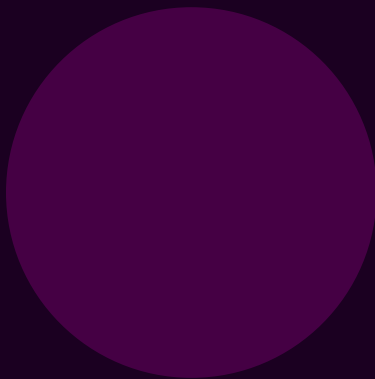




Pour les décideurs politiques provinciaux, territoriaux et fédéraux

Appliquer les connaissances relatives au comportement aux défis du marché du travail :

Accroître la participation aux services d'emploi et de carrière





L'opportunité

Les services d'emploi et de carrière sont utiles aux chômeurs canadiens, car ils les aident à retourner plus rapidement au travail et à mieux gagner leur vie. **Toutefois, seuls 27 % des chômeurs canadiens ont utilisé ces services au cours des cinq dernières années** ([Centre des Compétences futures, 2021](#)).

L'équipe de recherche sur le comportement (Behavioural Insights Team - BIT) s'est associée au Centre des Compétences futures et aux gouvernements de l'Alberta et de la Saskatchewan pour concevoir et tester des moyens d'accroître la participation. Nous avons mis l'accent sur le calendrier et le contenu des courriels envoyés aux récents demandeurs d'assurance-emploi, en exploitant la base de données Targeting, Referral, and Feedback (TRF).



Qu'avons-nous accompli ?

1. Nous avons examiné la base de données existante (plus de 50 études) sur les facteurs qui influencent l'utilisation des services.
2. Nous avons interrogé des praticiens et des demandeurs d'emploi afin de recenser les principaux obstacles et facilitateurs à l'utilisation de ces services.
3. Nous avons testé les courriels de suivi en Saskatchewan dans le cadre d'un essai contrôlé randomisé (ECR) auprès de 1 491 demandeurs d'emploi; nous avons conçu et mis en œuvre un nouveau courriel de sensibilisation initial.
4. Nous avons conçu et testé trois nouveaux modèles de courriels pour la sensibilisation initiale dans le cadre d'un essai contrôlé randomisé avec 10 prestataires de services et 4 364 demandeurs d'emploi dans l'Alberta.



Pourquoi c'est important

- Les communications de sensibilisation doivent être simples, concises et personnalisées, et faire ressortir la légitimité du service (voir les pages suivantes pour plus de détails sur ces principes de conception et pour des modèles).
- Assurer le suivi des demandeurs d'emploi qui n'ont pas répondu aux premiers messages en envoyant un courriel 4 à 10 semaines après la première prise de contact, afin de soutenir les demandeurs d'emploi qui ne sont pas prêts ou motivés immédiatement après la perte de leur emploi.
- Proposer des offres de services flexibles, y compris des rendez-vous virtuels et téléphoniques, des horaires atypiques et des services d'accueil. Offrir des services dans des lieux pratiques et accessibles par les transports publics.
- Utiliser plusieurs canaux pour atteindre les demandeurs d'emploi : Les messages SMS sont un canal sous-utilisé qui a fait ses preuves auprès des demandeurs d'emploi, mais ils doivent être associés au courrier électronique pour en renforcer la légitimité.

Suggestions pour les décideurs politiques :**Affiner le ciblage, l'orientation et l'administration des commentaires**

Les suggestions suivantes en matière de politique et de programme pourraient permettre à tous les prestataires de services d'emploi et de carrière de mieux utiliser la base de données du TRF. Nombre de ces suggestions peuvent également s'appliquer à d'autres parcours d'orientation.

**Les gouvernements provinciaux et territoriaux utilisent la base de données TRF :**

- Réduire les charges administratives si des fournisseurs tiers sont chargés d'accéder au système de la TRF et de l'utiliser (par exemple, rationaliser le processus d'intégration).
- Fournir des conseils et des modèles pour la sensibilisation des prestataires de services, en utilisant les principes et les modèles élaborés dans le cadre de ce projet. Veiller à ce que les documents soient rédigés dans un langage respectueux qui responsabilise les demandeurs d'emploi.
- Encourager ou exiger des prestataires qu'ils mettent en place des communications de suivi pour les orientations vers la TRF qui ne débouchent pas immédiatement sur un service.
- Améliorer la qualité et le suivi des données afin d'aider les prestataires de services à comprendre quelles stratégies de sensibilisation sont efficaces pour qui. Par exemple, un centre de données provincial permettant aux fournisseurs de consulter des données historiques agrégées.
- Fournir des outils d'évaluation, des conseils et des ressources pour aider les prestataires à tester différentes stratégies, puis créer des forums pour partager ce qui fonctionne.

**Gouvernement fédéral (ESDC) :**

- Mieux signaler la possibilité d'une intervention de la TRF au cours de la procédure de demande d'assurance-emploi afin que les demandeurs d'emploi s'attendent à recevoir des communications de la part des prestataires et qu'ils soient plus susceptibles de considérer cette intervention comme légitime.
- Améliorer la qualité des données pour améliorer le ciblage. Appliquer les meilleures pratiques en matière de conception de formulaires (par exemple, orientation, exemples pratiques, suggestions intelligentes) afin d'améliorer la qualité des coordonnées et des codes CNP, parmi d'autres points de données obtenus au cours de la procédure de demande d'assurance-emploi. Envisager de fournir aux provinces des données sur l'épuisement des prestations.
- De manière plus ambitieuse, envisager de combiner la demande d'assurance-emploi et l'inscription aux services d'orientation professionnelle dans le cadre d'un projet pilote mené en collaboration avec une ou plusieurs provinces. Envisager d'intégrer par défaut certains demandeurs d'assurance-emploi dans le service et d'automatiser les délais de rendez-vous (avec des processus simples d'annulation ou de réinscription).
- Clarifier les lignes directrices afin d'encourager les prestataires à assurer le suivi des demandes de la TRF qui ne débouchent pas sur un service.
- Développer une infrastructure pour l'apprentissage continu et le partage des pratiques efficaces afin de stimuler l'adoption. Cette initiative réunirait les décideurs politiques et les fournisseurs afin d'établir des priorités en matière de recherche et de développement, de diffuser les résultats et les ressources, de fournir des outils d'évaluation et de soutenir l'adoption des technologies.



Le Centre des Compétences futures (CCF) est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste qui se consacre à l'innovation dans le domaine du développement des compétences afin que toutes les personnes au Canada soient prêtes pour l'avenir du travail. Nous travaillons en partenariat avec des personnes chargées de l'élaboration des politiques, des personnes chargées de la recherche, des spécialistes, des employeurs et des travailleuses et travailleurs, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement postsecondaire, afin de résoudre les problèmes urgents du marché du travail et de veiller à ce que chacun puisse bénéficier de possibilités pertinentes d'apprentissage tout au long de la vie. Nous sommes fondés par un consortium dont les membres sont l'Université métropolitaine de Toronto, Blueprint et le Conference Board of Canada, et nous sommes financés par le Programme du Centre des compétences du gouvernement du Canada.



Appliquer les connaissances relatives au comportement aux défis du marché du travail : Accroître la participation aux services d'emploi et de carrière est financé par le programme Compétences Futures du Gouvernement du Canada.

Les opinions et interprétations de cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles du Gouvernement du Canada.



BIT Canada a ouvert ses portes en 2019. Depuis lors, nous avons eu un impact social à travers le pays en appliquant des données probantes sur le comportement humain à la conception de programmes, de politiques, de technologies et de communications.

Nous travaillons en partenariat avec tous les niveaux de gouvernement, les organisations à but non lucratif, les fondations et le secteur privé afin de proposer des solutions fondées sur des données probantes et des évaluations rigoureuses. Nous comptons parmi nos clients le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la Ville de Montréal, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, WoodGreen Community Services, United Way-Halton Hamilton, la Daymark Foundation, East Toronto Health Partners et Sun Life Financial.

Au cours de plus de 70 projets, nous avons aidé ces clients à obtenir des résultats dans un large éventail de domaines, notamment :

- Rendre les lieux de travail plus équitables;
- Protéger les investisseurs des modèles sombres et des tactiques de ludification à haut risque;
- Réimaginer la prestation des services de l'emploi;
- Déterminer les mécanismes politiques permettant de réduire les émissions, et;
- Contribuer à accélérer le diagnostic des problèmes de santé mentale complexes.

Nous aidons également les organisations à renforcer leurs propres capacités de recherche et d'évaluation. Qu'il s'agisse de mettre en place une nouvelle fonction de science comportementale ou de développer une équipe interdisciplinaire mature, nous mettons l'expertise et l'expérience mondiales du BIT au service des organisations canadiennes. Veuillez nous contacter : bitcanada@bi.team

Date de publication :

mars 2024