établis peuvent avoir besoin d'information précise and plus spécifiques pour eux. Selon les informateurs clés interrogés, l'information dont ont besoin les nouveaux immigrants est similaire à celle dont ont besoin les personnes qui ont moins d'expérience sur le marché du travail, comme les jeunes et les étudiants. De plus, les nouveaux immigrants peuvent tirer avantage de l'information concernant les ressources à leur disposition pour les aider à s'intégrer et à comprendre les exigences des organismes de réglementation fédéraux, provinciaux et territoriaux. Au moment de l'évaluation, le Guichet-Emplois n'offrait pas de contenu spécialisé pour les nouveaux immigrants, comme de l'information sur les agences d'emploi, les conseillers en emploi et les conseillers en orientation de carrière ou les programmes de formation.

Selon les experts consultés, pour aider les nouveaux immigrants à trouver des emplois rapidement, il serait utile de leur fournir des liens vers des programmes de soutien et des services semblables à ceux offerts aux employeurs dans la section qui leur est réservée sur le Guichet-Emplois.

4.1.1.4 Personnes handicapées

Les entrevues menées à l'automne 2015 auprès des informateurs clés ont révélé que les personnes handicapées avaient besoin qu'on leur fournisse de l'IAMT dans un format accessible. Le Guichet-Emplois a fait des progrès en rendant l'information accessible aux personnes avec certaines incapacités et pourrait collaborer avec les employeurs qui publient des offres d'emploi sur le site Web pour donner plus de renseignements sur les installations et accommodations (p. ex. accessible en fauteuil roulant). Les personnes handicapées recherchent des employeurs qui sont prêts à les embaucher et à adapter les lieux de travail en conséquence.

---

[11] Les nouveaux immigrants incluent les nouveaux arrivants.

[12] Cette source de données a recueilli de l'information de demandeurs de prestations d'assurance-emploi ayant perdu leur emploi entre avril et juin 2012, entre juillet et août 2012 ou entre juillet et septembre 2013.

Un expert a indiqué que les personnes à mobilité réduite pourraient bénéficier de l'ajout d'un filtre pour déterminer la mesure dans laquelle un milieu de travail est accessible (accessible en fauteuil roulant, transport en commun, ascenseur, toilettes accessibles, etc.).

4.1.1.5 Autochtones

Selon une étude de 2015 publiée par le Centre d'étude des niveaux de vie[13], les sources actuelles d'IAMT, comme les enquêtes de Statistique Canada (Enquête nationale auprès des ménages, Enquête sur la population active, Enquête auprès des peuples autochtones), offrent de l'information détaillée. Un défi continu est rendre accessible l'information aux Autochtones qui vivent sur les réserves.

4.1.1.6 Travailleurs âgés

En février 2016, le site Web du Guichet-Emplois a mené pendant trois semaines un sondage s'affichant dans une fenêtre contextuelle. Plus de 20 000 réponses ont été reçues. Les résultats ont révélé que 17 % des chercheurs d'emploi étaient âgés de 55 ans et plus. Les chercheurs d'emploi plus âgés ont moins tendance à utiliser le Guichet-Emplois, mais ceux qui l'utilisent le consultent fréquemment. Ils connaissaient mieux les divers types d'information sur l'apprentissage et le marché du travail fournis par le Guichet-Emplois.

4.1.2 Diffuser de l'information par l'entremise d'un seul site Web, - le Guichet-Emplois, est un mécanisme approprié pour répondre aux besoins des Canadiens

Les Canadiens se fient de plus en plus à Internet pour obtenir de l'information et des services. La décision de regrouper les renseignements sur l'IAMT et de les publier sur un site Web, le Guichet-Emplois, est une méthode efficace puisqu'il rend plus facile de consulter et d'avoir accès à de l'information de diverses sources.

L'analyse quantitative des données de sondage des ECPIE de 2013 et 2014 montre que près de 90 % des chercheurs d'emploi interrogés avaient utilisé Internet pour chercher un emploi, et que parmi ceux qui utilisaient Internet, 66,8 % en 2013 et 57,1 % en 2014 étaient des utilisateurs des sites Web du Guichet-Emplois ou de Travailler au Canada. Les résultats de l'étude sur l'analyse du Web de 2015 montrent également que le Guichet-Emplois est consulté en moyenne plus de 5 millions de fois chaque mois. Cette même étude a révélé que même si la section de recherche d'emploi est la fonction la plus utilisée du Guichet-Emplois, (proportionnellement et en nombre absolu), la consultation des autres sections (Explorer des carrières et Tendances du marché du travail et nouvelles) a augmenté de manière constante entre janvier 2010 et novembre 2015. De plus, selon les résultats du sondage téléphonique de 2016, les chercheurs d'emploi (71 %) et les employeurs (70 %) sont d'accord pour dire que l'information sur la planification de

[13] Fanny McKellips (2015) Aboriginal Labour Market Information in Canada: An Overview, Centre for the Study of Living Standards, Research Report, 2015-15 http://www.csls.ca/reports/csls2015-15.pdf (consulté le 2 mai 2017).

carrière est facile à trouver. Quant à l'information sur les tendances du marché du travail, 67 % des chercheurs d'emploi et 63 % des employeurs convenaient qu'elle était facile à trouver sur le site.

4.1.3. L'approche de guichet unique sur le Web est conforme aux priorités du gouvernement et du Ministère

En vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*, du *Règlement sur l'assurance-emploi* et de la *Convention sur le service de l'emploi* (n° 88) de l'Organisation internationale du Travail, EDSC a l'obligation légale d'offrir un service national de placement pour aider les travailleurs à trouver un poste adéquat, d'aider les employeurs à trouver des travailleurs adéquats et de rendre l'information sur le marché du travail accessible au public.

Depuis 2012, les budgets fédéraux ont prévu des investissements pour l'information sur le marché du travail afin de donner suite à l'engagement et à la priorité du gouvernement d'offrir aux Canadiens de l'IAMT qui est à jour, complète et disponible en temps opportun. Par exemple, le budget de 2014 prévoyait «...11,8 millions de dollars sur deux ans, et 3,3 millions par année par la suite afin de lancer un service amélioré de jumelage travailleur-emploi, pour faire en sorte que les emplois disponibles soient tout d'abord offerts aux Canadiens en fonction des compétences de ces derniers et de leur région de résidence.[14] » Selon le budget, l'objectif de l'amélioration du service de jumelage travailleur-emploi était de «... [prendre] appui sur le lancement d'un Guichet emplois national consolidé, modernisé et facile à utiliser. Celui-ci procurera aux chercheurs d'emploi et aux employeurs un accès rapide aux emplois annoncés et à des renseignements généraux au sujet du marché du travail[15]. » Le budget de 2015 confirme de nouveaux investissements dans l'amélioration de l'IAMT avec une réaffectation de 4 millions de dollars sur deux ans pour « rehausser l'information sur le marché du travail, y compris grâce au lancement d'un nouveau portail national à guichet unique d'information sur le marché du travail[16]. » Le lancement d'un nouvel outil de carrière a également été annoncé : « une banque d'emplois améliorée, qui facilite la recherche d'emplois pour les travailleurs en fournissant de l'information sur les possibilités d'emplois à l'extérieur de leur zone géographique. »

Le Guichet-Emplois soutient les priorités ci-dessus en agissant à titre de site Web national à guichet unique offrant l'Outil de carrière, de l'information complète sur le marché du travail et un accès aux possibilités d'emploi. De plus, la création d'un seul point de service pour les Canadiens à la recherche d'information sur les emplois, l'apprentissage et le marché du travail est conforme à l'Initiative de renouvellement du Web du gouvernement fédéral. Le gouvernement du Canada a lancé l'initiative en 2013 dans le but de rendre ses services et son information en ligne plus facile à trouver et à utiliser au moyen d'un seul site Web : www.Canada.ca. L'initiative reflète l'engagement du gouvernement à simplifier et à améliorer son contenu Web.

---

[14] Plan d'action économique de 2014, p. 91

[15] Ibid.

[16] http://www.budget.gc.ca/2015/docs/plan/ch3-3-fra.html

4.1.4 La diffusion d'IAMT correspond aux rôles et aux responsabilités du gouvernement

Le rôle du gouvernement fédéral est de s'assurer que tous les segments de la population canadienne ont accès à de l'IAMT complète et de qualité pour les aider à prendre des décisions éclairées. En particulier, le gouvernement fédéral est responsable d'offrir des services d'emploi et de l'information sur le marché du travail aux segments de la population canadienne (p. ex. Autochtones) mal desservis par le secteur privé puisque cette information est considérée comme un « bien public ».

Lors des entrevues, les représentants de programme ont mentionné que le gouvernement fédéral a un rôle de coordination dans la production et la diffusion de l'IAMT. Les informateurs clés des gouvernements provinciaux et territoriaux interrogés considèrent la collecte et la diffusion d'IAMT comme une responsabilité partagée et sont convaincus qu'ils peuvent produire de l'IAMT mieux adaptée aux besoins provinciaux et locaux que le gouvernement fédéral. Ils considèrent que le gouvernement fédéral doit avoir un rôle de facilitateur.

L'examen de la documentation montre que le gouvernement fédéral collabore de plus en plus avec les provinces et les territoires pour diriger et favoriser la production et la diffusion d'information sur le marché du travail. Cette collaboration se déroule grâce au Forum des ministres du marché du travail, qui a commencé à prendre en charge la planification de la prestation d'IAMT du Canada pour réduire le chevauchement et augmenter la complémentarité entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

4.2 Efficacité de l'IAMT diffusée par l'entremise du Guichet-Emplois

L'évaluation a permis d'évaluer l'efficacité de l'IAMT diffusée par EDSC par l'entremise du Guichet-Emplois en examinant la qualité de l'information et l'expérience et la satisfaction des utilisateurs du site Web et de l'information qu'il contient. Les facteurs pris en compte comprennent la mesure dans laquelle l'information publiée sur le Guichet-Emplois est utile, à jour, normalisée, complète et fait autorité.

4.2.1 L'information diffusée par l'entremise du Guichet-Emplois est à jour et fondée sur les données disponibles

En général, l'IAMT diffusée par l'entremise du Guichet-Emplois est perçue comme à jour. Les chercheurs d'emploi et les employeurs ayant répondu au sondage téléphonique de 2016 ont affirmé que l'information sur la planification de carrière était à jour. Par exemple, presque les trois quarts (74 %) des employeurs interrogés s'entendent pour dire que les offres d'emploi sont à jour (40 % sont fortement d'accord et 34 % sont plutôt d'accord) et 67 % affirment que l'information sur la planification de carrière est à jour (35 % sont fortement d'accord et 32 % sont plutôt d'accord). La plupart des participants

du groupe de discussion interrogés en mars 2016 affirment également que l'information du Guichet-Emplois est à jour.

L'un des informateurs clés interrogés à l'automne 2015 a mentionné que certains renseignements du Guichet-Emplois étaient désuets. Cela est souvent attribuable au délai entre le moment où les données sont collectées et diffusées par Statistique Canada (p. ex. le recensement et l'Enquête nationale auprès des diplômés) et le moment où elles sont publiées sur le Guichet-Emplois. Les personnes interrogées aimaient bien que le Guichet-Emplois informe ses utilisateurs des périodes de référence et des dates de publication de l'IAMT.

De l'IAMT diffusée sur le Guichet-Emplois peut être considérée comme désuète en raison de la fréquence de la collecte et de la diffusion de certaines données. Par exemple, les données sur le revenu médian et les niveaux de rémunération associés aux programmes postsecondaires sont tirées de l'Enquête nationale auprès des ménages, qui n'est diffusée que tous les cinq ans. Les conclusions des groupes d'experts montrent que certaines sources de données sont mises à jour plus fréquemment (p. ex. l'Enquête sur la population active) que d'autres (p. ex. l'Enquête nationale auprès des ménages) et que cela a une incidence sur l'information qui est à jour ou non.

En ce qui concerne les offres d'emploi, les chercheurs d'emploi ayant participé à un groupe de discussion ont indiqué qu'il arrivait parfois que des postes vacants demeurent sur le Guichet-Emplois même après avoir été pourvus.

4.2.2 La normalisation de l'IAMT publiée sur le Guichet-Emplois améliore la qualité de l'information

De nombreuses personnes interrogées ont indiqué que la qualité de l'information s'était améliorée depuis la normalisation des méthodes de production et de publication de l'IAMT sur le Guichet-Emplois. Lorsque toute l'information est présentée au moyen du même critère (emploi, province, région économique), il est possible de la comparer à l'échelle nationale, provinciale et territoriale, ainsi qu'à l'échelle des régions économiques.

Au moment de l'évaluation, il a été signalé que, dans certains cas, la normalisation avait un effet négatif sur la qualité et l'accessibilité de l'IAMT. Les constatations découlant des entrevues menées auprès des informateurs clés montrent que pour certains chercheurs d'emploi et employeurs, l'information n'est pas assez ventilée pour refléter les conditions du marché du travail de leur région. Comme l'ont mentionné les informateurs clés, cela pourrait être en partie attribuable au fait que les données locales produites par les bureaux régionaux de Service Canada ou par les provinces et territoires ne sont pas toutes diffusées. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles ne sont pas normalisées au niveau local, qu'il existe un problème de qualité ou que l'information n'est tout simplement pas disponible.

4.2.3 L'information est facile à trouver et à utiliser

En général, la plupart des utilisateurs ont indiqué qu'il était facile d'accéder à l'information sur le Guichet-Emplois. Cette constatation est confirmée par les participants des groupes de discussion, surtout ceux de l'Ontario et du Québec.

Les chercheurs d'emploi et les employeurs qui ont répondu au sondage téléphonique de 2016 ont confirmé que l'information sur le Guichet-Emplois était facile à trouver. Par exemple, 67 % des chercheurs d'emploi conviennent (39 % sont fortement d'accord et 28 % sont plutôt d'accord) que les tendances du marché du travail sont faciles à trouver.

Cependant, certains des participants du groupe de discussion ont souligné qu'au moment de postuler pour un emploi par l'entremise du Guichet-Emplois, il faut passer par plusieurs pages pour accéder au site de l'employeur ou pour trouver l'information recherchée. L'un des participants du groupe de discussion a fait part de son expérience de recherche d'information à l'aide de la case de recherche du Guichet-Emplois :

> *« Je voulais connaître les perspectives d'emploi des camionneurs à Vancouver, mais la première chose qui est apparue concernait l'Alberta. J'ai ensuite tenté de chercher par ville, avec Vancouver, mais le premier emploi à s'afficher concernait le droit, et non le camionnage. »*

En général, les constatations donnent à penser que les instructions de navigation sur le Guichet-Emplois et l'IAMT offerte sont faciles à trouver et à utiliser, mais certains utilisateurs dénoncent toutefois certains problèmes.

4.2.4 L'information disponible sur le Guichet-Emplois est intégrée et de qualité, mais elle pourrait être plus exhaustive

De nombreux informateurs clés interrogés de tous les groupes ont affirmé qu'au cours des dernières années, EDSC avait amélioré la qualité de son IAMT grâce à différentes initiatives :

- le lancement d'une nouvelle enquête, comme l'Enquête sur les postes vacants et les salaires, qui recueille de l'information supplémentaire sur les emplois disponibles et le salaire horaire moyen offert;
- l'établissement d'un partenariat avec les sites d'emploi privés Workopolis et Monster afin d'offrir un plus grand nombre et une plus grande diversité d'offres d'emploi sur le Guichet-Emplois.

Le Guichet-Emplois fournit de l'IAMT en l'affichant directement sur son site ou en utilisant des liens vers des sources externes (p. ex. liens vers des programmes postsecondaires). Les constatations de l'examen de la documentation et des entrevues menées auprès des informateurs clés montrent que l'information offerte par le Guichet-Emplois est intégrée et exhaustive, puisque les utilisateurs peuvent accéder à un grand nombre de renseignements différents par l'entremise d'un guichet unique. Par exemple, le Guichet-Emplois offre :

- des données à l'échelle nationale, provinciale et territoriale, ainsi qu'à l'échelle des régions économiques;
- des données de tous les secteurs de l'économie;
- des données sur tous les postes à quatre chiffres de la Classification nationale des professions;
- des données concernant les différents types d'utilisateurs (p. ex. chercheurs d'emploi, employeurs, personnes souhaitant poursuivre leurs études, fournisseurs de formation et services de réembauche).

Selon certaines sources de données, l'information publiée sur le Guichet-Emplois n'est pas assez exhaustive. Par exemple :

1) Des économistes et des conseillers en emploi des groupes d'experts ont indiqué à l'été 2016 que l'IAMT sur le Guichet-Emplois n'était pas assez pertinente à l'échelle locale. À cause du problème de stratification de l'échantillon des enquêtes nationales qui fournissent de l'IAMT au Guichet-Emplois, l'information est souvent plus précise à un niveau géographique plus large. Or, elle manque de précision à l'échelle locale ou en ce qui concerne les régions éloignées et les petites villes, faute de données suffisantes.

2) Dans d'autres cas, l'IAMT locale des bureaux régionaux de Service Canada est disponible (p. ex. de l'information concernant un certain aspect d'une certaine collectivité), mais n'est pas diffusée à cause du manque de normalisation des données à cette échelle, ou bien elle est difficile à trouver sur le site Web du Guichet-Emplois. Pour améliorer la disponibilité des données locales, certains spécialistes ont suggéré à EDSC de continuer d'établir des collaborations et des ententes avec les provinces et territoires, ainsi qu'avec les autres producteurs locaux d'information sur le marché du travail pour recueillir plus de données locales, les utiliser, et donner aux utilisateurs accès à ces données.

3) L'examen de la documentation a montré qu'il manquait d'IAMT adaptée aux apprentis et aux apprentis éventuels sur le site du Guichet-Emplois. Il n'y a aucun lien menant vers l'Analyse nationale de profession pour les métiers ou vers les normes professionnelles nationales établies par des entreprises privées pour aider cette clientèle.

Pour ce qui est de la capacité à donner accès à de l'IAMT exhaustive provenant de sources externes, les spécialistes des groupes d'experts, les informateurs clés interrogés et les participants des groupes de discussion ont indiqué que le Guichet-Emplois devrait continuer de fournir des liens vers des sources externes d'IAMT pour donner aux Canadiens l'accès à la gamme complète d'IAMT disponible.

4.2.5 L'IAMT diffusée par EDSC selon une approche Web consolidée est considérée par les utilisateurs comme faisant autorité

Les utilisateurs du Guichet-Emplois se fient de plus en plus à l'IAMT du site Web. Les constatations du sondage téléphonique révèlent que l'utilisation du Guichet-Emplois est relativement élevée, 87 % des employeurs ayant un compte sur le site et plus de 60 % des chercheurs d'emploi ayant utilisé l'information du site au cours des deux dernières

années. Les résultats du sondage téléphonique révèlent aussi que le site du Guichet-Emplois est l'endroit le plus consulté pour publier et rechercher des offres d'emploi (56 % des employeurs qui ont un compte sur le Guichet-Emplois et plus de 40 % des chercheurs d'emploi qui ont récemment perdu leur emploi).

De plus, les résultats du sondage téléphonique indiquent que même si les utilisateurs du Guichet-Emplois consultent d'autres sources d'information, le Guichet-Emplois est la principale source d'information sur la planification de carrière et l'information sur le marché du travail pour toutes les catégories d'utilisateurs. Certains utilisateurs du Guichet-Emplois considèrent le site comme un endroit où ils peuvent trouver presque toute l'information dont ils ont besoin, un guichet unique autrement dit. Par exemple, 55 % des personnes souhaitant poursuivre leurs études et 23 % des chercheurs d'emploi affirment que le Guichet-Emplois est leur principale source d'information sur la planification de carrière et près de la moitié des chercheurs d'emploi et des employeurs s'entendent pour dire que le Guichet-Emplois est un guichet unique (54 % des chercheurs d'emploi et 49 % des employeurs).

Le Guichet-Emplois est le site le plus utilisé parmi les différents fournisseurs d'IAMT. Le tableau 2 montre que pour les répondants au sondage téléphonique, le Guichet-Emplois est le principal endroit où publier (pour les employeurs avec un compte sur le site) ou rechercher (pour les chercheurs d'emploi) des offres d'emploi.

Tableau 2 : Endroits les plus courants pour publier et rechercher des offres d'emploi en 2016

	Employeurs qui possèdent un compte sur le Guichet-Emplois	**Chercheurs d'emploi**
Nombre de participants au sondage	414	1 702
	%	%
Guichet-Emplois	**56**	**40**
Indeed.ca	25	35
Kijiji/Craigslist	24	2
Sites Web de l'industrie	8	20
Workopolis	8	17
Linkedin.ca	7	11
Monster	4	11
Services d'aide à l'emploi en personne	3	8
Sites Web des syndicats ou ressources sur l'emploi	1	10
Jobpostings.ca	3	8
Autres méthodes	8	5

Source : Sondage téléphonique réalisé de janvier à mars 2016.

4.2.6 L’information sur les tendances du marché du travail et la planification de carrière est utile

En général, les employeurs et les personnes souhaitant poursuivre leurs études qui ont répondu au sondage en ligne (dans une fenêtre contextuelle) en février 2016 trouvaient utiles l’information sur la planification de carrière et les tendances du marché du travail, et l’information aidant à la publication des offres d’emploi.

Plus de la moitié (56 %) des employeurs qui ont répondu au sondage en ligne trouvaient utile l’information sur la planification de carrière (31 % la trouvaient très utile et 25 % la trouvaient plutôt utile); de plus, 61 % des employeurs trouvaient utile l’information sur les tendances du marché du travail (33 % la trouvaient très utile et 28 % la trouvaient plutôt utile). Plus de la moitié des employeurs qui ont répondu au sondage téléphonique trouvaient utile l’information pour les aider à publier des offres d’emploi (60 %), ce qui était aussi le cas pour 52 % des employeurs qui ont répondu au sondage en ligne.

Outil de carrière et Explorer des carrières

Les sections Outil de carrière et Explorer des carrières sont généralement consultées par les conseillers en orientation de carrière et les nouveaux immigrants. Dans les sections Outil de carrière et Explorer des carrières, le Guichet-Emplois offre de l’information qui peut être utile aux jeunes, mais les jeunes n’ont souvent pas connaissance de cette information. Une étude de 2015 sur l’analyse du Web de l’Outil de carrière a montré que 49 % des 101 710 visiteurs de l’Outil de carrière n’en étaient pas à leur première visite; et les visites duraient, en moyenne, 15 minutes. Les constatations du sondage de 2016 dans une fenêtre contextuelle démontrent que les personnes souhaitant poursuivre leurs études recherchent le plus souvent de l’information sur les exigences relatives aux études de certaines professions (66 %) et les prévisions de possibilités d’emploi (56 %) grâce au module Explorer des carrières. Cependant, seulement 14 % des personnes souhaitant poursuivre leurs études ont consulté l’Outil de carrière du module Explorer des carrières.

Afin d’en augmenter l’utilisation et la visibilité, les spécialistes suggèrent de promouvoir le Guichet-Emplois, l’Outil de carrière et le module Explorer des carrières auprès des jeunes et de ceux qui les influencent (parents, conseillers en orientation de carrière et conseillers en emploi, fournisseurs de services aux jeunes, organismes de services aux immigrants, etc.). En utilisant le site Web du Guichet-Emplois en juin et juillet 2016 comme référence, les spécialistes ont fait remarquer qu’une version mobile plus fonctionnelle du site Web aiderait les jeunes à accéder plus rapidement à l’information.

Information sur les tendances du marché du travail et la planification de carrière

Les chercheurs d'emploi, les étudiants et les employeurs étaient tous satisfaits du site dans son ensemble, ainsi que de l'information précise retrouvée sur le site, comme l'information sur les carrières, les tendances du marché du travail et les offres d'emploi. Le sondage en ligne a démontré que les chercheurs d'emploi (69 %) sont satisfaits des offres d'emploi, mais qu'ils sont moins satisfaits de l'information sur la planification de carrière (55 %) et les tendances du marché du travail et les nouvelles (49 %). Les employeurs étaient satisfaits de l'information sur la planification de carrière (62 %) et sur les tendances du marché du travail, tout comme les chercheurs d'emploi (60 %).

4.2.7 Satisfaction générale envers le Guichet-Emplois

Au moment de l'évaluation, les utilisateurs du Guichet-Emplois étaient satisfaits du site en général. Par exemple, 72 % des chercheurs d'emploi qui ont répondu au sondage téléphonique de 2016 étaient satisfaits du Guichet-Emplois en général (33 % étaient très satisfaits et 39 % étaient plutôt satisfaits).

Selon le sondage mené en ligne, 70 % des chercheurs d'emploi et 71 % des étudiants étaient satisfaits. C'était également le cas de 66 % des employeurs qui ont répondu au sondage en ligne et de 68 % des employeurs qui ont répondu au sondage téléphonique.

4.2.7.1 Possibilité de mieux faire connaître le Guichet-Emplois et l'IAMT qu'il renferme

Selon les résultats du sondage téléphonique de 2016, le Guichet-Emplois est bien connu des chercheurs d'emploi qui ont récemment perdu leur emploi (76 %). Ces chercheurs d'emploi ont trouvé le Guichet-Emplois par l'entremise du site Web de Service Canada ou de l'un de ses bureaux locaux (52 %) ou grâce à une recherche sur Internet (24 %). D'un autre côté, les chercheurs d'emploi qui n'ont pas été dans une situation les mettant en lien avec les services d'EDSC concernant l'emploi connaissent peu le Guichet-Emplois. Les constatations des ECPIE de 2013 et 2014 montrent que la raison pour laquelle plus de la moitié des chercheurs d'emploi n'utilisaient pas Travailler au Canada ou le Guichet-Emplois était qu'ils ne connaissaient pas ces deux sites.

Le sondage téléphonique de 2016 a également révélé que même si le Guichet-Emplois est reconnu comme un site offrant de l'information sur la planification de carrière et les tendances du marché du travail à tous les utilisateurs, le degré de connaissance de cette information et son utilisation par d'autres personnes que les conseillers en orientation de carrière restent peu élevés.

Par exemple, si 99 % des chercheurs d'emploi qui ont répondu au sondage savaient que le Guichet-Emplois fournissait de l'information sur les offres d'emploi, ce ne sont qu'environ les deux tiers d'entre eux qui savaient que le site offrait aussi de l'information sur la planification de carrière.

De plus, bien qu'il y avait 1,27 million[17] d'entreprises actives comptant des employés au Canada en décembre 2016, on estimait que seulement 6 % ou 75 000 de ces entreprises avaient un compte pour publier des offres d'emploi sur le Guichet-Emplois. Par comparaison, 2 % des entreprises canadiennes sont membres des sites Web Workopolis et Monster. Les constatations de l'étude de 2015 sur l'analyse du Web démontrent que la plupart des visites (79 %) sur le site du Guichet-Emplois étaient liées à la fonction de recherche d'emploi (voir la figure 2).

Figure 2 : Proportions des divers éléments du Guichet-Emplois visités en 2015 et en 2017

Source : Mesure d'audience du site du Guichet-Emplois au moyen de Google Analytics, extrait en décembre 2015 et en avril 2017.

[17] Statistique Canada, Le Quotidien – 15 février 2017, Nombre d'entreprises canadiennes, décembre 2016.

L’importance de connaître l’utilisation de l’IAMT a été démontrée par les participants des groupes de discussion. Ils ont indiqué qu’après avoir appris l’existence de l’information sur la planification de carrière et les tendances du marché du travail sur le Guichet-Emplois à la suite du sondage en ligne dans une fenêtre contextuelle (qui a également été utilisé pour recruter des participants pour les groupes de discussion), ils l’ont consultée avant de participer aux groupes de discussion et ont affirmé vouloir utiliser l’information à l’avenir.

Les conseillers en emploi du groupe d’experts ont indiqué qu’en général, les jeunes étaient peu au courant de l’IAMT et du Guichet-Emplois comme site où accéder à cette information en particulier. Cela a été confirmé par les résultats du sondage en ligne. Comme l’illustre la figure 3, les jeunes (de 15 à 24 ans) étaient moins au courant que les autres groupes cibles de l’information sur la planification de carrière, les tendances du marché du travail et les nouvelles disponibles sur le Guichet-Emplois.

Figure 3 : Connaissance du Guichet-Emplois en tant que source d’information sur la planification de carrière ou les tendances du marché du travail par différents groupes cibles

Source : Sondage en ligne (dans une fenêtre contextuelle) mené auprès des utilisateurs du Guichet-Emplois, de février à mars 2016.

Les trois conseillers en emploi qui ont participé à la discussion du groupe d'experts à l'été 2016 étaient d'avis que les élèves de la 8e et de la 9e année devraient être exposés à l'Outil de carrière et à la section Explorer des carrières. L'un d'eux a même suggéré que des outils et de l'information sur la planification de carrière devraient faire partie du programme d'enseignement des écoles secondaires et des établissements postsecondaires. Cela contribuerait à garantir que les jeunes, en tant que nouveaux arrivants sur le marché du travail, sont au courant des ressources et de l'information à leur disposition pour les aider à faire des choix éclairés quant à leurs études et à leurs carrières.

Même si la connaissance des services de recherche d'emploi du Guichet-Emplois est généralement élevée, de nombreux Canadiens ne savent pas qu'il existe aussi de l'information sur le marché du travail et la planification de carrière. Il est clair que le Guichet-Emplois pourrait tirer avantage d'une vaste stratégie de promotion et de communication pour augmenter la visibilité du site et le faire connaître aux jeunes le plus tôt possible. Il s'agit d'une aide précieuse pour amener les Canadiens à mieux s'orienter sur le marché du travail et à prendre des décisions éclairées concernant leurs études et leurs carrières.

4.2.7.2 *Bonne satisfaction générale des utilisateurs*

En général, les utilisateurs sont satisfaits de leur expérience sur le Guichet-Emplois[18]. Par exemple, 72 % des chercheurs d'emploi et 68 % des employeurs qui ont répondu au sondage téléphonique de 2016 étaient satisfaits du Guichet-Emplois. À la question touchant l'amélioration du site, les répondants ont soulevé que la conception pourrait être améliorée.

La plupart des utilisateurs qui ont participé aux discussions en mars 2016 trouvent que le site est attrayant et que l'information est bien organisée, facile à trouver et simple à utiliser. Cette affirmation a été confirmée par la plupart des spécialistes qui ont trouvé, à l'été 2016, qu'il est plutôt facile de naviguer d'une page à l'autre sur le site. Cependant, ils ont également souligné que l'expérience de navigation pourrait être améliorée, et que la version mobile du Guichet-Emplois devrait offrir le même niveau d'expérience que le site sur le support conventionnel (ordinateur de bureau).

Selon les discussions des spécialistes des groupes d'experts à l'été 2016, la présentation et l'organisation du contenu de la page d'accueil du site Web du Guichet-Emplois, ainsi que la navigation vers les sous-pages, étaient généralement satisfaisantes, mais elles pourraient être améliorées. Les spécialistes ont recommandé des sites (p. ex. https://www.careeronestop.org) à examiner pour améliorer la conception, le contenu, la présentation de l'information et les médias offrant l'information aux divers groupes d'utilisateurs du Guichet-Emplois. Après les discussions avec les spécialistes des groupes d'experts, la page d'accueil a été remaniée.

[18] Dans le reste du document, à moins d'indication contraire, le site Web du Guichet-Emplois signifie la version non mobile.

Outils de navigation

Même si les groupes d'experts formés d'économistes et de conseillers en emploi étaient généralement satisfaits de la navigation du site du Guichet-Emplois, le groupe de webmestres a souligné que l'utilisation d'icônes en appui au texte aiderait les utilisateurs à en apprendre davantage sur les différents produits offerts sur le site. Certaines des suggestions des spécialistes des groupes d'experts et des participants aux groupes de discussion comprenaient l'inclusion d'un tutoriel vidéo, l'ajout de bulles pour décrire l'utilisation d'icônes et l'ajout de descriptifs intégrés sous le titre des icônes. Les utilisateurs ont suggéré d'ajouter une fonction de clavardage, ainsi que de l'aide en personne pour certains autres types d'utilisateurs, comme les nouveaux visiteurs et les utilisateurs moins scolarisés.

Filtres et fonction de recherche

En général, les utilisateurs étaient satisfaits de la fonction de recherche, mais auraient aimé être dirigés vers l'information plus rapidement, sans être obligés de cliquer plusieurs fois avant d'arriver à l'information recherchée. Ils ont également exprimé le besoin d'avoir des filtres plus précis qui permettent d'exclure l'information non nécessaire : par exemple, « Soins de santé », mais pas « Infirmier/infirmière »; « Chauffeur », mais pas « Taxi ».

Version mobile du Guichet-Emplois

Même si les spécialistes et les autres utilisateurs de l'été 2016 étaient satisfaits du site Web du Guichet-Emplois, ils trouvaient la version mobile compliquée et imparfaite. Les résultats de l'étude de 2015 sur l'analyse du Web ont montré que les utilisateurs accèdent de plus en plus au Guichet-Emplois par l'entremise d'un appareil mobile ou d'une tablette (figure 4). Les webmestres ont recommandé que la version mobile du Guichet-Emplois (à savoir la version de l'été 2016) soit améliorée pour offrir aux utilisateurs, et surtout aux jeunes, des fonctions et des fonctionnalités complètes semblables à celles disponibles sur le site Web du Guichet-Emplois accessible par ordinateur ou par tablette. Le Guichet-Emplois a amélioré sa version mobile lorsque l'évaluation était en cours.

Figure 4 : Proportions d'utilisateurs qui accèdent au Guichet-Emplois par l'entremise de différents appareils, 2014-2015

Source : Google Analytics du Guichet-Emplois, extrait le 21 décembre 2015. (en anglais seulement)

Jumelage travailleur-emploi et Alerte-Emplois[19]

Même si les fonctions Alerte-Emplois et Jumelage travailleur-emploi ne sont pas évalués et font l'objet de deux autres évaluations détaillées, les visites d'utilisateurs liées à ces deux fonctions sont publiées ici, car elles sont pertinentes à l'expérience entourant l'utilisation du Guichet-Emplois.

Les employeurs du groupe de discussion dans l'Ouest canadien utilisaient l'outil Jumelage travailleur-emploi, mais avaient des préoccupations quant aux résultats. Les employeurs des autres groupes de discussion l'on confirmé et ont suggéré d'améliorer ou d'éliminer l'outil Jumelage travailleur-emploi, indiquant que les algorithmes actuellement utilisés sont trop simplistes, ce qui a pour résultat qu'un grand nombre de candidatures nos qualifiées sont référées pour les offres affichées. Par exemple, un employeur avait affiché une offre d'emploi pour laquelle une des exigences était de posséder un diplôme d'études secondaires. Il a reçu 76 résultats : les candidats jumelés avaient tous leur diplôme, mais aucun n'avait les autres capacités et habiletés requises.

Les chercheurs d'emploi qui ont participé au groupe de discussion ont proposé qu'Alerte-Emplois réduise le nombre de courriels envoyés par jour en regroupant dans un seul courriel les divers courriels d'alerte reçus en une journée. Les participants des groupes de discussion à Montréal ont noté la piètre qualité des résultats de jumelage de la fonction Alerte-Emplois. Par exemple, un client a recherché un poste de « chef de service », mais il a reçu une alerte pour un poste de « chef de cuisine ».

[19] Les fonctions Jumelage-emploi et Alerte-Emplois ne faisaient pas partie de la portée de cette évaluation.

4.2.8 Expérience des utilisateurs du Guichet-Emplois

L'expérience des utilisateurs du Guichet-Emplois était généralement positive. Cependant, l'évaluation a montré que les expériences de différents groupes cibles et types d'utilisateurs variaient selon le degré de connaissance qu'avait le groupe de l'IAMT disponible et la capacité du site Web à offrir de l'information qui répond aux besoins spécifiques ce groupe.

4.2.8.1 Jeunes

Les jeunes étaient moins au courant du fait que le Guichet-Emplois offre de l'information concernant la planification de carrière et les tendances du marché du travail. Cependant, les données des ECPIE (2013, 2014) révèlent que 77,7 % des jeunes qui ont utilisé le Guichet-Emplois ou Travailler au Canada en 2014 ont trouvé ces sites Web utiles (voir le tableau 3). Ces constatations montrent que les jeunes n'ont pas connaissance du Guichet-Emplois et de l'information et des produits qu'il offre, mais lorsqu'ils acquièrent ces connaissances, ils trouvent le site utile.

Tableau 3 : Utilisation et utilité des sites Web Travailler au Canada ou Guichet-Emplois selon les groupes cibles, 2014

	Utilisation du site Web Travailler au Canada ou du Guichet-Emplois			**Utilité générale du site Web Travailler au Canada ou du Guichet-Emplois**			
	Utilisateurs	Non-utilisateurs	Différence des proportions	De « pas du tout utile » à « pas très utile » (%)	Plutôt utile (%)	Utile (%)	Très utile (%)
Population	53,1	46,9	6,20	20,8	17,4	44,6	17,1
Femmes	55,8	44,2	11,60	21,5	22,6	41,7	14,2
Autochtones	64,8	35,2	29,6	23,1	12,7	47,1	17,2
Personnes avec limitations	65,2	34,8	30,4**	16,3	21,0	53,7	9,0
Minorités visibles	45,5	54,5	9,00	17,9	11,0	58,8	12,3
Nouveaux immigrants	X	X	X	X	X	X	X
Jeunes	**30,2**	**69,8**	**39,6*** **	**3,7**	**18,6**	**55,1**	**22,6**
Travailleurs âgés	56,4	43,6	12,80	33,3	19,7	29,1	17,9

Les pourcentages des taux d'utilisation sont calculés par rapport au total du groupe.
Les pourcentages concernant l'utilité sont calculés par rapport au total des utilisateurs du groupe.
Des chiffres pondérés ont été utilisés. Degré d'importance ***1 % **5 % *10 %
Source : Calculs d'EDSC utilisant les données de l'ECPIE de 2014 (cohortes 18) [la période pour laquelle les données les plus récentes sont disponibles].

4.2.8.2 Nouveaux immigrants

Selon les résultats du sondage en ligne apparaissant dans une fenêtre contextuelle, les nouveaux immigrants (au Canada depuis moins de cinq ans) ont de bonnes expériences relativement à l'information diffusée sur le Guichet-Emplois. Par exemple, un quart des nouveaux immigrants cherchant un emploi (25 %) ont consulté l'information sur la planification de carrière lors de leur visite, comparativement à 16 % des immigrants de longue date. De plus, 41 % des immigrants sont fortement d'accord pour dire que l'information qu'ils consultent les motive à chercher plus d'information sur le marché du travail, comparativement à 27 % des immigrants de longue date. Cependant, les spécialistes des groupes d'experts ont précisé que les nouveaux immigrants pourraient

tirer avantage de programmes de soutien adaptés aux nouveaux arrivants, à l'image de ce qui a été fait pour les employeurs, qui ont accès à une série de ressources adaptées à leurs besoins.

4.2.8.3 Personnes handicapées

Comme il a déjà été mentionné, des offres d'emploi contenant de l'information sur le degré d'accessibilité seraient utiles pour les personnes handicapées.

4.2.8.4 Autochtones

Selon les résultats des ECPIE, les Autochtones qui utilisent le Guichet-Emplois sont relativement satisfaits. Comme le montre le tableau 3, 64,3 % des Autochtones qui ont utilisé le site Web Travailler au Canada ou le Guichet-Emplois les ont trouvés utiles ou très utiles. Les Autochtones qui vivent dans une réserve ou qui souhaitent travailler dans une réserve font face à de nombreux obstacles (p. ex. faible niveau de scolarité, accès à un ordinateur, services de bibliothèque et Internet limités) pour accéder à l'information. Ces obstacles peuvent limiter leur expérience entourant l'utilisation du Guichet-Emplois et de l'IAMT qu'il offre.

4.2.8.5 Travailleurs âgés

Les ECPIE ont montré que parmi les travailleurs âgés (55 ans et plus) qui ont récemment perdu leur emploi, près de 56 % utilisaient le site Travailler au Canada ou le Guichet-Emplois pour chercher un autre emploi. Selon les spécialistes, certains travailleurs âgés ne connaissent pas le Guichet-Emplois et pourraient tirer avantage d'une plus grande sensibilisation à l'IAMT et à la manière d'y accéder, de la consulter et de la comprendre. D'après les résultats des ECPIE de 2013 et 2014, environ la moitié des travailleurs âgés trouvaient le site Travailler au Canada et le Guichet-Emplois utiles (58 %) ou très utiles (47 %).

4.3 Efficacité de l'approche Web consolidée employée pour la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail

La présente section a pour objet la présentation des problèmes d'efficacité liés à la production et à la diffusion de l'IAMT au moyen de la mise en œuvre d'une approche Web consolidée. Pour ce faire, il est nécessaire d'analyser :

- Les changements en matière de ressources affectées à la diffusion de l'IAMT ainsi que les effets sur les résultats (quantité, qualité, vitesse de diffusion, etc.), et son efficacité;
- D'autres modèles de prestation de services permettant de fournir de l'IAMT.

4.3.1. Les dépenses associées à la production et la diffusion de l'IAMT demeurent stables, alors que la satisfaction, la quantité et la qualité augmentent

Aux fins de la présente évaluation, l'information financière associée à diverses activités liées à l'IAMT réalisées au fil des années a été examinée, en particulier avant et après la consolidation du Guichet-Emplois. Étant donné que les activités liées à l'IAMT sont effectuées par plusieurs groupes, il s'est avéré difficile de déterminer les différents centres de ressources responsables des activités en question. Ces centres de ressources ont changé au fil du temps, et les comparaisons sont donc difficiles. Enfin, il n'est pas toujours facile de faire la distinction entre les activités d'EDSC liées à l'IAMT et à d'autres sujets (par exemple le Programme de reconnaissance des compétences des travailleurs étrangers). C'est la raison pour laquelle l'évaluation est axée sur des renseignements financiers regroupés lorsqu'elle traite de questions relatives à l'efficience.

Le tableau 4 fait état des dépenses d'EDSC relativement à l'IAMT pour les exercices allant de 2010-2011 à 2015-2016. Les dépenses associées à la production et à la diffusion de l'IAMT sont demeurées stables au cours de ces six années. Les dépenses moyennes se chiffrent à environ 80 millions de dollars par année, à l'exception des exercices 2013-2014 et 2014-2015, au cours desquels cette somme a été réduite de plus de 20 millions de dollars.

D'après les données figurant au tableau 4, EDSC a consacré plus de 90 % de son budget destiné à l'IAMT aux données (p. ex. enquêtes sur le financement menées par Statistique Canada et collecte et diffusion des données relatives à l'information sur le marché du travail [IMT] à l'échelle régionale) et aux renseignements (p. ex. financement accordé au Programme des conseils sectoriels et au Programme d'appui aux initiatives sectorielles). Il y a eu une augmentation de 23 millions de dollars de 2014-2015 à 2015-2016 en raison de fonds supplémentaires destinés à la collecte de données, à savoir l'Enquête sur les postes vacants et les salaires (12,5 millions de dollars) et l'Enquête nationale auprès des apprentis (11,6 millions de dollars).

Tableau 4 : Dépenses d'EDSC relativement à l'IAMT (2010-2011 à 2015-2016)

(en millions de dollars)	**2010-2011**	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**Dépenses à la fin de l'exercice 2015-2016**
Données	40,14	43,78	40,47	33,35	35,63	59,84
Renseignements	34,08	34,77	35,81	22,28	26,09	23,68
Diffusion	5,40	6,23	4,51	3,55	4,10	5,27
Gouvernance IMT – AC (FMMT)	0,28	0,14	0,06	0,06	0,07	0,08
Totaux	**79,90**	**84,92**	**80,85**	**59,24**	**65,88**	**88,87**

Source : EDSC, Direction générale du dirigeant principal des finances, document interne.

Le tableau 4 montre également que les dépenses d'EDSC en matière de diffusion sont demeurées stables, soit environ cinq millions de dollars approximativement au cours de la période allant de 2010-2011 à 2015-2016. La figure 5 illustre la répartition de cette catégorie de dépenses sur divers sites Web d'EDSC. Étant donné que le Guichet-Emplois a pris de l'ampleur au fil des ans en raison de la fusion et de l'ajout de nouveaux outils et liens vers d'autres sites Web, on est parvenu à la diffusion d'une plus grande quantité d'information plus facilement accessible au moyen des mêmes ressources utilisées avant la consolidation.

Figure 5 : Dépenses associées à la collecte de données et à la diffusion de l'IAMT (2010-2011 à 2015-2016)

* Comprend les achats du Conseil de l'IMT et les achats relatifs aux données liées à l'IMT, à compter de 2016.
**SPPC signifie Système de projections des professions au Canada.
Source : Direction générale du dirigeant principal des finances (DGDPF), EDSC, document interne.

La figure 5 illustre également la répartition des dépenses d'EDSC pour différentes activités de collecte de données. Les dépenses associées à la collecte de données à l'échelle régionale sont demeurées une importante composante de cette catégorie de dépenses[20].

4.3.2 Autres modèles de prestation de services permettant de fournir de l'IAMT

En général, les constatations découlant de l'évaluation indiquent que le modèle de prestation actuel réussit à fournir de l'IAMT aux Canadiens. Dans un effort pour répondre à une des question d'évaluation et de colliger des connaissances relatives à différentes approches de prestation, trois modèles ont été identifiés.

[20] Les dépenses associées à la collecte de données comprennent non seulement l'acquisition de données, mais également l'analyse de données et la rédaction de rapports. Ce rapport pourrait varier d'une région à l'autre par rapport à l'AC, et d'une année à l'autre.

Données ouvertes

Un modèle de données ouvertes, tel que celui instauré en 2015 par la Commission du Royaume-Uni pour l'emploi et les compétences, *LMI for All*, est une approche de prestation différente[21]. Selon ce modèle, le gouvernement fédéral cherche à fournir de l'IAMT dans des formats de données ouvertes, lesquelles pourront être utilisées par d'autres organisations responsables de créer des outils et des produits qui seront diffusés. Un tel modèle pourrait constituer un obstacle dans le contexte canadien, puisque c'est le gouvernement fédéral qui conservera la responsabilité d'assurer un accès égal à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail pour tous les segments de la population.

Organisme distinct

Un organisme fédéral distinct peut aussi être un modèle, pour ce qui est de coordonner les activités liées à la collecte, à l'analyse et à la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail. Ce modèle est utilisé au Royaume-Uni, où Unistats fournit des renseignements aux étudiants au sujet de l'éducation dans le cadre d'un partenariat entre les organismes gouvernementaux. Les experts et les informateurs clés estimaient que le Forum des ministres du marché du travail pourrait jouer un rôle semblable à celui de l'organisme du Royaume-Uni. La principale préoccupation à l'égard de cette approche est sa gouvernance, et la question de savoir si un tel organisme serait en mesure de répondre aux besoins des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Selon certains informateurs clés interrogés, un modèle hybride pourrait constituer un modèle d'avenir pour la présentation de l'IAMT, dans le cadre duquel les provinces et territoires continueraient de fournir l'information à certaines catégories de chercheurs d'emploi. Il importe de mentionner qu'un Conseil de l'information sur le marché du travail a récemment été créé par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, pour aller de l'avant avec les travaux du Forum des ministres du marché du travail.

Présentation de l'information sur le marché du travail propre à un secteur donné

L'adoption d'une conception de l'IAMT se concentrant sur une seule industrie est illustrée par ConstruForce Canada (auparavant le Conseil sectoriel de la construction). Il s'agit d'un organisme national dirigé par l'industrie et financé par EDSC, qui travaille depuis plus d'une décennie avec l'industrie de la construction dans le but de fournir en temps opportun de l'information exacte sur le marché du travail[22]. Il se sert d'un système de prévision fondé sur des scénarios pour évaluer les conditions futures du marché du travail et les mesures de suivi de 34 métiers et professions. Afin de valider les hypothèses relatives à un scénario, ConstruForce Canada consulte différents acteurs de l'industrie, tels que les propriétaires, les entrepreneurs ainsi que les groupes syndicaux, puis cherche à obtenir de l'information du gouvernement au sujet d'analyses connexes. Grâce au site

---

21 https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/446331/LMI_for_All_BRIEFING_PAPER_July_2015.pdf

22 ConstruForce Canada : Rapport annuel (2014-2015). http://www.buildforce.ca/sites/buildforce/files/pdf/2014-15-Rapport-Annuel-ConstruForce.pdf.

Prévisions sur la construction[23], le système en ligne de présentation d'information sur le marché du travail de ConstruForce Canada, il est possible d'accéder aux séries de données permettant d'élaborer des scénarios de prévision. Toutes les données produites par ConstruForce Canada sont mises à la disposition des membres et des organisations partenaires stratégiques. Cependant, pour les autres, l'accès aux données ainsi qu'aux rapports n'est pas gratuit.

5 Conclusion et recommandations

Les constatations découlant de l'évaluation ont révélé que la décision d'EDSC, soit de diffuser l'information sur l'apprentissage et le marché du travail selon une approche Web consolidée, était appropriée et qu'elle arrivait à point nommé. Dans l'ensemble, les utilisateurs du Guichet-Emplois se sont dits satisfaits de leur expérience en général sur le site. Toutefois, pour les groupes cibles (et en particulier pour les immigrants récents, les jeunes et les Autochtones), l'expérience pourrait être améliorée par la présentation d'IAMT adaptée à leurs besoins particuliers, selon différents formats, et rédigée en langage plus simple. Il importe de promouvoir le Guichet-Emplois ainsi que les différents types d'information sur l'apprentissage et le marché du travail mis à la disposition des Canadiens, sur ce site, plus précisément à l'intention des jeunes possédant peu d'expérience en tant que travailleur.

Comme le sous-entend son nom, le Guichet-Emplois est principalement connu et utilisé à titre de babillard d'emplois grâce auquel les chercheurs d'emploi peuvent chercher un emploi, et les employeurs, afficher des postes vacants. Malgré cela, le nombre de sites d'emploi privés offrant le même type d'information et de services (p. ex. « Indeed.ca ») ne cesse d'augmenter. Pour que le Guichet-Emplois demeure un pertinent fournisseur d'IAMT, il y aurait lieu de mieux le faire connaître auprès des chercheurs d'emploi et des employeurs.

Les gens connaissent et utilisent encore peu le Guichet-Emplois comme fournisseur d'autres formes d'IAMT (comme la planification de carrière ou les tendances du marché du travail et les nouvelles). Plus précisément, les jeunes pourraient tirer profiter d'une plus grande sensibilisation aux outils Explorer des carrières et Outil de carrière, afin de prendre des décisions éclairées relativement à leurs études, à leurs perspectives d'emploi immédiates, ainsi qu'à la planification à long terme de leur carrière.

Dans l'ensemble, les utilisateurs considèrent l'information mise à leur disposition comme étant à jour et facilement accessible. L'information s'améliore sur le plan de la qualité et de la quantité. Toutefois, dans un avenir rapproché, il faudrait concentrer les efforts pour veiller à la disponibilité et à l'accessibilité d'information locale pertinente et à jour.

[23] https://www.constructionforecasts.ca/fr (consulté le 2 mai 2017)

Pour être en mesure de fournir de l'information exhaustive sur l'apprentissage et le marché du travail, le Guichet-Emplois pourrait continuer de fournir des liens vers des sources d'information externes et continuer de chercher à établir des partenariats avec des intervenants externes. Le suivi du rendement constitue est un autre aspect du Guichet-Emplois qui pourrait être amélioré par l'élaboration de normes en matière de satisfaction de l'utilisateur et de gestion des processus, assorties de cibles, pour mieux répondre aux plus adéquatement aux besoins des utilisateurs.

Recommandations

1. Mieux faire connaître le site Web du Guichet-Emplois et l'information sur l'apprentissage et le marché du travail que Guichet-Emplois fournit à ses différents utilisateurs et groupes cibles, notamment les étudiants, les jeunes et leur entourage qui les influence.

2. Continuer de tenir compte des besoins des divers groupes cibles (p. ex. en fonction de leur niveau d'alphabétisation, de leurs préférences en matière de présentation de l'information et des besoins particuliers) lors de l'élaboration et de la diffusion de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail dans des formats qui sont faciles d'accès et d'utilisation.

3. Continuer de trouver des façons novatrices de recueillir et de fournir aux utilisateurs de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail qui tient compte des réalités locales (p.ex. données fondées sur des lieux géographiques plus petits).

4. Continuer de trouver des façons d'aider les employeurs qui publient des offres d'emploi sur le Guichet-Emplois afin de mieux répondre à leurs besoins, et ce, en temps opportun.

5. Vérifier régulièrement la satisfaction de la clientèle afin d'améliorer continuellement l'expérience des utilisateurs et de veiller à ce que les mécanismes de rétroaction puissent contribuer au développement du produit.

Annexe 1 : Questions d'évaluation

1. L'information sur l'apprentissage et le marché du travail (IAMT) publiée par Emploi et Développement social Canada (EDSC) traite-t-elle d'un besoin manifeste des Canadiens en général et de certains groupes cibles précis?

2. L'approche Web consolidée utilisée par EDSC pour la diffusion de l'IAMT à l'intention des Canadiens constitue-t-elle un mécanisme approprié pour répondre aux besoins de ces derniers?

3. Dans quelle mesure la diffusion de l'IAMT au moyen d'une approche Web consolidée est-elle liée aux priorités ministérielles (EDSC) et gouvernementales?

4. La diffusion de l'IAMT est-elle conforme au rôle et aux responsabilités du gouvernement fédéral?

a. En quoi consiste le rôle du gouvernement fédéral par rapport aux autres ordres de gouvernement, au secteur privé/industrie et à d'autres intermédiaires d'IAMT, pour ce qui est de la diffusion d'IAMT au public?
b. De quelle façon le rôle du gouvernement fédéral change-t-il dans la diffusion d'IAMT au public?

5. Dans quelle mesure l'IAMT diffusée par EDSC selon une approche Web consolidée :

6. Est-elle à jour?
7. Est-elle normalisée?
8. Est-elle facile à trouver et à utiliser (pour les utilisateurs)?
9. Présente-t-elle de l'IAMT de qualité, intégrée et exhaustive aux Canadiens, y compris aux groupes cibles?

a. Est-elle perçue comme faisant autorité par les Canadiens?
b. Aide-t-elle à prendre connaissance des choix des domaines d'études et des options relativement au marché du travail? (exploration des carrières selon la profession, domaines d'études, suggestions de professions connexes pour chaque recherche d'emploi, etc.)

6. Quelle est l'expérience du client, y compris son degré de satisfaction, à l'égard de la présentation de l'IAMT et de ses divers produits? Y a-t-il des divergences entre les groupes cibles?

7. De quelle façon le modèle actuel de présentation de l'IAMT a-t-il une incidence sur la présentation de l'information (selon la région, la profession, etc.)?

8. L'approche consolidée utilisée pour la présentation de l'IAMT a-t-elle eu des résultats indésirables?

9. Dans quelle mesure l'approche Web consolidée utilisée pour la présentation de l'IAMT est-elle efficace?

a. Y a-t-il eu des changements en ce qui concerne les ressources affectées à la présentation de l'IAMT?
b. Ces changements ont-ils eu des répercussions sur les résultats (quantité d'information, qualité de l'information, vitesse de diffusion de l'information, etc.)?
c. Dans quelle mesure les mécanismes d'intégration, de récupération et de gestion des données issues de l'approche Web consolidée sont-ils efficaces?

10. Existe-t-il d'autres modèles de prestation de services permettant de fournir de l'IAMT (cession de services aux provinces/territoires, secteur privé/industrie, etc.)?

Annexe 2 : Rapports techniques et sources de données de l'évaluation

Rapport technique	Source de données
1) Rapport technique concernant les sondages menés sur le Guichet-Emplois	**Sondage téléphonique auprès des utilisateurs et des non-utilisateurs** qui sont des employeurs ayant un compte sur le Guichet-Emplois (n = 456) et des chercheurs d'emploi qui ont récemment perdu leur emploi (n = 1749). Au sondage téléphonique a été ajoutée une enquête auprès des employeurs (n = 45), provenant d'Info Canada, un répertoire d'entreprises privé, ainsi qu'une interrogation au passage auprès de chercheurs d'emploi, à la sortie de centres de services d'emploi (n = 41). Les sondages ont été réalisés dans le cadre de l'évaluation.
	Sondage en ligne (apparaissant dans une fenêtre contextuelle) auprès des utilisateurs du site du Guichet-Emplois (n = 26 673) invités à participer au sondage lors de leur visite du site. Parmi ces utilisateurs on compte 23 274 chercheurs d'emploi, 1 672 étudiants, 618 personnes souhaitant poursuivre leurs études[24] et 1 109 employeurs.
2) Rapport technique concernant les groupes de discussion	**Des groupes de discussion** (16 en tout) regroupant des employeurs (17 participants), des chercheurs d'emploi (24 participants), des étudiants (24 participants) et des personnes souhaitant poursuivre leurs études (17 participants) qui se servent du site du Guichet-Emplois.
3) Rapport technique concernant les groupes d'experts	**Des groupes d'experts** : l'un constitué d'éminents économistes; l'autre, de concepteurs Web; et le troisième, de conseillers en emploi pour les jeunes et de conseillers en orientation de carrière.
4) Rapport technique sur les entrevues menées auprès des informateurs clés	**Entrevues auprès des informateurs clés** avec 29 représentants de programmes d'EDSC, à l'administration centrale et dans les régions de Service Canada, ainsi qu'avec 12 représentants provinciaux et territoriaux.
5) Analyse technique de l'analytique Web du site Travailler au Canada et du Guichet-Emplois	Analyse de l'**analytique Web** du site Web du Guichet-Emplois
6) Examen de la documentation relative à l'évaluation de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail (IAMT)	**Examen de la documentation** provenant de plusieurs sources nationales et internationales
7) Analyse des données quantitatives du rapport technique sur les Enquêtes canadiennes par panel sur l'interruption d'emploi de 2013 et de 2014	Analyses des données quantitatives **tirées des Enquêtes canadiennes par panel sur l'interruption d'emploi (ECPIE)** de 2013 (n =3 469) et de 2014 (n = 1 763). L'ECPIE était réalisée annuellement par un tiers, au nom d'EDSC, entre 1995 et 2015. Des réponses au sujet de thèmes liés au marché du travail formulées par un échantillon relativement vaste de personnes ayant récemment perdu leur emploi ont été recueillies dans le cadre de l'enquête.

[24] Les personnes souhaitant poursuivre leurs études sont des utilisateurs qui se servent du Guichet-Emplois pour trouver des renseignements relatifs à l'éducation et à la formation.

Annexe 3 : Changements importants apportés au Guichet-Emplois et aux activités relatives à l'information sur l'apprentissage et le marché du travail depuis 2005

EDSC a entrepris les initiatives suivantes depuis la dernière évaluation (2005), et ce, jusqu'à la fin de la collecte de données relatives à la présente évaluation (août 2016) :

1) Lancement du site Travailler au Canada en 2007;
2) Publication en 2009 des résultats du « Comité consultatif sur l'information sur le marché du travail (2009). Travailler ensemble pour bâtir un meilleur système d'information sur le marché du travail pour le Canada »;
3) La réorientation du site Travailler au Canada pour mettre l'IAMT à la disposition de tous les Canadiens plutôt qu'uniquement aux immigrants potentiels (2010) a permis d'augmenter la quantité d'IAMT communiquée à tous les Canadiens;
4) Élaboration du plan de travail national pour l'IMT. L'objectif du plan de travail national est de s'assurer que les Canadiens ont accès à une IMT à l'échelle régionale qui est normalisée, de grande qualité et facile à utiliser (2010); la normalisation des méthodologies est maintenant employée pour produire de l'IAMT comparable dans toutes les régions ainsi qu'à l'échelle nationale;
5) Lancement de l'outil Alerte-Emplois (2012), qui sert à informer les chercheurs d'emploi, au moyen d'alertes, des emplois disponibles en fonction de leur profil d'utilisateur, et qui contribue à améliorer le système d'assurance-emploi;
6) Publication d'offres d'emploi à salaire élevé sur le Guichet-Emplois et augmentation de l'éventail de types d'emploi accessibles sur le site grâce à l'établissement de partenariats avec Workopolis et Monster (2013);
7) Établissement de partenariats avec certaines provinces (Québec, Colombie-Britannique, Terre-Neuve-et-Labrador et Saskatchewan) pour faciliter l'accès aux emplois disponibles par l'entremise du Guichet-Emplois dans ces provinces;
8) Fusion du site Travailler au Canada et du Guichet-Emplois, qui conserve le nom de Guichet-Emplois, afin d'aider les utilisateurs à accéder à l'IAMT grâce à un seul site Web consolidé (2014);
9) Effort en vue de rendre le Guichet-Emplois accessible à toutes les catégories d'utilisateurs, en s'assurant que le matériel est rédigé dans les deux langues officielles et qu'il est disponible en différents formats accessibles (en cours);
    a. Lancement du Guichet-Emplois et de l'Outil de carrière;
    b. Travail en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que les partenaires du secteur privé, afin de coordonner les activités relatives aux améliorations devant être apportées à l'IAMT au Canada;
    c. Financement de l'Initiative de recherche sur les politiques de l'éducation en vue de fournir de nouveaux renseignements sur le rendement de l'éducation, au moyen de données administratives existantes.

Annexe 4 : Références à l’IAMT dans les budgets de 2012 à 2016

- Le budget de 2012 consacrait 21 millions de dollars, sur une période de deux ans, à l’amélioration du contenu (type de contenu, quantité d’information et exactitude) et de la pertinence de l’information sur les emplois et le marché du travail destinée aux chercheurs d’emploi;
- Le budget de 2013 réaffectait 19 millions de dollars, sur une période de deux ans, pour offrir le service Alerte-Emplois aux prestataires d’assurance-emploi et pour informer les jeunes sur les domaines d’études qui correspondent aux professions pour lesquelles il y a une demande actuelle et prévue;
- Le budget de 2014 investissait 11,8 millions de dollars, sur une période de deux ans, et 3,3 millions de dollars par la suite afin de lancer un service amélioré de jumelage emploi-travailleur;
- Le budget de 2015 confirmait de nouveaux investissements dans l’amélioration de l’IAMT avec une réaffectation de 4 millions de dollars, sur une période de deux ans, afin d’appuyer le lancement d’un nouveau portail national d’information à guichet unique, d’un nouveau portail de mobilité de la main-d’œuvre et du nouvel Outil de carrière, ainsi que d’une version améliorée du Guichet-Emplois qui aidera les travailleurs à trouver de l’information sur les possibilités d’emploi à l’extérieur de leur région;
- Le budget de 2016 soulignait que l’accès en temps opportun à des renseignements fiables et complets sur le marché du travail était essentiel pour faire en sorte que tous les Canadiens, y compris les étudiants, les travailleurs, les employeurs et les éducateurs, possèdent les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.