



**ÉVALUATION DU SERVICE JUMELAGE-EMPLOI
METTANT EN RELATION LES CHERCHEURS
D'EMPLOI ET LES EMPLOYEURS CANADIENS**

Rapport Final

Mars 2021

Évaluation du service Jumelage-emploi mettant en relation les chercheurs d'emploi et les employeurs canadiens

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).

Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2021

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

PDF

N° de cat. : Em20-147/2021F-PDF

ISBN : 978-0-660-37319-5

EDSC

N° de cat. : SP-1235-02-21F



TABLE DES MATIÈRES

Liste des figures	3
Liste des tableaux	4
Liste des acronymes et abréviations	5
1.0 Introduction	6
2.0 Contexte du programme	8
3.0 Principales constatations	17
4.0 Conclusion et recommandation	32
5.0 Réponse de la direction et plan d'action	33
Annexes	38



LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Critères « souples » pour l'algorithme de la fonction Jumelage-emploi.....	9
Figure 2 : Sources des offres d'emploi sur la plateforme en ligne du Guichet-Emplois en 2018 et 2019.....	11
Figure 3 : Proportion des chercheurs d'emploi par site d'emplois au Canada en 2017.....	11
Figure 4 : Nombre moyen de jumelages par offre d'emploi en 2017 et 2018.....	17
Figure 5 : Proportion des employeurs ayant examiné les profils des chercheurs d'emploi en 2019.....	19
Figure 6 : Proportion d'offres d'emploi avec un résultat de jumelage médian de 3 ou plus en 2017 et 2018.....	20
Figure 7 : Proportion des utilisateurs du service Jumelage-emploi par niveau de scolarité le plus élevé en 2017 et 2018.....	20
Figure 8 : Les suggestions d'amélioration les plus courantes exprimées lors des entrevues auprès des employeurs.....	21
Figure 9 : Utilisateurs du service Jumelage-emploi par groupe d'âge en 2018....	22
Figure 10 : Utilisateurs du service Jumelage-emploi et offres d'emploi par groupes professionnels en 2018.....	22
Figure 11 : Provinces et territoires en partenariat avec le programme en 2019...	23
Figure 12 : Comparaison entre les utilisateurs du service Jumelage-emploi et les offres d'emploi par province et territoires en 2018.....	23
Figure 13 : Proportion des employeurs actifs ayant recours au Guichet-Emplois en 2017 et 2018 par taille de l'employeur.....	24
Figure 14 : Probabilité d'épuiser les prestations régulières d'assurance-emploi pour les utilisateurs du service Jumelage-emploi par rapport aux non-utilisateurs du service en 2017.....	29
Figure 15 : Diminution de la probabilité d'utiliser une semaine supplémentaire de prestations d'assurance-emploi par rapport à la note moyenne de jumelage, 2017.....	31

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Comparaison du Guichet-Emplois avec d'autres sites d'emplois canadiens.....	12
Tableau 2 : Proportion des employeurs actifs par province et territoires en 2017 et 2018.....	24
Tableau 3 : Proportion des utilisateurs du service Jumelage-emploi ayant consulté une offre d'emploi par note de correspondance en 2018.....	25
Tableau 4 : Facteurs ayant une incidence sur la probabilité pour les employeurs d'inviter des chercheurs d'emploi.....	25
Tableau 5 : Invitations par emploi annoncé pendant moins de 30 jours et par groupe professionnel en 2017 et 2018.....	26
Tableau 6 : Facteurs ayant une incidence sur la probabilité d'épuiser les prestations régulières.....	30



LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

AE

Assurance-emploi

ARC

Agence du revenu du Canada

CNP

Classification nationale des professions

EDSC

Emploi et du Développement social Canada

NAS

Numéro d'assurance sociale



INTRODUCTION

Le Guichet-Emplois est le service national de l'emploi du Canada, disponible sous la forme d'un site Web et d'une application mobile. Au moyen de la plateforme en ligne du Guichet-Emplois, les utilisateurs ont accès à divers produits et services (voir ci-dessous), et ce, gratuitement. L'un de ces services est le service Jumelage-emploi, qui permet de mettre en relation les employeurs et les chercheurs d'emploi en fonction de leurs besoins et profils respectifs.

Géré par le ministère de l'Emploi et du Développement social Canada (EDSC) au nom de la Commission de l'assurance-emploi du Canada, le Guichet-Emplois est un programme qui établit des politiques et directives opérationnelles tout en tenant à jour un système informatique central pour authentifier les profils des employeurs et des chercheurs d'emploi.

Le Guichet-Emplois cherche à faire progresser les priorités du gouvernement, notamment la publication d'informations de grande qualité sur le marché du travail et la promotion de services d'emploi et de soutien à la formation pour ceux qui ont du mal à trouver et à conserver un emploi. Par ses accords de partenariat, le Guichet-Emplois vise également à influencer les normes de qualité dans le secteur.

À partir de 2013, le programme a augmenté ses efforts de collaboration avec les plateformes du secteur privé et des organisations à but non lucratif afin d'augmenter le nombre d'offres d'emploi affichées sur la plateforme en ligne du Guichet-Emplois. Depuis 2015, les provinces et territoires travaillent en partenariat avec le programme pour promouvoir l'utilisation des produits et services du Guichet-Emplois et pour valider les offres d'emploi de leurs administrations respectives.

Cette évaluation est réalisée conformément à la Politique sur les résultats et complète les études et rapports précédents qui ont examiné d'autres produits et services offerts par le programme (voir l'annexe A pour un résumé de ces études). Ce rapport donne un aperçu du profil des employeurs et des chercheurs d'emploi qui utilisent le service Jumelage-emploi. Il examine également l'efficacité du service Jumelage-emploi pour mettre en relation les chercheurs d'emploi et les employeurs. Pour les chercheurs d'emploi, l'accent est mis sur ceux qui reçoivent des prestations régulières d'assurance-emploi.

Principaux produits et services disponibles sur la plateforme en ligne du Guichet-Emplois

GUICHET-EMPLOIS POUR LES CHERCHEURS D'EMPLOI

Accès aux emplois disponibles et possibilités pour les chercheurs d'emploi de faire valoir leurs qualifications, leur expérience professionnelle et leur formation. Les autres services comprennent :

- fonctionnalités avancées de recherche d'emploi;
- alertes-emplois;
- jumelage-emploi;
- concepteur de CV.

GUICHET-EMPLOIS POUR LES EMPLOYEURS

Permet aux employeurs de publier des offres d'emploi. En contrepartie, les employeurs :

- reçoivent les candidats suggérés avec une note de correspondance au moyen du service Jumelage emploi; et
- invitent les candidats correspondants à postuler aux postes à pourvoir.

GUICHET-EMPLOIS POUR LES CANADIENS – INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Fournit des renseignements sur les salaires par secteur, les perspectives de carrière et les exigences en matière d'études au moyen d'outils en ligne tels que les suivants :

- explorer le marché;
- choisir une carrière;
- rapports sur les professions;
- rapports sur les salaires.

INTRODUCTION

Les résultats de l'évaluation se fondent sur l'analyse de multiples sources de données quantitatives et qualitatives. Les sources de données comprennent :

- des sources de données administratives;
- des enquêtes en ligne de rétroaction complétées sur une base volontaire par les employeurs et les chercheurs d'emploi;
- une revue de la littérature; et
- des entrevues auprès d'employeurs, de représentants provinciaux et territoriaux et de responsables de programmes à EDSC.

PRINCIPALES CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

L'évaluation présente les 5 principales constatations suivantes :

1. Les chercheurs d'emploi ont une opinion positive sur la valeur ajoutée du service Jumelage-emploi. D'ailleurs, 60 % des utilisateurs le recommandant à d'autres. En revanche, les points de vue des employeurs et des partenaires ont été plus critiques.
2. l'efficacité du service Jumelage-emploi dépend de l'exhaustivité des renseignements fournis par les chercheurs d'emploi. De plus, le service Jumelage-emploi est limité par sa forte dépendance au système de Classification nationale des professions, qui n'a pas été conçu pour prendre en charge des algorithmes d'appariement sophistiqués.
3. Les utilisateurs du service Jumelage-emploi sont plus enclins à consulter une offre d'emploi lorsque la note de correspondance est élevée. Toutefois, d'autres facteurs que la note influencent les employeurs dans le suivi des chercheurs d'emploi.
4. Dans l'ensemble, les résultats indiquent que l'effet du service Jumelage-emploi sur l'épuisement des prestations régulières d'assurance-emploi est limité.
5. Les prestataires d'assurance-emploi qui avaient utilisé le service Jumelage-emploi et qui avaient des résultats supérieurs à la moyenne en matière de jumelage d'emploi étaient plus susceptibles de retourner au travail rapidement. Toutefois, il n'y avait pas suffisamment de données probantes pour attribuer ce résultat uniquement au service Jumelage-emploi.

Selon les constatations ci-dessus et celles des rapports précédents, la présente évaluation recommande au Ministère les 3 recommandations suivantes :

- Étudier des approches visant à garantir que les chercheurs d'emploi fournissent des renseignements plus complets sur leur profil afin de permettre un meilleur jumelage avec les employeurs potentiels;
- Élaborer une stratégie de promotion pour les employeurs afin d'améliorer le niveau de connaissance du service Jumelage-emploi et faire l'essai de cette stratégie;
- Mener une évaluation des besoins auprès des employeurs sélectionnés afin d'élaborer et de mettre en œuvre des fonctionnalités qui améliorent l'expérience du jumelage d'emploi pour les employeurs, et d'en faire l'essai.

CONTEXTE DU PROGRAMME

Le service Jumelage-emploi est en place depuis avril 2015

Le budget de 2014 a prévu 11,8 millions de dollars sur 2 ans et 3,3 millions de dollars par an comme investissement continu pour lancer un processus sécurisé et authentifié de jumelage employeur-employé connu sous le nom de service Jumelage-emploi. Par conséquent, ce service offre aux utilisateurs (chercheurs d'emploi et employeurs) ainsi qu'aux candidats d'Entrée express les possibilités suivantes :

- ✓ **Créer un profil anonyme;**
- ✓ **Accéder à une liste d'offres d'emploi authentifiées;**
- ✓ **Poser sa candidature aux postes pour lesquels une correspondance a été trouvée;**
- ✓ **Signaler le profil du chercheur d'emploi aux employeurs potentiels;**
- ✓ **Recevoir les invitations des employeurs à postuler aux emplois pour lesquels ils ont été jumelés.**

Employeurs

- Créer un compte utilisateur. L'authenticité de l'utilisateur est validée à l'aide du numéro d'assurance sociale (NAS) de la personne responsable de l'affichage de l'emploi.
- Créer un dossier d'employeur. L'authenticité de l'entreprise est validée à l'aide du numéro d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- Afficher les offres d'emploi en remplissant une affiche bilingue normalisée avec des critères comme le lieu de l'emploi, la description de l'emploi à l'aide de la classification nationale des professions (CNP) et d'autres identifiants.
- Recevoir des applications au fur et à mesure que l'emploi est validé sur le Guichet-Emplois et le distribuer via des Alertes-Emplois et sur l'application mobile Guichet-Emplois en français et en anglais.
- Recevoir automatiquement une liste de candidats potentiels dont le profil correspond aux postes à pourvoir.
- Examiner les profils des chercheurs d'emploi et inviter les candidats à postuler.

Chercheurs d'emploi

- Créer un profil pour indiquer leur niveau d'études, leurs compétences et leur expérience, entre autres critères.
- Recevoir une liste d'offres d'emploi validées qui correspondent à leurs critères.
- Signaler de manière proactive leur profil aux employeurs en utilisant le service de jumelage.
- S'il y a une correspondance, les chercheurs d'emploi peuvent postuler seuls ou attendre que les employeurs sollicitent leur intérêt au moyen d'une invitation.

Prestataires d'assurance-emploi

- Les prestataires d'assurance-emploi sont automatiquement inscrits aux Alertes-Emplois.
- Sur une base volontaire, les prestataires d'assurance-emploi, comme tout chercheur d'emploi, ont la possibilité choisie de passer des Alertes-Emploi au service de Jumelage-emploi. Ceci permet aux prestataires de recevoir des offres d'emploi correspondant à leurs critères de recherche et des invitations à appliquer des employeurs.

CONTEXTE DU PROGRAMME

Algorithme d'appariement

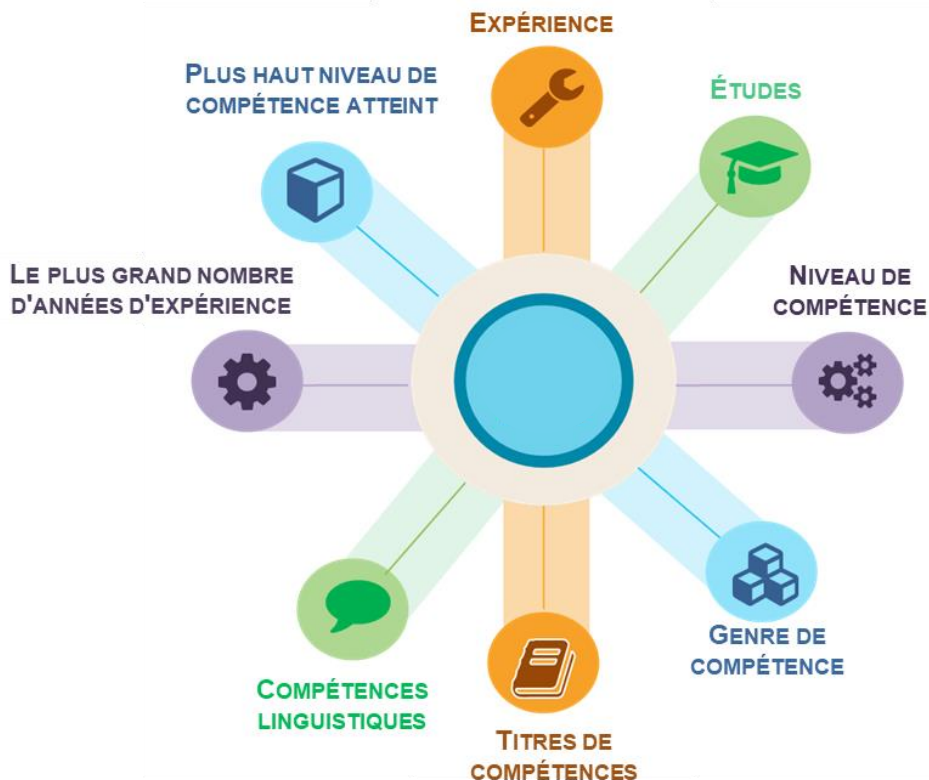
Le service de jumelage du Guichet-Emplois est mis à la disposition des chercheurs d'emploi et des employeurs, et ce, sans frais. Les chercheurs d'emploi accèdent au service en s'inscrivant au service Jumelage-emploi tandis que les employeurs sont inscrits lorsqu'ils affichent un emploi.

Pour qu'un jumelage soit possible, les chercheurs d'emploi doivent préciser la langue officielle de leur choix (français ou anglais). Ils doivent également préciser la distance qu'ils sont prêts à parcourir. En plus des renseignements sur la langue et le lieu, de l'information sur l'expérience, les études, le niveau de compétence, les qualifications et les titres de compétences des chercheurs d'emploi permettent à un algorithme d'attribuer une note de correspondance. La note va de 1 à 5, où 1 correspond à une « mauvaise » correspondance et 5 à une « meilleure » correspondance.

Dans l'ensemble, 8 critères « souples », comme le montre la figure 1 ci-dessous, sont utilisés pour l'élaboration du service Jumelage-emploi. Depuis sa création, l'algorithme d'appariement a continué à évoluer. Par exemple, il a été ajusté pour tenir compte des comportements des utilisateurs comme l'acceptation ou le refus de visionner des offres d'emploi antérieures.

En général, plus les demandeurs d'emploi fournissent d'informations sur leur expérience, leur éducation, leur niveau de compétences ou leurs diplômes, plus la note de correspondance est élevée.

Figure 1 : Critères « souples » pour l'algorithme de la fonction Jumelage-emploi



CONTEXTE DU PROGRAMME

Améliorations apportées au service Jumelage-emploi en 2017 et en 2018

L'utilisation de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique à des fins de jumelage est un domaine qui évolue rapidement. Dans ce contexte, le service Jumelage-emploi a fait l'objet de plusieurs itérations depuis son lancement en avril 2015 (voir l'annexe D pour consulter la liste complète et le calendrier). Ces améliorations comprennent les suivantes :

- modifications de l'algorithme d'appariement avec l'inclusion des commentaires des utilisateurs (acceptation ou rejet des jumelages d'emploi précédents);
- une icône pour indiquer si un chercheur d'emploi est canadien et peut travailler au Canada;
- les chercheurs d'emploi peuvent se désigner comme Autochtones, Anciens Combattants, membres d'une minorité visible ou personnes handicapées;
- possibilité pour les chercheurs d'emploi de décrire leurs objectifs de carrière – utilisé pour le jumelage d'emploi;
- un nouveau champ permettant aux employeurs de proposer de nouveaux titres de postes;
- un mécanisme visant à aider les employeurs à trouver une CNP appropriée pour leurs postes respectifs; et
- possibilité de restreindre les critères afin de mieux harmoniser les chercheurs d'emploi avec les exigences du poste.

Pendant la pandémie, le Guichet-Emplois a joué un rôle essentiel.



- Aider les travailleurs récemment licenciés à accéder aux postes à pourvoir pour les services essentiels dans des secteurs clés comme les soins de santé, l'agroalimentaire et l'agriculture, la vente au détail et en gros, les services alimentaires ou la sécurité publique et l'application de la loi.
- Travailler avec les partenaires provinciaux et territoriaux pour s'assurer que les renseignements sur les possibilités d'emploi parviennent aux travailleurs disponibles.



- En particulier, le Guichet-Emplois :
 - a envoyé près de 1,5 million de courriels aux demandeurs de la Prestation canadienne d'urgence de tout le pays, les mettant en contact avec des emplois importants dans leurs collectivités;
 - a soutenu la recherche d'emploi lors de la réception de la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, pour un total de plus de 300 000 pages consultées et visiteurs;
 - a aidé les bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence à faire la transition vers un programme d'assurance-emploi simplifié et des prestations de relance temporaires.

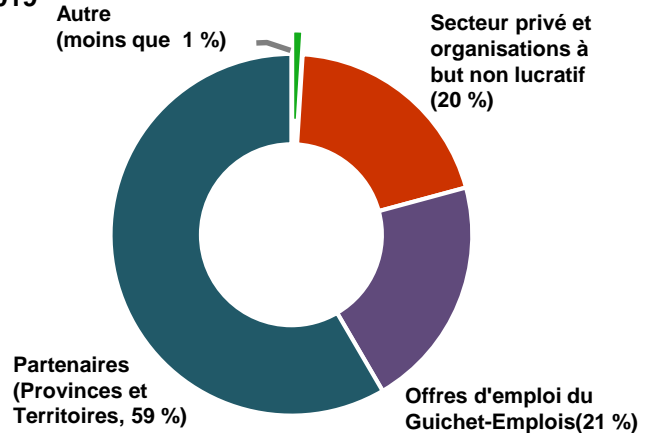
CONTEXTE DU PROGRAMME

Au total, de 2018 à 2019, plus de 1,2 million d'offres d'emploi ont été publiées sur la plateforme du Guichet-Emplois au moyen de diverses sources

Les responsables de programme collaborent avec un certain nombre d'intervenants partout au Canada. Il s'agit notamment de provinces et territoires (ci-après dénommés partenaires) et d'organisations à but non lucratif et d'entreprises du secteur privé (ci-après dénommés collaborateurs).

La figure 2 montre que près de 8 emplois affichés sur 10 provenaient de partenaires et de collaborateurs et que 2 emplois sur 10 provenaient directement des employeurs. Des proportions semblables ont été observées de 2017 à 2018, mais le nombre d'offres d'emploi affichées était légèrement plus élevé et dépassait 1,4 million (voir l'annexe B, source interne no 6).

Figure 2 : Sources des offres d'emploi sur la plateforme en ligne du Guichet-Emplois de 2018 à 2019



Source: EDSC (2019). Annexe B, source interne no. 1.

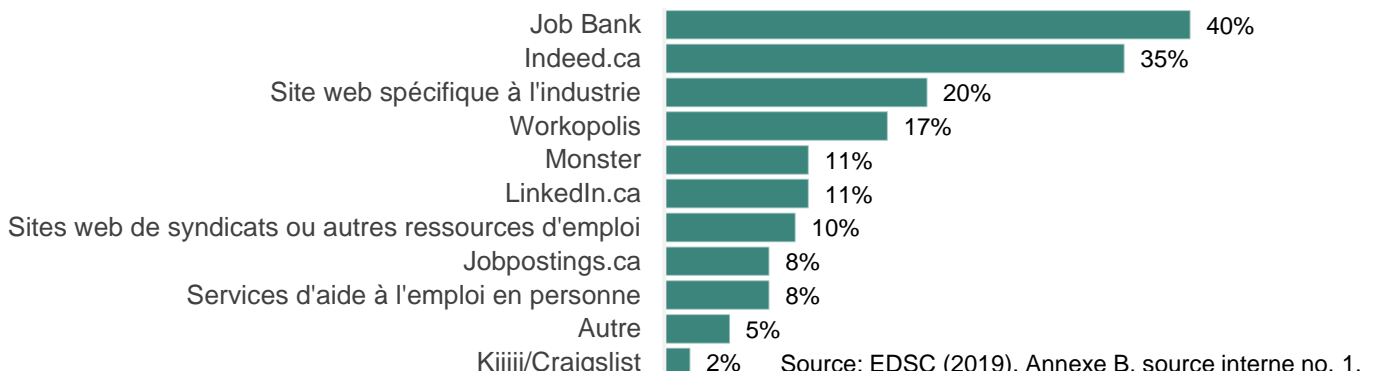
En 2019, les 3 provinces suivantes ont maintenu leurs propres sites d'emplois indépendants pour plus de souplesse pour travailler avec les employeurs locaux : la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et le Québec.

Le Guichet-Emplois est l'un des nombreux sites d'emplois en ligne accessibles aux chercheurs d'emploi

En tant que site d'emplois, la plateforme en ligne du Guichet-Emplois fonctionne dans un secteur compétitif et novateur.

La figure 3 montre que 4 personnes sur 10 à la recherche d'un emploi en 2017 ont utilisé le Guichet-Emplois comme principale source d'information pour: leur recherche d'emploi; leur planification de carrière; et les tendances du marché du travail.

Figure 3 : Proportion des chercheurs d'emploi par site d'emplois au Canada en 2017



Source: EDSC (2019). Annexe B, source interne no. 1.

CONTEXTE DU PROGRAMME

Par rapport aux autres sites d'emplois canadiens, le Guichet-Emplois est une plateforme de confiance prenant part à un processus sécurisé et authentifié de jumelage employeur-employé.







À présent, les sites d'emplois proposent souvent des services de jumelage d'emploi. La plupart des services de jumelage d'emploi sont soutenus par l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et les algorithmes. Ils varient d'une plateforme à l'autre avec une structure tarifaire allant de 150 \$ à 1,800 \$ par mois (voir l'annexe B, source interne no 1).

- Les plateformes de médias sociaux comme Facebook et LinkedIn recueillent des renseignements sur les compétences, l'expérience, les études, les intérêts, les réseaux et les préférences de leurs utilisateurs. Ceci permet aux employeurs de se mettre en relation avec les chercheurs d'emploi sans attendre que ces derniers présentent une demande pour un poste. Ces plateformes recrutent des personnes hautement qualifiées qui ne sont pas forcément en recherche active d'emploi.

Selon les responsables du programme, la plateforme en ligne du Guichet-Emplois est principalement conçue pour soutenir les politiques d'assurance-emploi et les objectifs du marché du travail.

- Moyennant des frais, les sites d'emplois du secteur privé permettent aux employeurs d'effectuer des recherches personnalisées en limitant les correspondances à celles de meilleure qualité et à certains secteurs. Les sites d'emplois du secteur privé fournissent un « texte libre » aux employeurs pour décrire leurs besoins.

Tableau 1 : Comparaison du Guichet-Emplois avec d'autres sites d'emplois canadiens

Caractéristiques	 Guichet-Emplois	 Indeed	 LinkedIn	 Facebook	 Jobillico	 Monster
Utilisation de témoins		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Messagerie intégrée à l'application		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vidéoconférence intégrée à l'application				<input checked="" type="checkbox"/>		
Affichage et plateforme bilingues	<input checked="" type="checkbox"/>					
Utilisation de catégories professionnelles fixes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Utilisation de catégories de compétences fixes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Utilisation d'une description de poste fixe	<input checked="" type="checkbox"/>					
Amélioration de la sélection pour permettre aux employeurs de filtrer les candidats non qualifiés		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Validation et authentification des employeurs et des offres d'emploi en utilisant le NAS et le numéro d'entreprise de l'ARC	<input checked="" type="checkbox"/>					
Obligation de fournir de l'information sur les salaires	<input checked="" type="checkbox"/>					

Source : EDSC (2019). Annexe B, source interne no 1.

CONTEXTE DU PROGRAMME

Caractéristiques générales de la plateforme en ligne du Guichet-Emplois par rapport aux autres sites d'emplois

Le Guichet-Emplois évolue dans un secteur hautement dynamique et innovant. Tout en complétant les services destinés aux employeurs et aux demandeurs d'emploi aux côtés des plateformes du secteur privé, le Guichet-Emplois offre une alternative gratuite et objective. Plus spécifiquement, le service Jumelage-emploi ne donne pas la priorité aux offres d'emploi pour générer des revenus publicitaires et offre un accès égal aux services de recherche d'emploi sans frais de service ni d'abonnement. Par rapport aux autres sites d'emploi:

- le Guichet-Emplois est la seule plateforme bilingue et exige des renseignements sur les salaires;
- sans la possibilité d'utiliser des témoins, le Guichet-Emplois limite le partage d'information sur les chercheurs d'emploi avec des tiers;
- Indeed, Facebook, Monster et Jobillico permettent aux employeurs d'utiliser un texte libre pour décrire les compétences, la description des tâches et le titre des postes. Le Guichet-Emplois et LinkedIn n'utilisent pas le texte libre;
 - Le Guichet-Emplois utilise des compétences fixes, des descriptions de poste et des catégories professionnelles selon les codes nationaux des professions.
- Indeed, LinkedIn, Facebook, Jobillico, et Monster permettent aux employeurs et chercheurs d'emploi de communiquer entre eux à tout moment au moyen de leur plateforme par messagerie instantanée ou courriels.
 - Facebook offre l'option supplémentaire de la vidéoconférence.
- les employeurs ayant recours au Guichet-Emplois peuvent inviter les chercheurs d'emploi qui ont été jumelés à postuler, mais ils ne peuvent pas communiquer avec les candidats potentiels avant qu'ils ne postulent à un poste ou ne répondent à leur invitation;
- les chercheurs d'emploi qui s'inscrivent au service Jumelage-emploi doivent fournir leur NAS afin de garantir leur citoyenneté ou leur statut de candidat approuvé pour le programme Entrée express.

Entre décembre 2018 et avril 2019, plus de 70 %, soit environ 730 employeurs, qui ont répondu volontairement à l'enquête du Guichet-Emplois pour employeurs ont indiqué que leur expérience était :

- excellente (22 %);
- bonne (31 %);
- satisfaisante (23 %).

Pourquoi les employeurs utilisent-ils le Guichet-Emplois

Parmi les 41 employeurs disposant d'un compte du Guichet-Emplois qui ont été interrogés dans le cadre de cette évaluation, les 3 principales raisons étaient les suivantes :

- le service était gratuit (70 %);
- il attire un grand nombre de candidats (63 %);
- il est simple et facile à utiliser (51 %).

APPROCHE DE L'ÉVALUATION

Pour les besoins de ce rapport d'évaluation, on a indiqué 6 questions d'évaluation auxquelles répondre :

1. Quelles sont les caractéristiques des employeurs qui utilisent le Guichet-Emplois pour les employeurs?
2. Quelles sont les caractéristiques sociodémographiques des chercheurs d'emploi qui utilisent le service Jumelage-emploi?
3. Quelle a été l'efficacité du Guichet-Emplois pour mettre en relation les chercheurs d'emploi et les employeurs au moyen du service Jumelage-emploi?
 - a) l'utilisation du service Jumelage-emploi a-t-elle contribué à rendre la recherche d'emploi plus efficace pour les chercheurs d'emploi?
 - b) l'utilisation du service Jumelage-emploi a-t-elle contribué à rendre le processus de recrutement plus efficace pour les employeurs?
4. Dans quelle mesure les employeurs ont-ils pu embaucher des travailleurs et les chercheurs d'emploi ont-ils trouvé un emploi grâce au service Jumelage-emploi?
5. Dans quelle mesure le service Jumelage-emploi a-t-il eu une incidence sur les résultats sur le marché du travail?
6. Quelle est la valeur ajoutée du service Jumelage-emploi par rapport aux autres services du Guichet-Emplois? Par rapport aux autres sites d'offres d'emploi canadiens?

CADRE DE L'ÉVALUATION

La présente évaluation se concentre sur les chercheurs d'emploi, les prestataires d'assurance-emploi et les employeurs qui ont utilisé les produits et les services du Guichet-Emplois en 2017 et 2018.

- Les candidats du programme Entrée express ne font pas partie de cette évaluation, car ils relèvent de la responsabilité d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).
- Le Programme des travailleurs étrangers temporaires est soumis à sa propre évaluation. Par conséquent, l'évaluation exclut les employeurs qui ont utilisé le service Jumelage-emploi pour rechercher des travailleurs étrangers temporaires.

L'annexe C décrit toutes les sources de données ainsi que leur calendrier respectif.

APPROCHE DE L'ÉVALUATION

LIMITES DES DONNÉES

Cette évaluation exclut de 2 banques de données administratives les employeurs qui ont utilisé les services du Guichet-Emplois aux fins du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET). En raison de certaines divergences dans l'approche de sélection de ces employeurs au sein de chaque banque de données, il est plus que probable que certains employeurs du PTET ont été inclus par inadvertance. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez l'annexe B , source interne no 4.

Le rapport utilise les données du programme du Guichet-Emplois pour se pencher sur les utilisateurs du service Jumelage-emploi en 2017 et 2018. Les employeurs et les chercheurs d'emploi sont tenus d'informer les responsables du programme au moyen d'une enquête volontaire lorsque l'embauche a effectivement eu lieu à la suite de l'utilisation des services de Guichet-Emplois. Cependant, aucune information n'est recueillie systématiquement. Lorsque des renseignements sont fournis par les chercheurs d'emploi et les employeurs, l'information est limitée. Par conséquent, il n'a pas été possible d'effectuer l'analyse des utilisateurs du service Jumelage-emploi et de leurs résultats sur le marché du travail.

- Une façon d'examiner les résultats sur le marché du travail des utilisateurs du service Jumelage-emploi serait de relier les dossiers fiscaux de l'ARC aux renseignements des utilisateurs du service Jumelage-emploi qui se trouvent dans la banque de données du programme. Au moment de l'évaluation, les dossiers fiscaux pour 2018 n'étaient pas disponibles, ce qui a empêché une analyse plus approfondie qui pourrait éclairer les résultats des utilisateurs du service Jumelage-emploi sur le marché du travail.
- De plus, les utilisateurs du service Jumelage-emploi peuvent compter sur plusieurs sites d'offres d'emploi pour trouver du travail, et pas seulement sur les services disponibles sur la plateforme du Guichet-Emplois. Parmi les autres sites d'offres d'emploi, citons Indeed, LinkedIn, Jobillico, Facebook ou Monster . Il n'est donc pas possible d'attribuer uniquement les résultats au service Jumelage-emploi.

Des commentaires formulés sur une base volontaire par les employeurs et les utilisateurs du service Jumelage-emploi ont été saisis par 2 enquêtes :

- l'enquête sur la désactivation du service Jumelage emploi; et
- l'enquête sur la clôture de l'affichage du service Jumelage-emploi.

Les résultats des enquêtes ont été utilisés pour fournir un contexte sur les modèles de recrutement et de recherche d'emploi.

APPROCHE DE L'ÉVALUATION

LIMITES DES DONNÉES

Les employeurs ont la possibilité, dans les enquêtes, d'indiquer s'ils ont embauché des chercheurs d'emploi appartenant aux groupes suivants : autochtones, minorités visibles, personnes handicapées, jeunes, nouveaux arrivants ou travailleurs âgés. Un chercheur d'emploi peut appartenir à plusieurs groupes. Entre décembre 2018 et avril 2019, les employeurs ont pu fournir des renseignements à environ 2 780 chercheurs d'emploi. Parmi ces demandeurs d'emploi, il n'est pas clair lesquels utilisaient le service Jumelage-emploi.

Cette évaluation a utilisé les données de l'application Appli-Web ou du formulaire en ligne de demande de prestations d'assurance-emploi pour désigner les prestataires qui étaient également des utilisateurs du service Jumelage-emploi. Plusieurs variables socioéconomiques de la banque de données administratives de l'assurance-emploi ont été extraites avec les caractéristiques des prestataires afin de mieux comprendre leur rapidité de retour au travail. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez l'annexe B, source interne no 3.



PRINCIPALES CONSTATATIONS

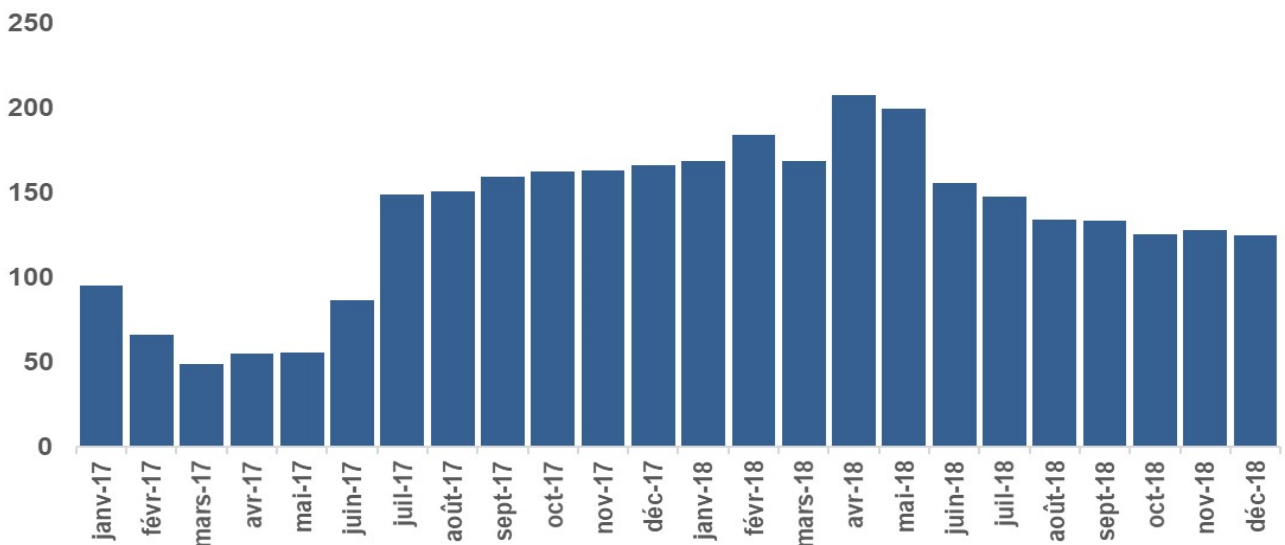
Constatation n° 1 : Les chercheurs d'emploi ont une opinion positive sur la valeur ajoutée du service Jumelage-emploi. D'ailleurs, 60 % des utilisateurs le recommandant à d'autres. En revanche, les points de vue des employeurs et des partenaires ont été plus critiques.

Les résultats d'une enquête de rétroaction ont indiqué que 60 % des chercheurs d'emploi, soit près de 4 930, recommanderaient le service Jumelage-emploi à d'autres utilisateurs. Ces résultats suggèrent que, du point de vue du chercheur d'emploi, le fait de recevoir des commentaires sur les jumelages d'emploi potentiels et leur qualité peut jouer un rôle dans l'information et le soutien de sa recherche d'emploi. Un nombre plus élevé de jumelages par offre d'emploi, comme le montre la figure 4, et une proportion plus élevée d'emplois de qualité, comme le montre la figure 6, pourraient supporter le fait que les chercheurs d'emploi recommandent le jumelage d'emploi à d'autres personnes. Toutefois, aucun lien direct ne peut être établi à partir de ces données. En 2017 et 2018, chaque emploi affiché a généré une moyenne de 134 jumelages.

En 2017 et 2018, les employeurs disposant d'un compte Guichet-Emplois pour employeurs ont affiché plus de 400,000 offres sur la plateforme en ligne du Guichet-Emplois. Les partenaires et les employeurs interrogés dans le cadre de cette évaluation ont été plus critiques à l'égard de la valeur ajoutée du service Jumelage-emploi.

- Aucune des provinces et aucun des territoires n'offre un service de jumelage comparable au service Jumelage-emploi. Cependant, 3 des 9 administrations ont noté que le service avait une valeur ajoutée tandis que les autres pensaient que ce service devrait être amélioré.
- Sur les 23 employeurs qui ont utilisé le service Jumelage-emploi, 18 ne l'ont pas trouvé utile. Pour ceux qui ont fourni des raisons, 9 ont trouvé que la qualité du jumelage était mauvaise.

Figure 4 : Nombre moyen de jumelages par offre d'emploi en 2017 et 2018



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Lors des entrevues avec les responsables du programme, les responsables ont reconnu que le service Jumelage-emploi n'avait pas très bien fonctionné les 2 premières années en 2015 et 2016. À leur connaissance, relativement peu d'employeurs l'utilisent et la convivialité du site a été meilleure pour les chercheurs d'emploi que pour les employeurs.

Le lancement du jumelage employeur-employé était un processus en 3 phases – inscription, élaboration du profil et jumelage d'emploi. Les modules ont été progressivement mis en ligne et mis à l'essai pour en vérifier la stabilité avant d'être mis à la disposition des utilisateurs (voir l'annexe D pour le calendrier des améliorations du Guichet-Emplois, 2014 à 2018). Le plan de déploiement était davantage axé sur l'interface avec les chercheurs d'emploi.

« Actuellement, sur 184 jumelages, le meilleur résultat est de 3 étoiles. Ce candidat jumelé possède les études demandées et est prêt à déménager, mais il n'a pas d'expérience dans ce domaine. Le candidat classé au deuxième rang n'est jumelé que pour les études, car il a fait des études secondaires. »

(Employeur utilisant le Guichet-Emplois)

Sensibilisation des employeurs au service Jumelage-emploi

Bien que des employeurs aient affiché plus de 400,000 offres d'emploi sur la plateforme du Guichet-Emplois, les commentaires obtenus lors d'entrevues ont révélé un faible niveau de connaissance du service Jumelage-emploi parmi ceux-ci. Parmi les employeurs interrogés pour cette évaluation, 24 % (11 sur 41) ont indiqué qu'ils n'avaient pas utilisé le service Jumelage-emploi ou qu'ils ne le connaissaient pas. Cette proportion était de 60 % pour les employeurs ayant répondu volontairement à une enquête de rétroaction (615 sur 1,025) .

Les employeurs interrogés étaient plus enclins à utiliser le service Jumelage-emploi lorsqu'ils ont du mal à pourvoir des postes qui exigent normalement plus d'expérience, des compétences spécialisées et d'études. Lorsqu'ils cherchent à pourvoir des postes peu qualifiés avec moins de formation et d'études requises, les employeurs ont indiqué qu'ils recevaient de nombreux curriculum vitae et n'avaient pas besoin de s'engager dans un recrutement plus actif.

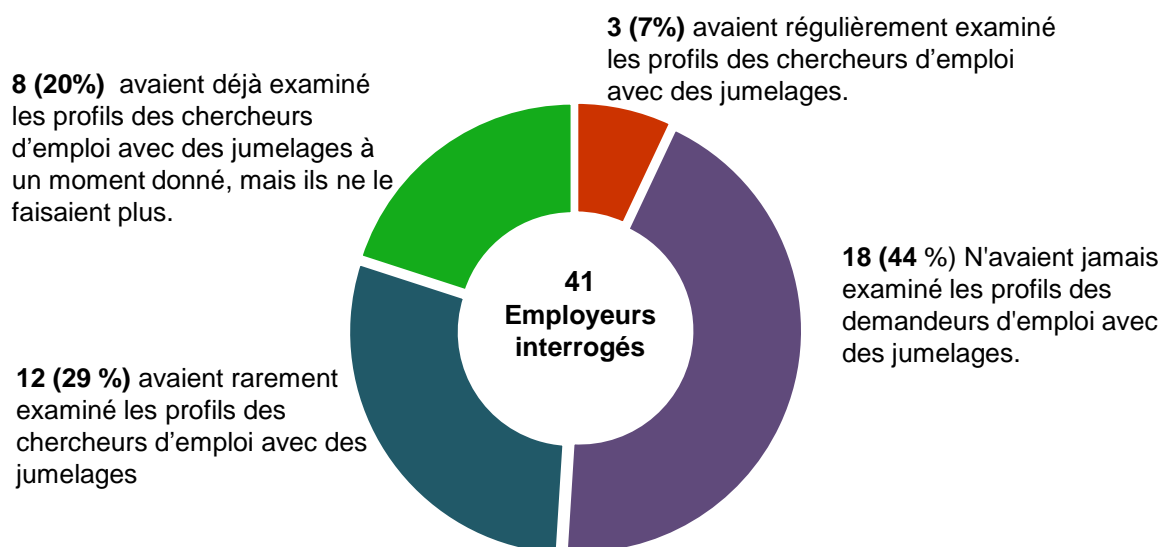
Les employeurs interrogés n'ont généralement eu recours au service Jumelage-emploi qu'après avoir reçu et examiné les curriculum vitae et déterminé que le nombre et la qualité des curriculum vitae étaient insuffisants.

Les récentes améliorations apportées au service Jumelage-emploi permettent aux chercheurs d'emploi de recevoir des notifications par courriel lorsque leur profil correspond à des offres d'emploi. Cependant, les employeurs doivent accéder à leur compte Guichet-Emplois pour examiner les profils des chercheurs d'emploi qui ont été jumelés à leurs postes vacants. Au moment de l'évaluation, il n'existe pas de notification automatique pour les employeurs.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Dans la figure 5, 18 des 41 employeurs n'ont jamais examiné les profils des chercheurs d'emploi jumelés. Parmi les 24 employeurs interrogés qui ont fait des suggestions d'amélioration, 6 ont indiqué que l'envoi de courriels permettrait de s'assurer que les employeurs sont informés des jumelages. L'alerte par courriel pourrait aider les employeurs à réduire leurs efforts de recrutement au lieu de devoir se connecter à leur compte Guichet-Emploi.

Figure 5 : Proportion des employeurs ayant examiné les profils des chercheurs d'emploi en 2019



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 2.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

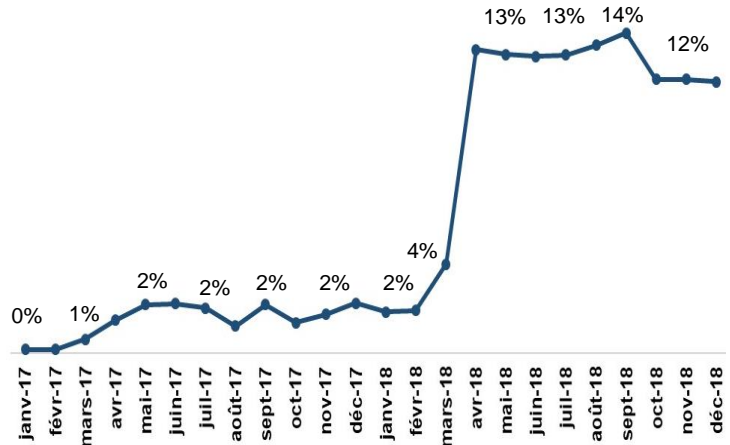
Constatation no 2 : L'efficacité du service Jumelage-emploi dépend de l'exhaustivité des renseignements fournis par les chercheurs d'emploi. De plus, le service Jumelage-emploi est limité par sa forte dépendance au système de classification nationale des professions, qui n'a pas été conçu pour prendre en charge des algorithmes d'appariement sophistiqués.

Les partenaires du programme et les employeurs ont reconnu lors des entrevues que la plateforme en ligne du Guichet-Emplois est populaire et affiche des offres d'emploi de bonne qualité provenant d'une grande variété de secteurs.

La figure 6 montre la proportion de jumelages avec un résultat de 3 ou plus, passant d'environ 2 % fin 2017 à 14 % à la fin de 2018.

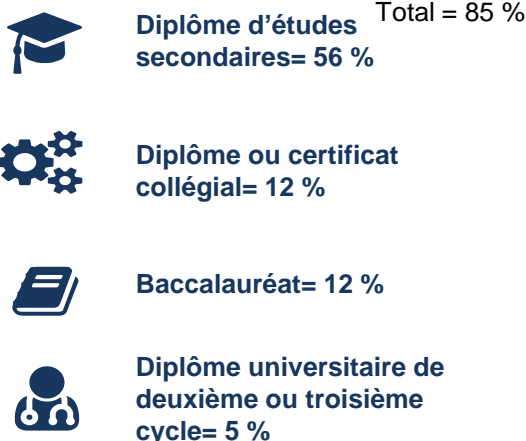
Les améliorations constantes apportées à l'algorithme d'appariement d'emploi, y compris les ajustements effectués pour tenir compte des comportements des utilisateurs ont contribué en partie à cette augmentation. Par exemple, l'acceptation ou le rejet des jumelages d'emploi précédents.

Figure 6 : Proportion d'offres d'emploi avec un résultat de jumelage médian de 3 ou plus en 2017 et 2018



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

Figure 7 : Proportion des utilisateurs du service Jumelage-emploi par niveau de scolarité le plus élevé en 2017 et 2018



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

Une proportion plus élevée de professions avec un résultat de 3 ou plus a été observée parmi les chercheurs d'emploi titulaires d'un diplôme universitaire. Cela pourrait s'expliquer en partie par le fait que les titres de postes tendent à ressembler davantage aux noms de leurs domaines d'études. La situation inverse s'applique également. Sans l'expérience, les études et le niveau de compétence des utilisateurs du service Jumelage-emploi, la probabilité que les employeurs les invitent à postuler diminue légèrement, en particulier pour les professions nécessitant une formation collégiale ou d'apprentissage.

- Selon la figure 7, environ 1 utilisateur du service Jumelage-emploi sur 7 (environ 15 %) n'a pas fourni son niveau de scolarité ou ses diplômes, ce qui pourrait avoir entravé l'efficacité de l'algorithme de jumelage.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

La capacité des employeurs à sélectionner correctement la CNP ou les titres de poste pour leurs postes annoncés, limite quelque peu l'efficacité du service Jumelage-emploi. Dans la figure 8, environ 63 % des employeurs interrogés (26 sur 41) se sont montrés plus critiques à l'égard des CNP que les employeurs ayant répondu à l'enquête, 10 d'entre eux demandant la possibilité de rendre les titres de poste plus spécifiques à leur affichage. Bien que cela ne soit pas directement lié à la sélection des CNP ou des titres de postes, environ 77 % des employeurs qui ont volontairement répondu à l'enquête, soit 770 employeurs, ont indiqué qu'ils trouvaient toutes les compétences et les exigences professionnelles nécessaires lorsqu'ils affichaient un poste à pourvoir sur Guichet-Emplois.

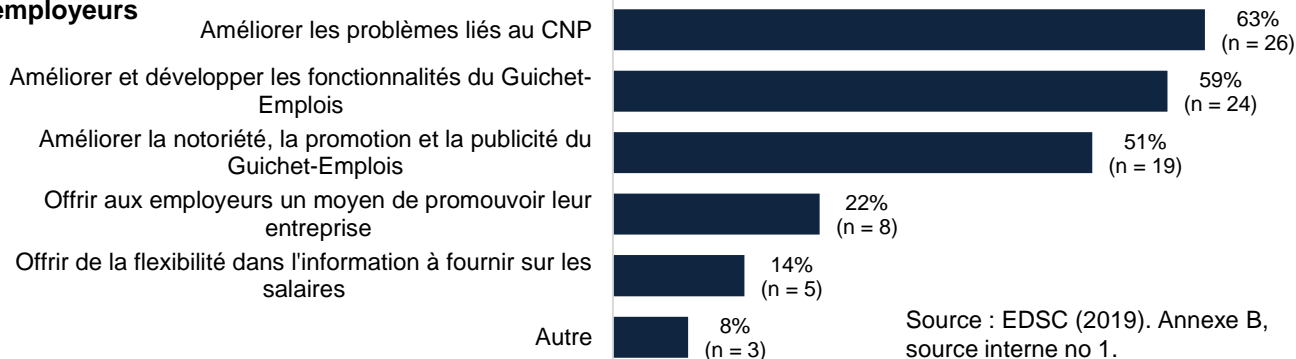
- Bien que la CNP limite la précision des employeurs dans le choix d'un titre de poste, elle prévoit une approche normalisée et donc plus facile à utiliser dans l'algorithme d'appariement d'emploi.

Les personnes interrogées ont perçu la CNP comme étant trop générique et pensent que les candidats peuvent facilement mal comprendre les exigences de leur poste. Sans la possibilité d'utiliser un texte libre en faveur des CNP, les employeurs n'ont pas pu fournir d'information supplémentaire sur leurs offres d'emploi. Les responsables du programme sont conscients que les emplois peu qualifiés ont des titres de CNP plus génériques.

- Par exemple, 1 employeur a mentionné que la CNP pour « plongeur » est « casseroles ». Les autres limites incluent l'obligation d'indiquer le salaire moyen, l'expérience requise et les études fondés sur les CNP, qui ne reflètent pas toujours les normes de l'industrie ou ne rendent pas compte de la diversité au sein des secteurs.

D'après la revue de la documentation de cette évaluation, les employeurs ayant un besoin urgent de pourvoir des postes ont eu tendance à afficher moins d'exigences en matière d'emploi. Dans ces situations, les employeurs incluaient plus d'information sur le processus de demande d'emploi. Ils ont été également plus rapides à retirer leurs affiches d'un site d'emplois.

Figure 8: Les suggestions d'amélioration les plus communes exprimées lors des entrevues avec les employeurs



LA CLASSIFICATION NATIONALE DES PROFESSIONS

La classification nationale des professions est le produit d'un partenariat entre Statistique Canada et Emploi et Développement social Canada. Il s'agit d'une taxonomie acceptée à l'échelle nationale et d'un cadre organisationnel des professions sur le marché du travail canadien.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

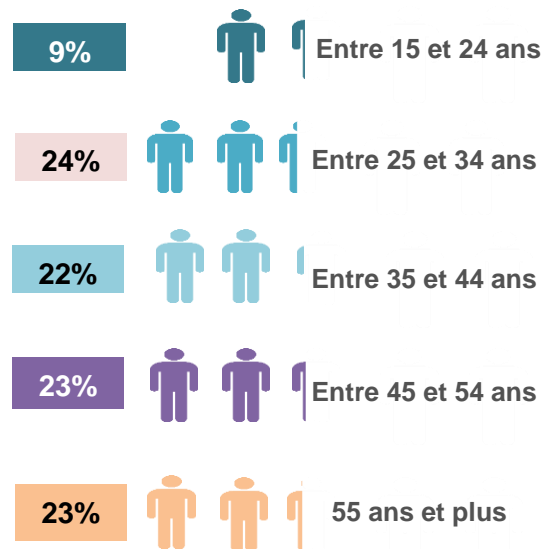
Profil des utilisateurs du service Jumelage-emploi

Les chercheurs d'emploi canadiens peuvent créer un profil et s'inscrire au service Jumelage-emploi sans frais. En 2017, plus de 84,600 étaient des utilisateurs actifs et en 2018, le nombre a atteint près de 124,340. Entre ces 2 périodes, environ 57,000 personnes étaient de nouveaux ou premiers abonnés au service Jumelage-emploi.

Parmi les utilisateurs actifs du jumelage d'emploi, environ 1 sur 10 avait moins de 25 ans. La part par groupe d'âge dans la figure 9 était relativement semblable et comparable à la population active canadienne pour les groupes d'âge de 25 à 55 ans. Les utilisateurs du service Jumelage-emploi ayant un diplôme d'études secondaires ou non (56 %) étaient surreprésentés contre moins de 35 % dans la population active canadienne.

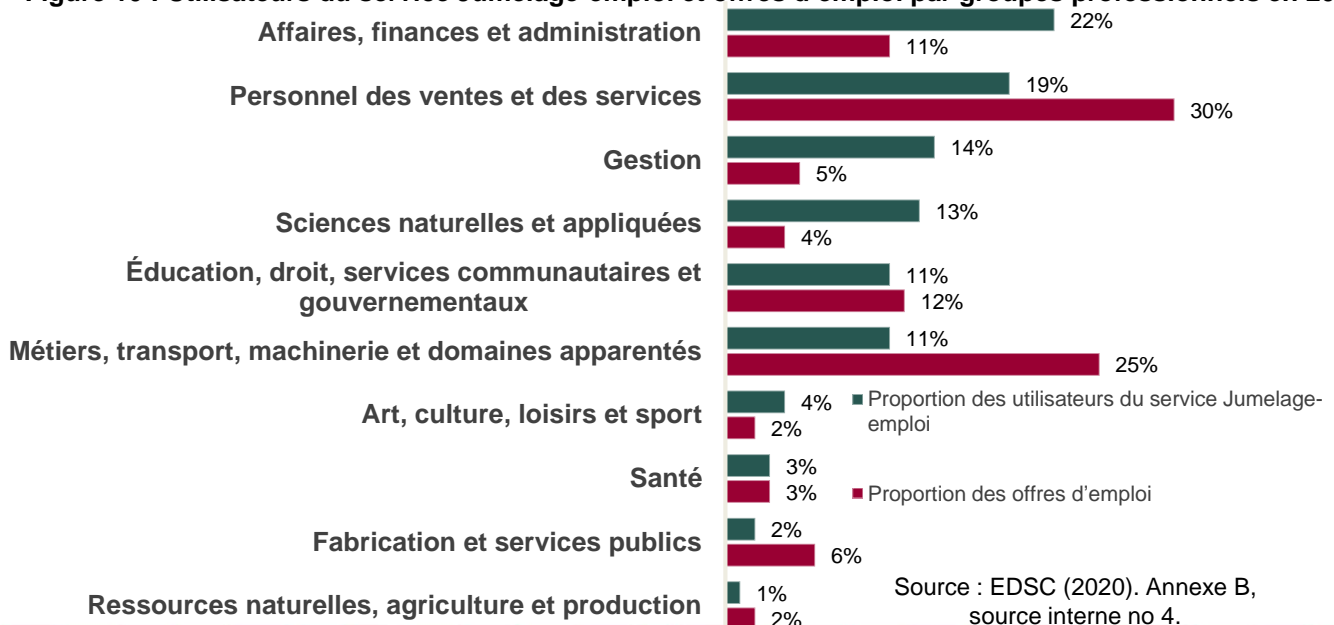
La figure 10 montre une discordance entre la répartition des professions recherchées par emploi par les utilisateurs du service de Jumelage-emploi et celles recherchées par les employeurs au moyen de leurs offres d'emploi. Les différences observées étaient les plus importantes pour les professions des secteurs de la vente et des services, des métiers, du transport et des opérateurs d'équipement, ainsi que pour les professions du commerce, de la finance et de l'administration.

Figure 9 : Utilisateurs du service Jumelage-emploi par groupe d'âge en 2018



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

Figure 10 : Utilisateurs du service Jumelage-emploi et offres d'emploi par groupes professionnels en 2018



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

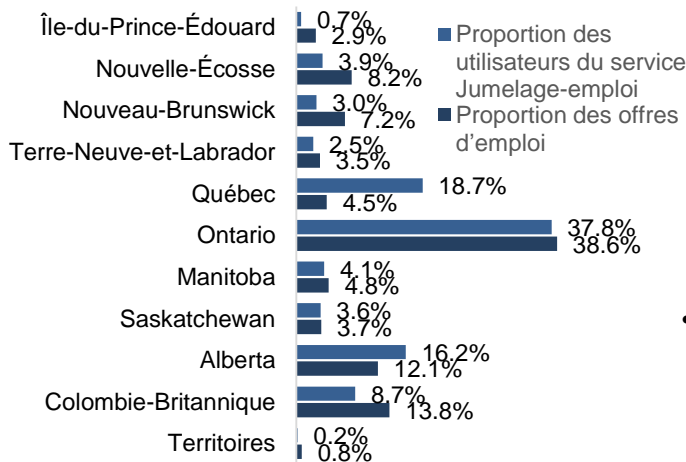
Le service Jumelage-emploi ne prend en compte que les offres d'emploi soumises par les employeurs qui sont inscrits auprès du Guichet-Emplois.

Selon la figure 2, environ 1 offre d'emploi sur 5 a été soumise par des employeurs inscrits auprès du Guichet-Emplois. Pour que les utilisateurs du service Jumelage-emploi puissent augmenter leurs chances de trouver un emploi, ils peuvent également s'inscrire au service Alertes Emplois pour recevoir des notifications d'offres d'emploi.

La figure 11 montre les 3 provinces qui disposent de leur propre tableau d'affichage des offres d'emploi et qui travaillent directement avec les employeurs locaux. Il s'agit de la Colombie-Britannique (C.-B.), de la Saskatchewan (Sask.) et du Québec (Qc).

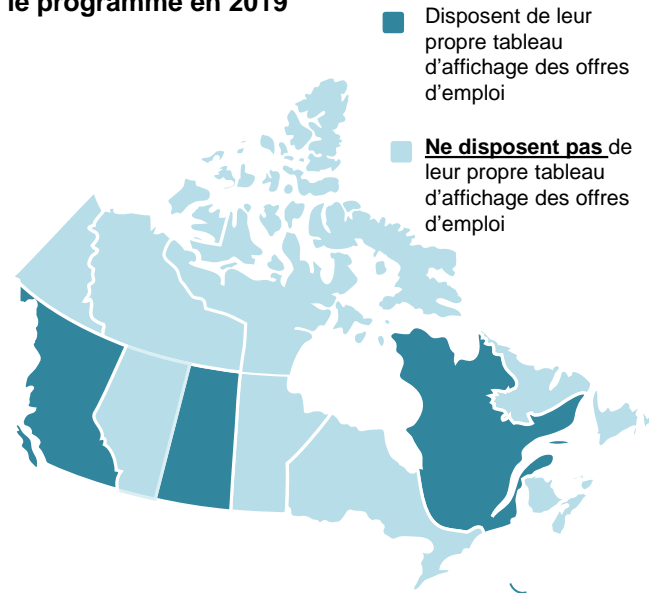
Bien que les offres d'emploi affichées sur des sites d'emplois indépendants (C.-B., Sask. et Qc) figurent sur le Guichet-Emplois en ligne, les utilisateurs du service Jumelage-emploi ne peuvent pas les consulter ou y accéder. Les employeurs qui utilisent des sites d'emplois indépendants devraient avoir 2 comptes à l'échelle provinciale et auprès du Guichet-Emplois.

Figure 12 : Comparaison entre les utilisateurs du service Jumelage-emploi et les offres d'emploi par province et territoires en 2018



Source: EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

Figure 11: Provinces et territoires en partenariat avec le programme en 2019



Source: EDSC (2019). Annexe B, source interne no 1.

La figure 12 montre un décalage entre la répartition des utilisateurs du service Jumelage-emploi et les offres d'emploi dans les différentes provinces, en particulier pour la Colombie-Britannique, l'Alberta et le Québec.

- Ce décalage s'explique en partie par le fait que les employeurs de la Colombie-Britannique et du Québec préfèrent utiliser les sites d'offres d'emploi provinciaux. Bien que ces offres d'emploi puissent être consultées sur le Guichet-Emplois, le service Jumelage emploi ne les prend pas en compte lors de la recherche de jumelages d'emploi potentiels.
- Pour l'Alberta, ce décalage est attribuable en partie à une légère baisse de 0,5 % des employeurs actifs utilisant les services du Guichet-Emplois, associée à une augmentation de plus de 5,000 nouveaux utilisateurs du service Jumelage-emploi.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Profil des employeurs

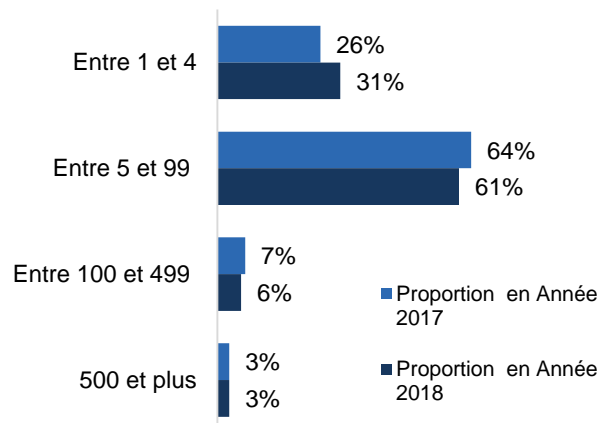
Entre 2017 et 2018, le nombre d'employeurs actifs ayant recours au Guichet-Emplois a augmenté de 20 %, passant d'environ 35,000 à près de 42,000.

- La majorité des employeurs étaient des petites entreprises comptant jusqu'à 99 employés.
- La figure 13 montre une augmentation de la proportion des employeurs comptant jusqu'à 4 employés entre 2017 et 2018. Néanmoins, elle reste relativement petite par rapport au marché du travail canadien dans son ensemble, où plus de 50 % des petites entreprises emploient jusqu'à 4 salariés.

Comme le montre le tableau 2, un peu plus de la moitié des employeurs étaient originaires de l'Ontario et de la Colombie-Britannique en 2017 et 2018. Au cours de cette période, cependant, leur proportion respective a affiché la plus grande variation.

- La diminution en Ontario a été compensée par une augmentation significative de la proportion des employeurs en Colombie-Britannique, avec 4,000 employeurs supplémentaires. Cela a entraîné une perte nette d'environ 500 employeurs.
- Les secteurs de l'hébergement et des services de restauration, de la construction et de l'industrie manufacturière représentent près de la moitié des employeurs qui ont publié des offres d'emploi.

Figure 13: Proportion des employeurs actifs ayant recours au Guichet-Emplois en 2017 et 2018 par taille de l'employeur



Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

Tableau 2 : Proportion des employeurs actifs par province et territoires en 2017 et 2018

Province ou territoires	2017	2018	Écart en pourcentage
Île-du-Prince-Édouard	2,2 %	1,8 %	-0,3
Nouvelle-Écosse	6,5 %	5,3 %	-1,2
Nouveau-Brunswick	5,3 %	4,2 %	-1,1
Terre-Neuve-et-Labrador	4,0 %	2,9 %	-1,1
Québec	5,9 %	7,0 %	1,2
Ontario	44,8 %	36,3 %	-8,4
Manitoba	4,2 %	3,6 %	-0,5
Saskatchewan	0,7 %	4,7 %	4,0
Alberta	14,4 %	14,0 %	-0,5
Colombie-Britannique	11,3 %	19,3 %	8,0
Territoires	0,8 %	0,7 %	-0,1
Total	100 %	100 %	-3,2

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Constatation no 3 : Les utilisateurs du service Jumelage-emploi sont plus enclins à consulter une offre d'emploi lorsque la note de correspondance est élevée. Toutefois, d'autres facteurs que la note influencent les employeurs dans le suivi des chercheurs d'emploi.

Le tableau 3 montre que 57 % des utilisateurs du service Jumelage-emploi ont consulté des offres d'emploi lorsque la note de correspondance était de 4 (sur un maximum de 5). En revanche, 37 % des utilisateurs ont consulté une offre d'emploi lorsque la note était de 1. Cependant, en raison des limites des données, l'évaluation n'a pas pu effectuer une analyse probabiliste examinant les facteurs qui ont une incidence sur la consultation d'un jumelage d'emploi.

Les résultats d'une régression probabiliste n'ont révélé aucune relation entre la note de correspondance de 1 à 5 et la probabilité d'être invité à postuler pour des postes à pourvoir. Les facteurs du tableau 4 montrent que le service Jumelage-emploi semble convenir à des entreprises de taille et de type précis.

Tableau 3 : Proportion des utilisateurs du service Jumelage-emploi ayant consulté une offre d'emploi par note de correspondance en 2018

Note moyenne de correspondance (maximum de 5)	Proportion des personnes procédant à une consultation
4,0	57 %
3,5	50 %
3,0	43 %
2,5	51 %
2,0	55 %
1,5	50 %
1,0	37 %

Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

Tableau 4 : Facteurs ayant une incidence sur la probabilité pour les employeurs d'inviter des chercheurs d'emploi

Une probabilité plus élevée est associée à ce qui suit :

- entreprise comptant moins de quatre 4 employés***;
- durée de l'affichage plus longue (0,023)***;
- offres d'emploi appartenant aux catégories des métiers, des transports et des opérateurs d'équipement (0,005)*** par rapport aux professions du secteur de la vente et des services comme référence du groupe;
- professions nécessitant des études collégiales ou une formation d'apprentissage (0,006)*** par rapport à celles qui nécessitent des études secondaires ou des professions spécialisées comme groupe de référence;
- les affichages de la Colombie-Britannique (0,047)***, du Québec (0,015)*** ou du Manitoba (0,006) par rapport aux affichages de l'Ontario comme province de référence.

Une probabilité plus faible est associée à ce qui suit :

- entreprises de 5 à 99 employés (-0,12)***; entreprises moyennes de 100 à 499 employés (-0,015)*** et grands employeurs de plus de 500 employés (-0,02)***;
- offres d'emploi appartenant aux groupes des sciences naturelles et appliquées (-0,013)*** ou aux groupes des affaires, des finances et de l'administration (-0,011)*** ou aux groupes des arts, de la culture, des loisirs et des sports (-0,012)*** par rapport aux professions de la vente et des services comme groupe de référence;
- professions nécessitant une formation en cours d'emploi (-0,006)*** ou un diplôme universitaire (-0,008)** par rapport aux professions nécessitant des études secondaires ou des professions spécialisées comme groupe de référence.

Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4. **Indique une importance statistique au niveau de 5 % et *** au niveau de 1 %.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Le service Jumelage-emploi a eu une incidence minimale sur la période de recrutement des employeurs

En 2018, une moyenne de 16 % des emplois affichés avec un jumelage a conduit les employeurs à inviter les candidats à postuler si leur recherche avait duré plus de 30 jours, contre une moyenne de 6 % l'année précédente. La proportion plus élevée d'invitations s'explique par le fait que les employeurs qui utilisent les services de la plateforme en ligne du Guichet-Emplois pour embaucher des travailleurs dans le cadre du PTET sont tenus d'afficher leur offre d'emploi pendant au moins 30 jours depuis août 2017. Ils sont également censés inviter les chercheurs d'emploi canadiens à présenter une demande pour un poste lorsqu'une note de correspondance est égale ou supérieure à 2.

- Cette évaluation ne vise pas les employeurs du PTET. Ainsi, les modèles d'embauche des employeurs qui ont publié des offres d'emploi pendant moins de 30 jours sont examinés plus en détail.

Le tableau 5 montre une moyenne de plus de 26 invitations envoyées par des employeurs cherchant à pourvoir des postes dans les groupes professionnels de la gestion, des ventes et des services.

- Pour le groupe de la gestion, les employeurs étaient plus susceptibles de fournir des renseignements supplémentaires sur les exigences de l'emploi. De plus, les chercheurs d'emploi à la recherche d'un emploi en gestion étaient susceptibles de soumettre un profil complet – d'où une meilleure qualité de correspondance.
- Pour le groupe des ventes et des services, les employeurs peuvent avoir eu accès à une plus grande proportion des chercheurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans ce secteur.

Tableau 5 : Invitations par emploi annoncé pendant moins de 30 jours et par groupe professionnel en 2017 et 2018

Groupes professionnels	Nombre moyen d'invitations
Gestion	26,4
Affaires, finance et administration	15,6
Sciences naturelles et appliquées	7,0
Secteur de la santé	9,5
Enseignement, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux	13,6
Arts, culture, sports et loisirs	10,4
Ventes et services	26,8
Métiers, transport, machinerie et domaines apparentés	10,5
Ressources naturelles, agriculture et production connexe	13,8
Fabrication et services d'utilité publique	14,0
Général	16,8

Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Actuellement, le programme ne permet pas de savoir si une personne a été embauchée à la suite d'un jumelage d'emploi et d'une invitation d'un employeur. Parmi les employeurs qui ont embauché quelqu'un, 44 %, soit environ 4,280, ont associé leur embauche à la suite d'une offre d'emploi sur la plateforme en ligne du Guichet-Emplois.

Environ 34 % des employeurs, soit 3,300, ont pu embaucher quelqu'un dans un délai de 2 semaines ou de 14 jours. Selon les partenaires du Guichet-Emplois et quelques employeurs interrogés, cette proportion est probablement plus faible pour les offres d'emploi dans les régions rurales et éloignées, dans certaines parties des provinces de l'Ouest et au Québec.

Les employeurs interrogés (16 sur 41) ont mentionné que les services du Guichet-Emplois avaient une incidence minimale sur leur période de recrutement. La littérature indique que pour certains employeurs en Finlande, la probabilité de pourvoir un poste était de 14 % plus élevée lorsqu'ils utilisaient des sites d'offres d'emploi en ligne.

Profil des prestataires d'assurance-emploi recevant des prestations régulières et des utilisateurs du service Jumelage-emploi

Afin d'examiner dans quelle mesure le service Jumelage-emploi peut aider les chercheurs d'emploi à trouver du travail, l'évaluation a analysé un sous-ensemble d'utilisateurs de jumelage d'emploi qui recevaient des prestations régulières d'assurance-emploi. L'analyse examine notamment si les prestataires d'assurance-emploi qui s'abonnent au service Jumelage-emploi ont tendance à retourner au travail plus tôt que ceux qui ne s'y sont pas abonnés.

En 2017, sur les 1,1 million de demandeurs qui n'ont reçu que des prestations régulières, un peu plus de 2 %, ou 22,725, étaient des utilisateurs du service Jumelage-emploi (voir l'annexe B, source interne no 3).

Par rapport aux demandeurs de prestations régulières, les prestataires d'assurance-emploi qui ont utilisé le service Jumelage-emploi étaient :

- principalement des hommes;
- âgés de plus de 45 ans (55% contre 47%);
- résidents de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba et de l'Ontario;
- diplômés d'un collège ou d'une université (64% contre 45%);
- admissibles à un nombre accru de semaines de prestations régulières;
- Avaient reçu en moyenne près de 2,4 semaines de prestations supplémentaires.

Les principaux résultats d'une récente évaluation de l'initiative Jumeler les Canadiens aux emplois disponibles indiquent que « la communication rapide d'information pourrait être une politique efficace pour réduire les prestations d'assurance-emploi versées lorsqu'elle est ciblée sur des sous-groupes précis » (voir l'annexe B, source externe no 2).

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Grâce à une méthode de jumelage statistique connue sous le nom « d'appariement exact avec groupement », un groupe de comparaison a été créé pour représenter les demandeurs ayant des caractéristiques semblables à celles des demandeurs qui n'ont pas utilisé le service Jumelage-emploi. L'échantillon de demandeurs qui ont utilisé le service comprenait environ 6 640 personnes.

En outre, cette évaluation examine les comportements des demandeurs en fonction du moment de leur inscription au service Jumelage-emploi.

GROUPE DE COMPARAISON COMPRENANT LES DEMANDEURS DE PRESTATIONS RÉGULIÈRES

Afin de créer un groupe de comparaison représentatif pour les prestataires d'assurance-emploi qui ont utilisé le service Jumelage-emploi, l'appariement exact avec groupement a été utilisé comme technique de jumelage. Il sélectionne des groupes semblables de non-utilisateurs en fonction de l'âge, du sexe, de la province de résidence, du niveau de scolarité et de la profession.

Pour plus d'information, voir l'annexe B, source interne no 3.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

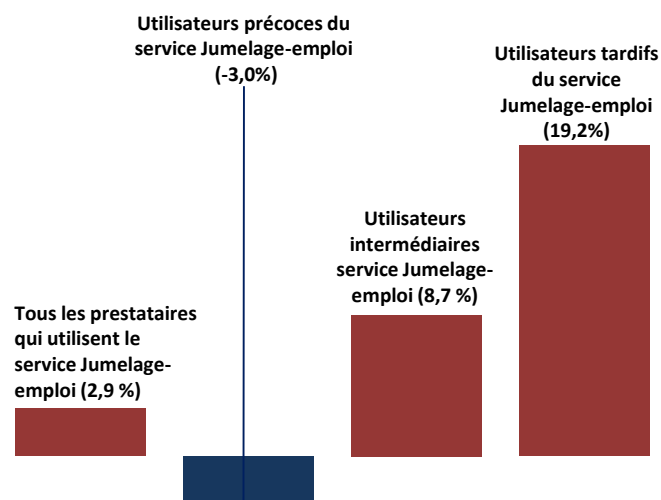
Constatation no 4 : Dans l'ensemble, les résultats indiquent que l'effet du service Jumelage-emploi sur l'épuisement des prestations régulières d'assurance-emploi est limité.

On dit que les prestataires d'assurance-emploi ont épuisé leur droit régulier lorsque le nombre de semaines de prestations reçues (durée réelle) est égal à la totalité du droit disponible au cours de la période de prestations.

En comparant les prestataires qui n'ont jamais utilisé le service Jumelage-emploi pendant leur période d'admissibilité, une régression probabiliste montre que les utilisateurs du service Jumelage-emploi étaient en moyenne 2,9 % plus susceptibles d'épuiser leurs prestations (voir la figure 14).

En divisant les utilisateurs par le moment où ils ont activé le service, on constate que les « utilisateurs précoces » ont moins de chances d'épuiser leurs prestations, tandis que les « utilisateurs intermédiaires » et les « utilisateurs tardifs » ont plus de chances d'épuiser leurs prestations. En particulier, les utilisateurs précoces avaient 3,0 % moins de chances d'épuiser leurs prestations.

Figure 14: Probabilité d'épuiser les prestations régulières d'assurance-emploi pour les utilisateurs du service Jumelage-emploi par rapport aux non-utilisateurs du service en 2017



Source : EDSC (2019). Annexe B, source interne no 3.

Pour les besoins de l'analyse, les demandeurs qui reçoivent des prestations régulières et qui s'abonnent au service Jumelage-emploi sont répartis en 3 groupes :

- ❖ utilisateurs précoces : activent le compte du service Jumelage-emploi dans le premier tiers de leur période de prestations;
- ❖ utilisateurs intermédiaires : activent le compte du service Jumelage-emploi dans le deuxième tiers de leur période de prestations;
- ❖ utilisateurs tardifs : activent leur compte du service Jumelage-emploi dans le dernier tiers de leur période de prestations.

Premier jour

Dernier jour

utilisateurs précoces

utilisateurs intermédiaires

utilisateurs tardifs

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Les résultats associés à la classification des utilisateurs en fonction du moment de l'activation du service doivent être interprétés avec prudence. Par exemple, les demandeurs plus motivés peuvent « se sélectionner eux-mêmes » dès le début du service grâce à leur stratégie de recherche d'emploi plus proactive. En fait, le tableau 6 présente d'autres facteurs qui avaient une incidence sur la probabilité d'épuiser les prestations régulières comme l'âge, les groupes professionnels et la province de résidence.

Le fait de ne tenir compte que des demandeurs qui ont épuisé leurs prestations régulières d'assurance-emploi ne donne pas un tableau complet, car un certain nombre de demandeurs trouvent du travail et mettent fin à leur demande avant d'avoir épuisé leurs droits réguliers. Pour remédier à cette lacune, l'évaluation examine en outre si le recours à un service de jumelage peut contribuer à réduire la probabilité de demander une semaine supplémentaire de prestations régulières pendant toute la durée de la demande, en effectuant une analyse de survie à l'aide du modèle élargi à risques proportionnels de Cox. Pour les besoins de cette analyse, deux aspects liés à l'utilisation du service Jumelage-emploi sont pris en compte à tout moment dans les demandes examinées :

- le nombre total de jumelages d'emploi reçus par un utilisateur;
- les notes moyennes de ces jumelages d'emploi.

Les résultats obtenus sont cohérents dans les 3 groupes de prestataires d'assurance-emploi qui utilisent le service Jumelage-emploi (utilisateurs précoces, intermédiaires et tardifs).

Tableau 6 : Facteurs ayant une incidence sur la probabilité d'épuiser les prestations régulières

Ceux qui ont une probabilité réduite :

- les utilisateurs précoces du service Jumelage emploi (-3 %)^{***} par rapport aux non-utilisateurs du service Jumelage-emploi;
- les prestataires de moins de 25 ans (-7 %)^{***} par rapport aux prestataires de 35 à 44 ans;
- les résidents du Québec (-4 %)^{**} ou de la Colombie-Britannique par rapport aux résidents de l'Ontario;
- éducation, droit et professions sociales, communautaires et gouvernementales (-12 %)^{***} et métiers, transport et machinerie (-13 %) par rapport aux professions du secteur des ventes et des services.

Ceux qui ont une probabilité accrue :

- les utilisateurs intermédiaires (+8,7 %)^{***} et les utilisateurs tardifs (+19,2 %)^{***} par rapport aux non-utilisateurs du service Jumelage-emploi;
- les femmes prestataires (+2 %)^{**} par rapport aux hommes prestataires;
- les prestataires âgés de 55 à 64 ans (+13 %)^{***} et de 65 ans et plus (+27 %)^{***} par rapport aux prestataires âgés de 35 à 44 ans;
- les résidents de l'Alberta, de la Saskatchewan ou du Manitoba (+3 %)^{***} par rapport aux résidents de l'Ontario;
- les prestataires appartenant au groupe professionnel de la santé (+12 %)^{**} par rapport aux professions du secteur de la vente et des services.

Source : EDSC (2020). Annexe B, source interne no 4. **Indique une importance statistique au niveau de 5 % et *** au niveau de 1 % .

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Constatation no 5 : Les prestataires d'assurance-emploi qui avaient utilisé le service Jumelage-emploi et qui avaient des résultats supérieurs à la moyenne en matière de jumelage d'emploi étaient plus susceptibles de retourner au travail rapidement. Toutefois, il n'y avait pas suffisamment de données probantes pour attribuer ce résultat uniquement au service Jumelage-emploi.

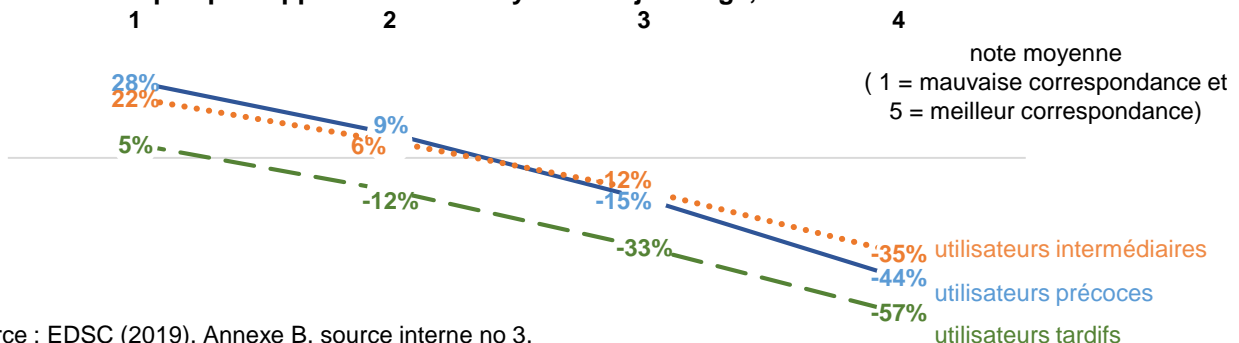
Pour les 3 groupes (utilisateurs précoces, intermédiaires et tardifs), le nombre cumulé de jumelages d'emploi n'a pas eu d'influence sur la probabilité de demander ou non une semaine supplémentaire de prestations d'assurance-emploi. Cependant, pour les 3 groupes, une augmentation de la note moyenne de jumelage était associée à une diminution de la probabilité de demander une semaine supplémentaire de prestations d'assurance emploi.

- Par rapport aux 2 autres groupes, les utilisateurs précoces ont été un peu plus sensibles aux variations de la note moyenne de jumelage (indiqué par la pente plus élevée de la courbe à la figure 15). Ceci suggère que les utilisateurs précoces peuvent être plus sélectifs quant à l'adéquation des emplois disponibles.

Ces résultats sont conformes à l'idée que la clé pour trouver un emploi est la manière dont le profil d'une personne s'harmonise avec les offres d'emploi, et pas seulement le nombre d'emplois disponibles. En fait, les résultats suggèrent que le service Jumelage-emploi peut jouer un rôle dans la détermination de ces cas de « bonne adéquation » pour l'emploi. Toutefois, il n'y a pas suffisamment de données probantes pour attribuer ce résultat uniquement au service Jumelage-emploi.

- La proportion de prestataires d'assurance-emploi qui ont utilisé le service Jumelage-emploi est faible, avec le risque d'une « auto-sélection » qui fausserait les résultats. Sur les presque 24,000 répondants à l'enquête qui ont utilisé le service Jumelage-emploi et qui ont donné volontairement leur avis, seuls 3,260 recevaient des prestations d'assurance-emploi.
- De plus, les renseignements sur les activités de recherche d'emploi menées par les chercheurs d'emploi, autres que l'inscription au service Jumelage-emploi, n'étaient pas disponibles. Il en va de même pour les processus d'embauche des employeurs et le rôle potentiel que le service Jumelage-emploi peut jouer pour les soutenir.

Figure 15 : Diminution de la probabilité d'utiliser une semaine supplémentaire de prestations d'assurance-emploi par rapport à la note moyenne de jumelage, 2017



Source : EDSC (2019). Annexe B, source interne no 3.

CONCLUSION ET RECOMMANDATION

Depuis sa création, le Guichet-Emplois a déployé des efforts considérables pour mieux mettre en relation les chercheurs d'emploi et les employeurs grâce aux divers services proposés sur sa plateforme, comme le montrent 3 rapports récents (voir l'annexe A). Le Guichet-Emplois compte généralement plus de 1,2 million d'offres d'emploi par année sur sa plateforme. Pour une partie de ces offres d'emploi, le service Jumelage-emploi permet aux chercheurs d'emploi et aux employeurs d'être mis en relation.

L'utilisation de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique à des fins de jumelage d'emploi est un domaine qui évolue rapidement. En fait, malgré sa jeune existence, le service Jumelage-emploi a déjà fait l'objet d'un certain nombre d'améliorations depuis son lancement en 2015.

Dans l'ensemble, le rapport a montré qu'un nombre restreint, mais croissant, de chercheurs d'emploi et d'employeurs utilisent le service Jumelage-emploi pour trouver un emploi ou recruter des candidats potentiels. Bien que les utilisateurs de jumelage-emploi aient une opinion positive sur la valeur ajoutée du service, les employeurs ont été plus critiques. Alors que le service Jumelage-emploi arrive à maturité avec le temps, les améliorations futures de la convivialité du site devraient s'orienter vers la satisfaction des besoins des employeurs.

Enfin, l'évaluation a examiné si les prestataires d'assurance-emploi qui s'abonnent au service Jumelage emploi ont tendance à retourner au travail plus tôt que ceux qui ne s'y sont pas abonnés. Dans l'ensemble, les résultats indiquent que l'effet du service Jumelage-emploi sur l'épuisement des prestations régulières d'assurance-emploi est limité. Pourtant, les prestataires d'assurance-emploi qui utilisent le service Jumelage-emploi et qui ont obtenu des résultats supérieurs à la moyenne en matière de jumelage d'emploi étaient plus susceptibles de retourner au travail rapidement. Toutefois, il n'y a pas suffisamment de données probantes pour attribuer ce résultat uniquement au service Jumelage-emploi.

Selon ces constatations, la Direction de l'évaluation formule les recommandations suivantes :

- **Recommandation no 1 : Étudier des approches visant à garantir que les chercheurs d'emploi fournissent des renseignements plus complets sur leur profil afin de permettre un meilleur jumelage avec les employeurs potentiels;**
- **Recommandation no 2 : Élaborer une stratégie de promotion pour les employeurs afin d'améliorer le niveau de connaissance du service Jumelage-emploi et faire l'essai de cette stratégie;**
- **Recommandation no 3 : Mener une évaluation des besoins auprès des employeurs sélectionnés afin d'élaborer et de mettre en œuvre des fonctionnalités qui améliorent l'expérience du jumelage d'emploi pour les employeurs et d'en faire l'essai.**

RÉPONSE DE LA DIRECTION/PLAN D'ACTION

Recommandation no 1 : Étudier des approches visant à garantir que les chercheurs d'emploi fournissent des renseignements plus complets sur leur profil afin de permettre un meilleur jumelage avec les employeurs potentiels.

La direction approuve la recommandation.

Le Guichet-Emplois s'efforce d'améliorer l'expérience de tous les utilisateurs en fonction de l'évolution de leurs besoins. Tout au long de 2019 et de 2020, le Guichet-Emplois a continué à améliorer l'expérience des utilisateurs, en particulier celle des chercheurs d'emploi, en améliorant le processus de création de profils pour le service Jumelage-emploi et l'algorithme d'appariement. Ces fonctionnalités permettent d'adapter l'application aux besoins des employeurs et des chercheurs d'emploi.

En mai 2019, le Guichet-Emplois a adapté l'algorithme des chercheurs d'emploi afin de mieux tenir compte des attentes et du profil de carrière souhaité par les utilisateurs. Les chercheurs d'emploi peuvent choisir un algorithme qui valorise davantage les études, l'expérience ou encore les compétences générales afin de personnaliser leur recherche d'emploi. Les chercheurs d'emploi peuvent choisir entre les 3 algorithmes pour améliorer le jumelage de leur profil avec les emplois offerts par les employeurs potentiels. Les algorithmes personnalisés visent à réduire l'incidence que peut avoir un profil incomplet sur la qualité des jumelages. Si l'utilisateur n'entre aucune information dans la section études, expérience ou compétences générales, le système affichera un message l'informant qu'il ne peut utiliser l'algorithme correspondant.

Pour aider les chercheurs d'emploi à créer un profil complet, le Guichet-Emplois a mis au point un processus continu d'ajout de nouveaux titres de postes selon les suggestions des utilisateurs. Dès la réception de la suggestion, le Guichet-Emplois ajoute les titres à la liste proposée pour qu'ils soient saisis dans le système de sorte que l'utilisateur puisse choisir celui qui reflète le mieux son expérience. En collaboration avec l'équipe de la Classification nationale des professions, le Guichet-Emplois a établi une procédure pour ajouter rapidement de nouveaux titres de postes et de nouvelles compétences, ainsi que pour créer une liste de titres de postes aussi exhaustive et précise que possible pour l'avenir.

Le Guichet-Emplois a également amélioré la section études du profil des chercheurs d'emploi en allongeant la liste consultable de programmes de la Classification des programmes d'enseignement (CPE). Avant ce changement, certains utilisateurs avaient du mal à trouver leur programme d'études spécialisées en raison du nombre limité de programmes dans la liste de recherche. Ce problème a pu conduire certains utilisateurs à omettre simplement l'information, ce qui a eu des répercussions sur l'exactitude de leurs jumelages d'emploi. La liste allongée des programmes d'études permet maintenant aux chercheurs d'emploi de saisir le nom exact de leur programme.

RÉPONSE DE LA DIRECTION/PLAN D'ACTION

Le Guichet-Emplois prévoit également d'améliorer l'inventaire actuel des compétences. En harmonisant l'inventaire des compétences à la Taxonomie des compétences et des capacités récemment mise en œuvre, le Guichet-Emplois vise à fournir aux utilisateurs une liste de compétences plus longue et mieux structurée pour la création de leur profil. Les chercheurs d'emploi pourront être plus précis dans leur choix de compétences dans le profil, ce qui leur permettra d'obtenir de meilleurs jumelages d'emploi. En collaboration avec d'autres équipes de la Direction de l'information sur le marché du travail, le Guichet-Emplois poursuivra ses efforts pour élargir et peaufiner l'inventaire des compétences. La première étape s'est achevée à la fin de 2020, et les prochaines étapes de la mise à jour de l'inventaire des compétences se dérouleront tout au long de 2021 et 2022.

Durant la pandémie de COVID-19, le Guichet-Emplois a servi de ressource clé pour aider les utilisateurs à trouver des possibilités d'emploi. Les améliorations apportées permettront aux utilisateurs de fournir dans leur profil une description détaillée et complète de leurs études et expériences professionnelles. Ces profils permettent d'obtenir des jumelages d'emploi de meilleure qualité, ce qui se traduit par des activités de recherche d'emploi plus efficaces.

Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
1.1 Mettre à jour l'inventaire des compétences pour l'harmoniser à la Taxonomie des compétences et des capacités	Hiver 2022



RÉPONSE DE LA DIRECTION/PLAN D'ACTION

Recommandation no 2 : Élaborer une stratégie de promotion pour les employeurs afin d'améliorer le niveau de connaissance du service Jumelage-emploi et faire l'essai de cette stratégie.

La direction approuve la recommandation.

Une refonte du tableau de bord des employeurs est en cours. La nouvelle version du tableau de bord permettra aux employeurs de naviguer efficacement dans les résultats du service Jumelage-emploi en affichant une vue d'ensemble des jumelages reçus et du nombre de candidats intéressés par l'offre d'emploi. L'amélioration de la visibilité et de l'accessibilité de cette fonction devrait permettre aux employeurs de mieux connaître ce que peut offrir le service Jumelage-emploi.

De plus, le Guichet-Emplois est en train de mettre au point un outil d'envoi de CV, lequel devrait être lancé en 2021. Le service permettra aux demandeurs d'emploi ayant un compte « Plus » d'envoyer directement leur CV aux employeurs au moyen de la plateforme du Guichet-Emplois. Pour faciliter l'accès à l'information, l'envoi de CV, les jumelages d'emploi et le rapport sur les activités seront tous affichés dans la même section. En raison de la popularité de l'outil d'envoi de CV, on prévoit qu'un plus grand nombre d'employeurs se tourneront vers le service Jumelage-emploi.

Le Guichet-Emplois prévoit également d'intégrer un processus de courriel au service de jumelage d'emplois afin d'alerter les employeurs de leurs jumelages. À titre de stratégie promotionnelle, un courriel sera envoyé aux employeurs, dès la création d'une offre d'emploi, pour les informer des candidats potentiels et des caractéristiques du service Jumelage-emploi. Le Guichet-Emplois pourrait chercher à étendre cette fonctionnalité et à créer un courriel hebdomadaire présentant les résultats du jumelage.

Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
2.1 Procéder à la refonte de la page du tableau de bord des employeurs pour mettre en évidence le service Jumelage-emploi pour les utilisateurs grâce à des boîtes de prévisualisation.	Printemps 2021
2.2 Concevoir l'outil d'envoi de CV pour les chercheurs d'emploi et les employeurs	Printemps 2021
2.3 Envoyer par courriel les résultats des jumelages aux employeurs lors de la création d'une offre d'emploi	Automne 2021

RÉPONSE DE LA DIRECTION/PLAN D'ACTION

En plus de sensibiliser les employeurs disposant déjà d'un compte utilisateur, le Guichet-Emplois prévoit d'inviter de nouveaux employeurs à s'inscrire au service. Pour attirer de nouveaux employeurs, une série de campagnes publicitaires en ligne utilisant les médias sociaux et des bannières a été préparée. La première campagne s'est déroulée avec succès en octobre et novembre 2020, incitant plus de 160,000 personnes à consulter le Guichet-Emplois pour employeurs. Une deuxième campagne est en cours et débutera en janvier 2021.

En parallèle, le Guichet-Emplois a préparé, conjointement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), des messages pour promouvoir son service auprès des employeurs qui consultent la page d'inscription en direct des entreprises de l'ARC. À l'heure actuelle, les employeurs qui consultent 2 des pages Web statiques de l'ARC pour enregistrer un numéro d'entreprise peuvent voir le message; d'autres messages devraient être ajoutés lorsque les employeurs auront terminé le processus d'inscription de leur entreprise.

Enfin, le Guichet-Emplois fera la promotion du service Jumelage-emploi auprès des employeurs qui éprouvent des difficultés à trouver des employés en s'adressant directement à des groupes d'employeurs.

Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
2.4 Afficher les messages sur la page d'inscription en direct des entreprises de l'ARC	Printemps 2021
2.5 Collaborer avec les groupes d'employeurs qui pourraient éprouver des difficultés d'embauche	Automne 2022



RÉPONSE DE LA DIRECTION/PLAN D'ACTION

Recommandation no 3 : Effectuer une évaluation des besoins auprès des employeurs sélectionnés afin d'élaborer et de mettre en œuvre des fonctionnalités qui améliorent l'expérience du jumelage d'emploi pour les employeurs et d'en faire l'essai.

La direction approuve la recommandation.

Le Guichet-Emplois a mis en place plusieurs moyens de recueillir les commentaires. Tous les utilisateurs peuvent communiquer avec le Guichet-Emplois par l'entremise du site Web ou par courriel, et transmettre leurs suggestions pour améliorer les fonctionnalités du Guichet-Emplois. Tous les commentaires sont examinés quotidiennement. Pour comprendre les besoins des utilisateurs, le Guichet-Emplois a également préparé divers sondages. Les réponses aux sondages sont régulièrement analysées afin de saisir les exigences d'un service efficace de site d'emplois. De plus, le Guichet-Emplois a créé 2 groupes de travail distincts (un sur le Jumelage-emploi et l'autre sur l'expérience utilisateur) pour trouver des idées novatrices, définir des publics précis et répondre aux besoins de ces derniers. Les commentaires obtenus de toutes ces sources orientent le Guichet-Emplois sur le plan de l'efficacité et de l'expérience utilisateur des services qu'il offre; ces commentaires aident également le Guichet-Emplois à prendre des décisions éclairées.

En avril 2020, le Guichet-Emplois a travaillé avec le groupe sur l'expérience client d'EDSC pour se pencher sur l'application du Guichet-Emplois pour employeurs. Les recommandations qui en sont ressorties ont fourni une orientation pour la refonte du tableau de bord des employeurs et ont mis en évidence d'autres aspects à améliorer. Lorsque le tableau de bord des employeurs aura été mis en œuvre, le Guichet-Emplois travaillera de nouveau avec le groupe sur l'expérience client pour évaluer les améliorations apportées à l'expérience utilisateur de l'employeur.

Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
3.1 Mener une deuxième étude sur l'expérience utilisateur en se penchant sur le nouveau tableau de bord des employeurs et sur le service Jumelage-emploi, en collaboration avec le groupe sur l'expérience client	Automne 2021

ANNEXES

Annexe A : Résumé des études antérieures relatives au Guichet-Emplois

La composante de l'évaluation de l'information sur le marché du travail du Guichet-Emplois réalisée en 2017 a montré les éléments suivants :

- 70 % des chercheurs d'emploi ont été satisfaits du Guichet-Emplois;
- 68 % des employeurs disposant d'un compte du Guichet-Emplois étaient satisfaits du site Web et des services reçus;
- 60 % des employeurs ont utilisé le Guichet-Emplois comme principal lieu d'affichage des offres d'emploi; et
- plus des deux tiers des chercheurs d'emploi connaissaient et utilisaient l'information sur la planification de la carrière et les tendances du marché du travail et la trouvaient utile.

L'évaluation de l'initiative Jumeler les Canadiens aux emplois disponibles, achevée en 2018, s'est penchée sur l'amélioration des alertes-emplois et de l'information sur le marché du travail et sur leur efficacité à soutenir les activités de recherche d'emploi. Le service Alertes-Emplois est un service de notification par courriel qui informe les abonnés des offres d'emploi publiées sur le site Guichet Emplois. L'évaluation a permis de constater ce qui suit :

- l'initiative a permis de mieux faire connaître l'existence du service Alertes-Emplois et l'abonnement au service;
- une plus grande exposition au service « Alertes-Emplois » a été positivement liée au nombre d'entrevues et d'offres d'emploi, au nombre d'heures de recherche dans une semaine typique et à la probabilité de passer d'un emploi temporaire à un emploi permanent.

L'étude complémentaire sur Tendances de l'inscription des prestataires d'assurance-emploi au Guichet-Emplois, achevée en 2020, a examiné l'utilisation du service Alertes-Emplois qui est disponible pour les chercheurs d'emploi ayant fait une demande de prestations d'assurance-emploi en ligne. Principales constatations :

- la proportion des demandeurs de prestations d'assurance-emploi qui s'inscrivent au service Alertes Emplois après y avoir été invités augmente régulièrement, passant d'environ 20 % en décembre 2017 à environ 35 % en avril 2019. Les abonnés étaient surtout des femmes âgées de 45 ans ou plus qui possédaient un diplôme d'études collégiales ou universitaires;
- plus de la moitié des offres d'emploi proviennent de 2 catégories professionnelles : ventes et services et affaires, finances et administration;
- près de la moitié des offres d'emploi exigeaient un diplôme universitaire ou collégial ou une certaine formation pratique. Environ 37 % d'entre eux devaient avoir un diplôme d'études secondaires ou une formation propre à l'emploi;
- l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick sont parmi les provinces où la proportion des offres d'emplois nécessitant une formation en cours d'emploi est la plus importante;
- le taux horaire moyen des postes affichés est passé de 16,50 \$ en 2017 à 18,60 \$ en 2019, soit une augmentation de 12,7 %;
- en 2018, les offres d'emploi étaient affichées pendant environ 36 jours en moyenne, comparativement à 29 jours en 2017.

ANNEXES

Annexe B : Bibliographie

Sources des données

- S1. Données administratives du Guichet-Emplois
- S2. Données administratives relatives à l'assurance-emploi
- S3. Enquête générale sur le service Jumelage-emploi – de janvier 2017 à décembre 2017
- S4. Enquête sur la désactivation du Guichet-Emplois – avril 2018 à avril 2019
- S5. Enquête sur le Guichet-Emplois pour les employeurs – décembre 2018 à avril 2019
- S6. Enquête sur la clôture des offres d'emploi – décembre 2018 à avril 2019

Sources internes (non publiées, disponibles sur demande) :

1. Emploi et Développement social Canada (2019). Analyse documentaire pour l'évaluation du Guichet-Emplois en tant que plateforme en ligne offrant des services aux Canadiens.
2. Emploi et Développement social Canada (2019). Entrevues auprès d'employeurs, de représentants provinciaux et territoriaux et de responsables de programmes
3. Emploi et Développement social Canada (2019). L'incidence du service Jumelage-emploi sur les prestataires d'assurance-emploi – prestations régulières.
4. Emploi et Développement social Canada (2020). L'efficacité du service Jumelage-emploi pour les employeurs et les chercheurs d'emploi.
5. Emploi et Développement social Canada (2019). Tendances de l'inscription des prestataires d'assurance-emploi au Guichet-Emplois.
6. Emploi et Développement social Canada (2018, dernière mise à jour le 6 janvier 2018). Rapport sommaire 2017 à 2018 du Guichet-Emplois. Disponible sur demande.

Sources externes :

- E1. Emploi et Développement social Canada (2017). [Évaluation de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail diffusée par Emploi et Développement social Canada selon une approche Web consolidée.](#)
- E2. Emploi et Développement social Canada (2017). [Évaluation de l'initiative Jumeler les Canadiens et les Canadiennes aux emplois disponibles.](#)

ANNEXES

Annexe C : Approche de l'évaluation

L'évaluation porte sur les chercheurs d'emploi canadiens – notamment les prestataires d'assurance-emploi – les employeurs, et les provinces et territoires qui offrent conjointement cette plateforme avec le gouvernement fédéral. Cette évaluation est axée sur l'efficacité du service Jumelage-emploi pour mettre en relation les chercheurs d'emploi et les employeurs, et sur l'incidence du service Jumelage emploi sur le retour au travail des chercheurs d'emploi qui ont reçu des prestations régulières d'assurance-emploi comme prestation type.



Les sources de données quantitatives ont été créées à l'aide du programme du Guichet-Emplois et de l'application Appli-Web, qui est un système de demande de prestations d'assurance-emploi en ligne. Afin d'examiner les comportements des demandeurs, les données du Guichet-Emplois du Ministère ont été reliées aux banques de données administratives du fichier du profil vectoriel de l'assurance-emploi. Elles ont été reliées pour produire des renseignements qui ont été utilisés pour comparer les prestataires et les non-prestataires.



Plus précisément, seule la cohorte de 2017 des demandeurs bénéficiant de prestations régulières a été utilisée, car des modifications importantes ont été apportées à l'algorithme d'appariement d'emploi en 2015 et 2016. Cette cohorte comprenait environ 6,900 prestataires (voir l'annexe B, source interne no 3).

Le cas échéant, ces sources de données ont été enrichies par d'autres sources de données externes et par la littérature pertinente afin de contextualiser l'analyse.



Les entrevues auprès des informateurs clés ont fourni une source importante de preuves qualitatives. Entrevues avec 41 employeurs qui utilisent le Guichet-Emplois en 2018 et 2019, 10 représentants provinciaux et territoriaux qui participent à la prestation conjointe des services du Guichet-Emplois et 5 responsables du Guichet-Emplois qui travaillent à EDSC dans divers domaines liés à la prestation du Guichet-Emplois – soit un total de 56 participants. Les entrevues ont eu lieu en mai et en juin 2019.

ANNEXES

Annexe D : Calendrier des améliorations du Guichet-Emplois (2014 à 2018)

