

FAITS SAILLANTS

TITRE : ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI

1. MISE EN CONTEXTE

Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME), élaboré conjointement par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), découle principalement des difficultés d'intégration au marché du travail rencontrées par de nombreux immigrants et membres de minorités visibles, incluant la sous-utilisation de leurs compétences. En effet, plusieurs données provenant du recensement de 2001 permettent d'observer des écarts importants dans l'activité sur le marché du travail entre divers groupes de la population, selon qu'ils appartiennent ou non à une minorité visible ou selon qu'ils sont issus ou non de l'immigration. Le recensement de 2006 a d'ailleurs montré que cette situation prévalait toujours, même si on note une légère amélioration.

Le PRIIME est une mesure incitative offerte par Emploi-Québec, qui vise à soutenir les petites et moyennes entreprises (PME), afin qu'elles embauchent des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles pour les postes réguliers qu'elles ont à pourvoir. Les volets du PRIIME sont également accessibles aux entreprises qui embauchent une personne immigrante ou issue d'une minorité visible dans le contexte de la mesure Subventions salariales – volet Insertion en emploi. On parle alors d'un PRIIME mixte.

Le programme vise :

- à inciter les PME québécoises à embaucher des personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible pour combler leurs besoins en main-d'œuvre et à les soutenir dans l'accueil et l'intégration de ces personnes à leur milieu de travail;
- à permettre aux personnes immigrantes nouvellement arrivées ou issues d'une minorité visible d'acquérir une première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence et à faciliter leur intégration à un milieu de travail, d'un point de vue socioéconomique et, s'il y a lieu, linguistique;
- à favoriser le maintien en emploi des personnes embauchées.

La période de participation retenue pour cette évaluation se situe entre le 1^{er} juin 2005 et le 31 août 2006. Un peu plus de 1 000 personnes ont commencé à participer au programme au cours de cette période. Ces personnes sont majoritairement :

- des hommes (68 %);
- âgées de moins de 40 ans (76 %);
- de l'Île-de-Montréal (62 %);
- sans soutien public du revenu (62 %).

Ces personnes ont occupé un emploi dans 817 entreprises comptant généralement 50 employés ou moins (87 %).

Pour l'année financière 2007-2008, les déboursés, en intervention, totalisent 6 655 244 \$ alors que 1 138 personnes ont bénéficié du programme; 961 d'entre elles ont commencé à y participer au cours de cette période. Il est à noter que le PRIIME ainsi que les volets 2, 3 et 4 du PRIIME mixte sont financés par les fonds générés par le Programme Immigrants Investisseurs, administré par Investissement Québec.

2. MÉTHODOLOGIE

Trois études ont été effectuées conjointement par la Direction de l'évaluation de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS et la Direction de la performance du MICC pour évaluer le PRIIME et sa variante, le PRIIME mixte.

La première étude, basée sur un sondage mené auprès de personnes ayant commencé à participer au PRIIME ou au PRIIME mixte entre le 1^{er} juin 2005 et le 31 août 2006, a permis de mesurer les effets bruts à court terme sur ces personnes. Il s'agit des effets concernant, notamment, l'acquisition d'une expérience de travail nord-américaine et l'insertion professionnelle dans le domaine ou le niveau de compétence des personnes, les revenus personnels ainsi que la satisfaction envers le programme. Au total, 600 personnes ont répondu au sondage et le taux de réponse est de 59 %.

La seconde étude, de nature qualitative, documente la mise en œuvre et le fonctionnement du programme à partir d'information obtenue auprès de représentants d'organismes externes, de responsables régionaux, d'agents des services aux individus et d'agents et de conseillers aux services aux entreprises d'Emploi-Québec ainsi qu'auprès de responsables régionaux et de représentants du Service-conseil en relations interculturelles du MICC. Au total, 27 entrevues individuelles et en groupe d'une durée moyenne de deux heures ont été menées à Montréal, en Montérégie, en Mauricie et dans la Capitale-Nationale, permettant de recueillir les propos de 70 personnes.

La troisième étude, basée sur un sondage mené auprès d'entreprises ayant reçu une subvention dans le contexte du programme entre le 1^{er} juin 2005 et le 31 août 2006, a permis de mesurer les effets bruts à court terme du programme sur les entreprises, notamment en ce qui a trait à la façon de recruter du personnel et à l'embauche de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible. À cela s'ajoutent le maintien en emploi de la personne embauchée dans le contexte du programme, l'utilisation des différents volets du programme, et la satisfaction envers celui-ci et les personnes embauchées. Au total, 546 entreprises ont répondu au sondage. Le taux de réponse est de 67 %.

3. LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS

3.1 PRINCIPAUX RÉSULTATS DU SONDRAGE MENÉ AUPRÈS DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AU PROGRAMME

La clientèle atteinte correspond dans la très grande majorité des cas **à la clientèle visée**. Par contre, **le programme atteint peu les personnes issues d'une minorité visible nées au Canada**. Ainsi :

- plus de neuf personnes sur 10 (PRIIME : 95 %, PRIIME mixte : 98 %) appartiennent à une minorité visible ou sont résidents permanents depuis moins de deux ans, ou les deux. Toutefois, peu d'entre elles (1 %) sont nées au Canada;
- 98 % disent être en mesure de rédiger un texte en français (91 %) ou en anglais (62 %);
- 75 % ont un diplôme universitaire de 1^{er} cycle (48 %), de 2^e cycle (20 %) ou de 3^e cycle (7 %), principalement dans le domaine des sciences naturelles et appliquées (48 %) et, dans une moindre mesure, dans le domaine des affaires, de la finance et de l'administration (17 %). Ce diplôme a généralement été obtenu dans le pays d'origine (67 %), parfois au Québec (17 %) et rarement ailleurs au Canada (1 %);
- deux personnes sur cinq (43 %) avaient effectué d'autres études ou suivi une formation d'appoint, généralement au Québec (73 %), avant de participer au programme. Il pouvait s'agir d'apprentissage du français ou de l'anglais, d'une formation en cours d'emploi ou d'une formation scolaire visant à faire reconnaître une formation complétée à l'étranger. Plus de la moitié (57 %) avaient entrepris cette formation en vue d'un avancement professionnel ou d'un perfectionnement;
- bien que 43 % aient eu une expérience de travail au Canada, seulement une personne sur 15 (7 %) avait une expérience de travail québécoise dans son domaine et seulement une sur quatre (26 %) avait occupé un emploi dans l'année ayant précédé sa participation au programme. Il s'agit donc en grande majorité de personnes sous-employées.

L'insertion professionnelle est le principal motif de participation.

- Plus de la moitié (53 %) ont participé au programme pour obtenir un emploi et 23 %, pour acquérir de l'expérience de travail au Québec. Toutefois, 20 % ont dit avoir participé au programme parce que leur employeur voulait profiter de la subvention.
- Deux personnes sur cinq (39 %) ont dit avoir trouvé seules l'emploi couvert par le programme, alors que 25 % ont obtenu l'aide d'un organisme communautaire et 21 %, celle d'Emploi-Québec.

Durant leur participation au programme, la majorité des personnes ont occupé des emplois liés à leur domaine de compétence. Toutefois, plusieurs ont occupé un emploi dans un autre domaine. D'autre part, le nombre de personnes correctement qualifiées pour leur emploi est à peu près le même que le nombre de personnes surqualifiées. Plus précisément :

- selon la Classification nationale des professions (CNP) :
 - l'emploi subventionné dans le contexte du programme nécessite une formation de niveau collégial (48 %) ou supérieur (26 %) et, trois fois sur cinq (58 %), il correspond au domaine de formation de la personne,
 - deux personnes sur cinq (40 %) sont correctement qualifiées pour cet emploi et près de la moitié (47 %) sont surqualifiées;
- selon les personnes ayant participé au programme :
 - l'emploi subventionné est très ou assez lié au domaine de formation (71 %). Près de la moitié des personnes se disent correctement qualifiées (44 %) et autant (46 %) se disent surqualifiées.

Pour plusieurs personnes ayant participé au programme, l'emploi obtenu grâce au PRIIME constituait une nette amélioration de leur situation professionnelle. Ainsi :

- moins d'une personne sur 10 (7 %) avait une expérience de travail québécoise dans son domaine avant sa participation au programme;
- comparativement à l'emploi occupé par les personnes qui ont travaillé dans l'année ayant précédé leur participation (26 % des personnes), l'emploi obtenu grâce au PRIIME :
 - nécessitait plus fréquemment une formation de niveau collégial, universitaire ou en gestion (71 %, contre 37 %),
 - correspondait davantage au niveau de qualification des personnes selon la CNP (39 %, contre 26 %) et selon les personnes elles-mêmes (47 %, contre 27 %),
 - se situait plus fréquemment dans le domaine de formation des personnes selon la CNP (59 %, contre 29 %) et selon les personnes elles-mêmes (73 %, contre 34 %), et
 - offrait un meilleur salaire horaire (13,88 \$, contre 10,61 \$).

Plus de quatre personnes sur cinq (85 %) ont dit avoir bénéficié d'activités offertes par les entreprises :

- présence d'un tuteur, d'un *coach* ou d'un accompagnateur (62 %);
- activités de familiarisation avec les façons de faire (55 %);
- activités d'intégration au milieu de travail (49 %).

Environ **une personne sur quatre (27 %) a vécu des difficultés d'adaptation**, généralement des problèmes de communication (50 %) ou d'adaptation à son environnement (40 %).

Le taux de satisfaction des personnes est élevé.

- **Envers les activités, entre 88 % et 95 % :**
 - les motifs d'insatisfaction sont : un manque d'encadrement de la part du tuteur (volet 1 ou volet 2), des activités trop rapides ou insuffisantes, des formations trop courtes ou incomplètes (volet 4);
- **Envers le programme en général : 90 %.**

Des effets positifs sur l'emploi et les revenus :

- **trois personnes sur quatre (76 %) sont totalement (45 %) ou plutôt (31 %) en accord avec l'idée que le programme leur a permis d'acquérir de l'expérience, afin de trouver un emploi dans leur domaine;**
- **près de neuf personnes sur 10 (87 %) ont occupé un emploi après la participation au programme et trois sur quatre (77 %) occupaient un emploi au moment du sondage**, soit 45 semaines, en moyenne, après la participation au programme;
- **plus de trois personnes sur cinq (63 %) ont conservé l'emploi subventionné** dans le contexte du programme et **près de une sur deux (48 %) l'occupait toujours au moment du sondage**, soit 45 semaines, en moyenne, après la participation au programme. Ainsi, dans la majorité des cas, l'emploi occupé après la participation au programme (72 %, soit 63 % / 87 %) et au moment du sondage (63 %, soit 48 % / 77 %) était l'emploi subventionné;
- toutefois, **plusieurs personnes** occupaient encore un emploi pour lequel elles étaient ou se disaient **surqualifiées** (de 38 % à 42 %) ou qui **ne correspondait pas à leur domaine de compétence** (de 23 % à 33 %);
- on note une **amélioration du salaire horaire** :
 - l'emploi occupé après la participation au programme offrait un salaire horaire de **8 % supérieur** à celui offert dans l'emploi occupé durant la participation au programme (15,01 \$, contre 13,87 \$), et
 - pour les personnes qui ont occupé un emploi avant (26 %), le salaire horaire de l'emploi occupé après la participation au programme était de **40 % supérieur** à celui offert dans l'emploi occupé avant la participation au programme (15,01 \$, contre 10,61 \$);
- les **deux tiers (67 %) des personnes** considèrent que leur niveau de **revenu personnel** a été **plus élevé** dans l'année qui a suivi leur participation au programme comparativement à l'année qui l'a précédée.

3.2 PRINCIPAUX RÉSULTATS DE LA COLLECTE D'INFORMATION AUPRÈS D'INTERVENANTS

- Le **PRIIME mixte** et les **distinctions entre le PRIIME et le PRIIME mixte** étaient **parfois mal connus** dans les débuts du programme. Ces distinctions n'étaient d'ailleurs toujours pas comprises par tous, au moment de l'étude qualitative, dans les territoires où le programme est moins utilisé.
- La répartition des fonds entre les régions repose, du moins en partie, sur le nombre de personnes immigrantes ou issues de minorités visibles. Certains déplorent le fait que cette façon de faire n'ait pas tenu compte de l'augmentation rapide de la population immigrante dans leur région, attribuable en partie à l'effort de régionalisation du MICC.

- **Aucune personne ayant voulu participer au programme n'aurait été empêchée de le faire en raison d'un manque de fonds.** Toutefois, des craintes, fondées ou non, à ce sujet auraient parfois fait en sorte de **réduire l'offre de certains volets** du programme, tels que l'adaptation des compétences au contexte de travail nord-américain.
- Selon les personnes rencontrées, **le programme atteint** principalement des personnes immigrantes et **peu de personnes issues de minorités visibles nées au Canada.** Parmi les **causes possibles**, on mentionne :
 - que plusieurs organismes impliqués œuvrent principalement auprès de personnes immigrantes;
 - que certaines personnes issues de minorités visibles nées au Canada qui ont des difficultés d'employabilité sont peut-être peu instruites, alors que le programme vise l'insertion professionnelle en fonction de compétences reconnues par un diplôme;
 - que certaines personnes issues de minorités visibles nées au Canada seraient mal à l'aise de participer à un programme destiné aux personnes immigrantes ou issues de minorités visibles.
- Le processus de référence peut varier selon les territoires :
 - il dépend des besoins de la personne, de ses objectifs d'emploi, et de sa capacité à effectuer une recherche d'emploi et à intégrer le marché du travail;
 - dans certains territoires, des agents remettent systématiquement la lettre d'admissibilité et dirigent la personne immigrante vers une ressource externe où elle recevra de l'aide pour sa recherche d'emploi;
 - de même, certains organismes externes dirigent vers un CLE toutes les personnes immigrantes, afin qu'elles obtiennent une lettre d'admissibilité. D'autres ne dirigent vers un CLE que les personnes suffisamment outillées pour entreprendre leur recherche d'emploi, alors que d'autres encore dirigent surtout vers un CLE les personnes ayant quelques lacunes sur le plan des compétences ou des connaissances (ex. : maîtrise de certains logiciels), afin de rendre leur candidature plus attrayante.
- **Une mauvaise connaissance de la langue française peut retarder la participation au programme :**
 - la connaissance de la langue française est souvent considérée comme étant essentielle et le processus de francisation peut prendre plusieurs mois;
 - à cela s'ajoutent d'autres démarches préalables à la recherche d'emploi (installation à l'arrivée au pays, reconnaissance de diplôme, formation d'appoint, etc.). Ceci touche davantage les femmes, qui attendent généralement que leur famille soit installée avant d'entreprendre une recherche d'emploi.
- **L'impatience de trouver un emploi** et la **crainte que le programme ne mène qu'à un stage** (emploi temporaire) mal rémunéré détourneraient certaines personnes du programme.
- Il n'est parfois **pas facile d'établir le niveau et le domaine de compétence** des personnes :
 - certains demandent l'avis du personnel du MICC, mais cette possibilité serait peu connue ou, du moins, peu utilisée;
 - la **majorité des personnes immigrantes** ne demandent **pas d'équivalence pour leur diplôme**, peut-être en raison des coûts que cela suppose et du fait que les employeurs l'exigent rarement.
- **Certaines personnes n'osent pas, ou ne veulent pas, utiliser la lettre d'admissibilité :**
 - elles trouvent cela **humiliant**, veulent **éviter des délais** dans l'embauche ou encore préfèrent **recevoir** les 500 \$ de la mesure **Supplément de retour au travail**.
- Selon les personnes interrogées, **l'intérêt des employeurs** pour l'embauche de personnes immigrantes **augmente**, notamment en raison des difficultés de recrutement de main-d'œuvre, **mais des craintes persistent concernant :**
 - les **compétences** des personnes, car ils ont de la difficulté à évaluer leur formation et leurs expériences antérieures;
 - les **réactions des autres employés de l'entreprise;**
 - des **dispositions particulières à prendre**, notamment à cause des pratiques religieuses;
 - la **capacité** des personnes immigrantes à **communiquer en français;**
 - l'**autorisation de travailler au Canada**, selon le statut d'immigration de la personne.
- Toujours selon les personnes interrogées, les **problèmes** vécus durant l'emploi semblent **peu fréquents**, mais ont des **causes variées :**
 - manque de **communication**, car souvent les personnes immigrantes n'osent pas demander d'explications si elles n'ont pas compris une instruction;
 - manque de connaissances de la **culture de l'autre, de la part de l'employeur ou de la personne**, et difficulté d'adaptation;
 - **non-concordance** entre les **compétences**, les **champs d'intérêt** de la personne et l'**emploi;**
 - **mauvaise connaissance** de la **langue française;**
 - **non-respect, de la part de l'employeur ou de la personne, des tâches** inscrites dans la description du poste.
- Le processus menant à la signature des ententes avec l'entreprise ne pose généralement pas de problème, mais :
 - certains employeurs ont de la difficulté à effectuer la description des tâches;
 - l'entreprise doit trouver quel agent joindre aux services aux entreprises. Celui-ci peut être rattaché à un autre CLE de la région, voire à une autre région que l'agent des services aux individus qui a remis la lettre.

- **Tous les volets** sont **perçus positivement**, bien que le volet portant sur les **pratiques de gestion des ressources humaines** soit **peu utilisé**. Il intéresserait peu les entreprises, qui sont souvent de petites entreprises n'ayant pas de service des ressources humaines, et serait moins bien compris par les intervenants. Il faut aussi tenir compte du fait qu'il ressemble au programme Concertation pour l'emploi (CPE), déjà offert aux entreprises, et que celles-ci l'utilisent peut-être pour trouver des solutions à leurs préoccupations.
- Certains intervenants souhaiteraient être **mieux informés du rôle des autres partenaires**.

3.3 PRINCIPAUX RÉSULTATS DU SONDAGE MENÉ AUPRÈS DES ENTREPRISES AYANT PARTICIPÉ AU PROGRAMME

La **quasi-totalité des entreprises** subventionnées dans le contexte du programme **respecte les critères d'admissibilité**, mais **plusieurs** d'entre elles seraient **déjà sensibilisées** à l'embauche de personnes immigrantes ou issues de minorités visibles :

- 85 % des entreprises comptent 50 employés ou moins et **98 % respectent le critère d'admissibilité de 250 employés ou moins** du PRIIME;
- **71 % avaient déjà embauché** des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles **auparavant**.

Selon l'employeur, l'emploi occupé serait généralement lié à la formation de la personne, mais il s'agirait principalement d'emploi nécessitant une formation de niveau collégial, ou moins poussée. Ainsi :

- **l'emploi occupé** par la personne durant sa participation nécessitait :
 - des compétences en gestion ou une formation de niveau universitaire (24 %), de niveau collégial (43 %) ou de niveau secondaire (27 %), ou une formation en cours d'emploi (5 %), selon la CNP,
 - une formation de niveau universitaire (24 %), de niveau collégial (38 %) ou de niveau secondaire (20 %), ou aucune formation particulière (14 %), selon les exigences de l'entreprise,
 - rarement une carte de qualification ou l'appartenance à un ordre professionnel (6 %);
- pour les employeurs, la **formation** de la personne était **liée directement** (68 %) **ou indirectement** (24 %) **à l'emploi**, alors que 7 % d'entre eux considèrent qu'elle n'y était pas du tout liée.

La **subvention**, un **incitatif important** pour une majorité d'entreprises.

- **Plus de quatre entreprises sur cinq** (83 %) considèrent que la **possibilité d'avoir une subvention** est un **incitatif très important** (52 %) ou **plutôt important** (31 %) :
 - principalement pour combler le manque d'expérience de la personne (36 %), créer un nouveau poste (23 %) ou diminuer les coûts (17 %).
- **Près d'une entreprise sur cinq** (17 %) considère que la **possibilité d'avoir une subvention** est un **incitatif peu** (12 %) ou **pas important** (5 %) :
 - notamment parce qu'elle **aurait embauché la personne même sans subvention** (43 %) ou que ses **compétences** étaient **plus importantes** que la subvention (41 %).

La **satisfaction** des entreprises **envers les personnes** embauchées est **élevée**. Certaines entreprises ont toutefois connu quelques **difficultés**, tandis que, pour d'autres, cette embauche a présenté des **avantages**. Ainsi :

- les personnes ont **majoritairement satisfait ou surpassé les attentes des employeurs** quant :
 - à leurs relations avec les membres de la direction (84 %) ou les collègues de travail (81 %),
 - à la qualité du travail accompli (78 %) et à la productivité (71 %),
 - à la capacité d'apprentissage liée aux tâches à effectuer (75 %) et à l'esprit d'initiative (71 %);
- le fait que la personne embauchée ait été immigrante ou issue d'une minorité visible a entraîné des **difficultés** dans une entreprise sur quatre (24 %). Deux fois sur trois (66 %), il s'agissait de problèmes de **communication** ou de maîtrise de la **langue**;
- le quart des entreprises (25 %) considère que l'embauche d'une personne immigrante ou issue d'une minorité visible a présenté des avantages, notamment une plus grande ouverture au multiculturalisme (22 %), une expertise venue d'ailleurs (22 %) et la connaissance d'autres langues (22 %);
- 6 % des entreprises ont vécu des difficultés, mais ont aussi trouvé des avantages à cette embauche. Une fois sur quatre (6 % / 24 %), les difficultés qu'ont vécu les entreprises ont été compensées par des avantages.

La **quasi-totalité des entreprises** (97 %) déclare avoir **organisé au moins une activité** visant à faciliter l'intégration de la personne à son milieu de travail :

- la présence d'un tuteur, d'un *coach* ou d'un accompagnateur (92 %);

- des activités de formation (64 %);
- des activités d'intégration au milieu de travail (49 %);
- des activités de sensibilisation du personnel (35 %);
- l'adaptation de documents (7 %).

La grande majorité des entreprises a une opinion favorable du **programme**. Ainsi :

- le **taux de satisfaction** des entreprises **envers le programme** est **élevé** (de 89 % à 97 %) selon les aspects considérés;
- plus de **deux entreprises sur cinq** (44 %) **constatent ou anticipent des retombées** sur leurs façons de recruter du personnel (36 %) ou sur leurs pratiques de gestion des ressources humaines (21 %);
- plus de **quatre entreprises sur cinq** (84 %) considèrent que le **programme aura une influence positive** (54 %) ou **plutôt positive** (30 %) sur leur motivation à embaucher des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles;
- parmi les entreprises qui ont embauché du personnel en 2007, soit après leur participation au programme, près de **trois entreprises sur quatre** (73 %) ont **embauché des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles**.

4. DISCUSSION

L'étude qualitative a permis de déterminer les composantes du programme qui sont jugées essentielles par les différents intervenants et d'illustrer comment le programme joue un rôle important dans l'intégration des personnes qui y ont participé. Toutefois, elle fait aussi ressortir des pistes d'amélioration qui pourraient faire l'objet d'analyses supplémentaires, notamment en ce qui a trait à l'application du programme (par exemple, une plus grande uniformité dans son interprétation). De nouvelles séances d'information portant sur le programme pourraient être utiles au personnel des CLE des territoires où la population ciblée est actuellement peu présente, mais qui sont visés par les efforts de régionalisation du MICC. Il pourrait aussi être utile de mieux faire connaître les services du MICC auprès des intervenants d'Emploi-Québec, particulièrement en ce qui a trait à la possibilité de soutien dans l'évaluation des diplômes.

L'étude a démontré que la très grande majorité des personnes ayant participé au programme correspond à la clientèle visée. Toutefois, les personnes issues de minorités visibles nées au Canada y participent peu. Il y aurait donc lieu de s'interroger sur la façon de mieux rejoindre cette clientèle et ainsi répondre à ses besoins.

L'étude révèle aussi qu'une majorité d'entreprises ayant participé au programme avait déjà embauché des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles avant. C'est dire que certaines entreprises étaient déjà sensibilisées à l'embauche de ces personnes. Il y aurait donc lieu de tenter d'accroître la participation d'entreprises moins familières avec l'embauche de ces personnes. Il ne faudrait toutefois pas perdre de vue que le programme vise aussi l'intégration en emploi de ces personnes et que mettre en place des mécanismes de sélection des entreprises pourrait réduire leur chance d'être embauchées.

Le programme n'a que partiellement atteint son objectif visant l'obtention d'une expérience de travail nord-américaine correspondant au domaine et au niveau de compétence des personnes, car certaines d'entre elles étaient surqualifiées pour l'emploi occupé (46 %). Selon une étude de l'Institut de la statistique du Québec, 32 % des travailleurs universitaires québécois étaient surqualifiés pour leur emploi en 2004. En effet, les réalités du marché du travail font en sorte qu'une part appréciable des travailleuses et des travailleurs québécois est surqualifiée pour leur emploi. Toutefois, les situations d'emploi des personnes pendant et après leur participation au programme se sont avérées nettement meilleures qu'avant leur participation. En effet, ces personnes ont été plus nombreuses à occuper un emploi, leur emploi a été de meilleure qualité (meilleure adéquation de l'emploi avec le niveau et le domaine de compétence, meilleur salaire) et leur revenu personnel a été plus élevé. Ajoutons que les trois quarts (77 %) des personnes étaient toujours en emploi 45 semaines après leur participation au programme, généralement dans l'emploi couvert par celui-ci (48 %). Près de 10 mois plus tard, soit 20 mois en moyenne après la participation, 39 % des employeurs ont déclaré que la personne était toujours en emploi dans leur entreprise. Il s'agit là d'aspects importants pour la qualité de vie de ces personnes et de leur famille.

Le taux de satisfaction des entreprises à l'endroit des personnes embauchées est élevé. En effet, une forte majorité d'entre elles considère que ces personnes ont satisfait et même surpassé leurs attentes quant au rendement, à l'attitude et aux relations interpersonnelles. Le niveau de satisfaction a été plus marqué lorsque l'emploi était directement lié aux compétences de la personne. Seulement le quart des entreprises dit avoir connu des difficultés, généralement d'ordre linguistique. Pour plusieurs d'entre elles, toutefois, ces difficultés ont été contrebalancées par des avantages liés au fait que la personne embauchée était immigrante ou issue d'une minorité visible. L'embauche de personnes immigrantes ou issues de minorités visibles ayant les compétences requises apparaît donc comme une solution efficace pour combler les besoins en main-d'œuvre des entreprises.

Ajoutons que le taux de satisfaction à l'endroit des personnes embauchées est aussi plus élevé parmi les entreprises qui n'avaient jamais embauché de personnes immigrantes ou issues de minorités visibles. Ces entreprises ont en effet été plus nombreuses à considérer que les personnes embauchées avaient surpassé leurs attentes. Ce résultat découle peut-être du fait que certaines d'entre elles avaient des attentes moins élevées, parce qu'elles appréhendaient des difficultés liées à l'embauche de ces personnes, difficultés qui ne se sont pas produites ou qui ont été mineures.

Le programme semble aussi avoir eu des retombées positives sur la motivation des entreprises à embaucher des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles. D'ailleurs, 73 % des entreprises qui ont embauché de nouveaux employés en 2007 ont embauché au moins une personne immigrante ou issue d'une minorité visible. C'est le cas de près de la moitié (48 %) des entreprises qui n'avaient jamais embauché de personnes immigrantes ou issues de minorités visibles avant de participer au programme.

Le taux de satisfaction des personnes et des entreprises envers le programme est aussi très élevé. Ainsi, 90 % des personnes et 96 % des entreprises se sont dites très satisfaites ou satisfaites du programme en général. Chez les entreprises, le niveau élevé de satisfaction à l'égard du processus ayant mené à la signature des ententes laisse croire que les difficultés rapportées par les intervenants rencontrés n'ont pas été aussi fréquentes ni aussi importantes qu'ils le craignaient ou qu'elles n'ont pas eu l'influence redoutée sur la satisfaction des entreprises envers le programme.

Rappelons aussi qu'une mesure annoncée dans le contexte du Pacte pour l'emploi augmentera les fonds accordés au PRIIME, permettant ainsi de doubler le nombre de personnes qui pourront en bénéficier. Cela permettra aussi une utilisation accrue du PRIIME mixte, améliorant par conséquent l'admissibilité des personnes immigrantes ayant reçu leur statut de résident permanent depuis plus de deux ans. Ceci répond à des préoccupations exprimées par les personnes interrogées. Les démarches d'installation, de francisation et de préparation préalables à la participation au programme sont parfois assez longues. Dans certains cas, elles font en sorte que des personnes immigrantes, notamment des femmes, ont reçu leur statut de résident permanent depuis plus de deux ans lorsqu'elles sont prêtes à intégrer le marché du travail. Bien qu'elles y aient été admissibles, une mauvaise connaissance du PRIIME mixte dans les débuts du programme a pu nuire à la participation des personnes.

5. CONSULTATION

Le comité d'évaluation a été consulté tout au long de la démarche d'évaluation. Ce comité était formé de représentants du MICC, d'Investissement Québec et des directions suivantes du MESS :

- Direction des mesures et des services d'emploi (DMSE);
- Direction de la planification des stratégies et de l'information de gestion (DPSIG);
- Direction du budget et des services administratifs (DBSA);
- Direction des politiques de main-d'œuvre (DPMO);
- Direction régionale d'Emploi-Québec à Montréal;
- Direction de la recherche (DR);
- Direction de l'évaluation (DE).

Source : Direction de l'évaluation
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Date : Le 19 novembre 2008

**PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION
DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES
EN EMPLOI (PRIIME)**

VOLET QUALITATIF

RAPPORT D'ÉVALUATION

**Direction de l'évaluation
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

et

**Direction de la performance
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles**

Septembre 2008

Conception des guides d'entrevue, collecte, analyse et rédaction du rapport

Hugues Tétreault
Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Avec la collaboration de :

France Maher
Direction de la performance
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

et

Jacques Thibault
Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Mise en page

Pascale Dumont
Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le comité d'évaluation joue un rôle consultatif dans le processus d'évaluation. Il est composé des personnes suivantes :

Normand Baril, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Lucie Blais, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Gilles Breton, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Louise Chouinard, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Guy Gravel, Investissement Québec
Serge Hamel, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Aline Lechaume, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Léo Lemaire, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
France Maher, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Louise Mascolo, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Magdalena Planeta, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
François Plourde, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Sylvie Proulx, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Hugues Tétreault, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION

1.1	Le mandat	3
1.2	Le programme.....	3
1.3	La stratégie d'évaluation	9
1.4	La structure du rapport.....	10

CHAPITRE 2 : LES RÉSULTATS DES ENTREVUES INDIVIDUELLES ET DES GROUPES DE DISCUSSION

2.1	L'implantation.....	13
2.2	La structure organisationnelle actuelle	16
2.3	Les budgets	18
2.4	La promotion du programme.....	19
2.5	Le fonctionnement du programme	20
2.5.1	La population rejointe	20
2.5.2	La référence au programme	21
2.5.3	La remise de la lettre d'admissibilité.....	22
2.5.4	La recherche d'emploi	24
2.5.5	L'utilisation et l'influence de la lettre d'admissibilité.....	25
2.5.6	Les facteurs qui influencent l'insertion professionnelle.....	26
2.5.7	Les difficultés vécues en cours d'emploi	28
2.5.8	La signature des ententes	29
2.6	Les volets du programme	30
2.7	Le suivi.....	31
2.8	Le partage des rôles	32
2.9	Les perceptions concernant le programme.....	32

CHAPITRE 3 : LES PRINCIPAUX CONSTATS ET LES CONCLUSIONS

3.1	Discussion sur les principaux constats	37
3.1.1	L'implantation et le fonctionnement actuel.....	37
3.1.2	La promotion.....	37
3.1.3	Les mécanismes de repérage et de sélection	38
3.1.4	Les personnes et les entreprises ayant participé au programme et les motifs de non-participation	39
3.1.5	Les volets du programme	40
3.2	Conclusions	40
	Bibliographie	41

ANNEXES : Les guides d'entrevue

Chapitre 1

Introduction

1.1 LE MANDAT

Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME), élaboré conjointement par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), découle principalement des difficultés d'intégration au marché du travail rencontrées par de nombreux immigrants et membres de minorités visibles, incluant la sous-utilisation de leurs compétences. En effet, plusieurs données provenant du recensement de 2001 permettent d'observer des écarts importants dans l'activité sur le marché du travail entre divers groupes de la population, selon qu'ils appartiennent ou non à une minorité visible ou selon qu'ils sont issus ou non de l'immigration. Les premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada ont en outre montré que cette situation se perpétuait toujours en 2006.

Le PRIIME est une mesure incitative qui vise à soutenir les petites et moyennes entreprises (PME), afin qu'elles embauchent des personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible pour les postes réguliers qu'elles ont à pourvoir. Les volets du PRIIME sont également accessibles aux entreprises qui embauchent une personne immigrante ou issue d'une minorité visible dans le contexte de la mesure Subventions salariales – volet Insertion en emploi. On parle alors d'un PRIIME mixte. La Direction de l'évaluation de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS, mandatée par Emploi-Québec, et la Direction de la performance du MICC sont coresponsables de l'évaluation du PRIIME et de sa variante le PRIIME mixte.

La présente étude a pour but de documenter la mise en œuvre et le fonctionnement du programme (PRIIME et PRIIME mixte). Plus précisément, elle vise notamment à décrire la structure et les ressources mises en place pour offrir le programme ainsi que leur rôle respectif, à vérifier de quelle façon se fait la promotion du programme auprès des entreprises et des personnes visées, à mieux comprendre le processus menant à la participation au programme et le déroulement de la participation elle-même.

Cette étude qualitative repose sur les données recueillies lors d'entrevues individuelles ou de groupes menées à l'automne 2007 auprès de représentants régionaux, d'agents d'aide à l'emploi, d'agents et de conseillers aux services aux entreprises, de représentants de ressources externes et de représentants du MICC. L'ensemble des travaux relatifs à cette étude (entrevues, rédaction des comptes rendus, analyse et rédaction du rapport) ont été effectués par le personnel de la Direction de l'évaluation du MESS et celui de la Direction de la performance du MICC. Madame France Maher et monsieur Hugues Tétreault ont été les chargés de projet du MICC et du MESS, respectivement.

1.2 LE PROGRAMME

Le PRIIME est une mesure incitative qui s'adresse aux PME, afin de soutenir l'intégration à un milieu de travail des personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible lors de leur première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence.

Le programme vise :

- à inciter les PME québécoises à embaucher des personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible pour combler leurs besoins en main-d'œuvre et à les soutenir dans l'accueil et l'intégration de ces personnes à leur milieu de travail;
- à permettre aux personnes immigrantes nouvellement arrivées ou issues d'une minorité visible d'acquérir une première expérience de travail nord-américaine et à faciliter leur intégration socioéconomique et linguistique à un milieu de travail;
- à favoriser le maintien en emploi des personnes embauchées.

Le PRIIME comporte quatre volets : le volet acquisition d'expérience en milieu de travail, le volet accompagnement, le volet adaptation des outils et des pratiques de gestion des ressources humaines et le volet adaptation des compétences au contexte de travail nord-américain. Le PRIIME mixte, rendu disponible en mai 2005¹, est constitué de la mesure Subvention salariale – volet Insertion en emploi accompagnée des volets 2, 3 ou 4 du PRIIME.

Les participants admissibles sont :

- les personnes immigrantes, c'est-à-dire les personnes ayant obtenu la résidence permanente au Canada depuis moins de deux ans, qui n'ont pas d'emploi ou qui sont sous-employées et qui n'ont pas encore connu d'expérience de travail dans leur domaine de compétence. Sont également admissibles les personnes à qui l'asile a été conféré et les personnes autorisées à présenter sur place une demande de résidence permanente ou les titulaires d'un permis de séjour temporaire en vue de l'octroi de la résidence permanente;

et

- les personnes issues d'une minorité visible qui n'ont pas d'emploi ou qui sont sous-employées et qui n'ont pas connu d'expérience de travail dans leur domaine de compétence. Les membres de minorités visibles sont des personnes nées au Canada (citoyennes canadiennes) ou des personnes immigrantes (résidentes permanentes) appartenant à l'un des groupes suivants ou à une autre minorité visible, conformément à la classification de Statistique Canada : Chinois, Sud-Asiatiques, Noirs, Arabes, Asiatiques occidentaux, Philippins, Asiatiques du Sud-Est, Latino-Américains, Japonais ou Coréens. Aux fins du programme, les membres de minorités visibles ayant obtenu la résidence permanente depuis moins de deux ans sont considérés comme des personnes immigrantes.

Une personne immigrante ou issue d'une minorité visible qui tente d'intégrer le marché du travail dans son domaine de compétence et qui ne peut pas bénéficier du PRIIME parce que l'emploi visé, l'employeur ou elle-même ne répond pas à un des critères du programme peut bénéficier du PRIIME mixte, à la condition qu'elle se qualifie pour le volet Insertion en emploi de la mesure Subvention salariale. À titre d'exemple, les personnes immigrantes ayant obtenu leur résidence permanente depuis plus de deux ans peuvent profiter du PRIIME mixte. Précisons qu'il faut toujours que la personne soit immigrante ou issue d'une minorité visible, que l'emploi soit dans son domaine de compétence, et qu'elle-même, l'emploi et l'employeur répondent aux exigences du volet Insertion en emploi de la mesure Subvention salariale pour bénéficier du PRIIME mixte.

Les entreprises ou les organismes admissibles au PRIIME doivent être situés au Québec et compter moins de 250 employés, peu importe le secteur d'activité économique. L'employeur doit

1. Ce n'est toutefois qu'en décembre 2006 que des directives précisant la complémentarité du PRIIME mixte et du PRIIME ont été transmises aux représentants régionaux.

être enregistré auprès du Registraire des entreprises du Québec et posséder un numéro d'entreprise du Québec. Le nombre de postes subventionnés ne devrait pas dépasser 20 % de l'effectif régulier de l'employeur. Dans le cas du PRIIME mixte, les entreprises de 250 employés ou plus sont admissibles si elles respectent les exigences du volet Insertion en emploi de la mesure Subvention salariale.

Globalement, le programme vise à rendre l'embauche de personnes immigrantes nouvellement arrivées ou issues d'une minorité visible plus attrayante grâce à la diminution des coûts liés à leur intégration au marché du travail. D'une part, la subvention amenuise le risque financier associé, par certains employeurs, à l'embauche d'une personne qui n'a pas l'expérience de travail canadienne généralement exigée. D'autre part, elle diminue les coûts d'adaptation des pratiques de l'entreprise liés à la gestion de la diversité culturelle et les coûts de formation d'appoint du nouvel employé.

Le lien d'emploi qu'implique la participation au programme est l'élément clé qui permet d'escompter un effet sur les différentes cibles visées, et ce, tant pour l'employé que pour l'employeur. L'obtention d'un emploi devrait permettre à la personne d'acquérir une première expérience pertinente dans son domaine de compétence. De plus, l'encadrement et la formation dont elle bénéficiera dans cet emploi pourront avoir un effet positif sur son profil d'employabilité (adaptation au milieu du travail nord-américain, habiletés linguistiques, maintien du niveau d'habileté dans le domaine de compétence, etc.).

En outre, pour plusieurs employeurs, il peut s'agir d'une première expérience avec une personne immigrante ou issue d'une minorité visible. Ce lien d'emploi a donc ici pour but d'initier l'employeur à l'embauche de personnes qualifiées dans le bassin d'immigrants et de membres de minorités visibles. La présence de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible peut amener la constitution d'un milieu de travail multiculturel, d'où une prise de conscience possible d'une réalité nouvelle liée à la gestion de la diversité.

La possibilité de combiner un soutien à la formation et à l'encadrement avec un soutien au salaire est une caractéristique importante du programme. Ainsi, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)² observe que la combinaison d'une subvention d'embauche versée à l'employeur avec un soutien au tutorat et à la formation est susceptible de favoriser davantage la durée en emploi que la seule subvention sur le salaire. Dans les cas où les volets 2 (accompagnement) et 4 (formation) du PRIIME sont utilisés parallèlement à la mesure Subvention salariale d'Emploi-Québec, le même type d'effet combiné est recherché. La formation donnée par l'employeur est particulièrement susceptible de créer un lien fort entre le nouvel employé et son employeur.

Nous décrivons ici le programme à partir de l'information contenue dans le *Guide des mesures et des services d'emploi* (Emploi-Québec, 2006). Il est utile de préciser que certains éléments peuvent différer selon les régions et les centres locaux d'emploi (CLE), et que la référence au PRIIME peut aussi être initiée par une entreprise.

La référence au PRIIME est fondée sur l'évaluation des besoins de la personne. Cette évaluation peut être effectuée par un agent d'aide à l'emploi, dans le contexte de l'approche d'intervention, ou par une des ressources externes spécialisées mandatées par Emploi-Québec, qui

2. Organisation de coopération et de développement économiques (2003), *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2003 – Vers des emplois plus nombreux et meilleurs*. OCDE Ed., 329 pages.

communiquer les résultats de son évaluation des besoins au CLE. À la suite de cette évaluation, et une fois le parcours établi et le statut de la personne déterminé, celle-ci peut être orientée par l'agent du CLE vers le PRIIME ou le PRIIME mixte.

Si tel est le cas et que la personne convient que ce programme représente une solution convenant à sa situation, l'agent d'aide à l'emploi inscrit le programme dans le plan d'intervention. Commence ensuite la recherche d'emploi. Si sa situation le lui permet, la personne effectue elle-même la recherche. Sinon, l'agent d'aide à l'emploi ou la ressource externe spécialisée cherche une offre d'emploi pouvant convenir à la personne.

Dans le cas où elle effectuerait elle-même la recherche d'emploi, la personne pourrait se voir remettre une lettre d'admissibilité au programme. Cette dernière la responsabilise dans la prise en charge de sa démarche d'emploi et facilite la promotion de la mesure auprès des employeurs. Elle n'est toutefois pas remise de façon automatique. L'agent évalue d'abord la pertinence d'en remettre une selon le degré d'autonomie de la personne pour effectuer sa recherche d'emploi. Il précise aussi à la personne les secteurs d'activité ou les types d'employeurs qu'elle peut viser au cours de ses démarches. De plus, il note l'information et la date d'échéance dans le plan d'intervention, afin d'assurer le suivi. La lettre est valide pour une durée maximale de trois mois. Lorsqu'elle trouve un employeur intéressé à lui offrir un emploi, l'agent s'assure que les besoins de la personne ont déjà été évalués dans le contexte d'un parcours individualisé. Dans le cas où l'offre d'emploi reçue par la personne serait en circulation, l'agent d'aide évaluerait la concordance entre l'offre d'emploi et les besoins de la personne. L'employeur doit communiquer avec le Service aux entreprises d'Emploi-Québec de son territoire, afin de s'assurer de son admissibilité au programme.

L'agent d'aide à l'emploi ou la ressource externe spécialisée peut effectuer une recherche d'emploi dans le système, afin de trouver un emploi convenant à la personne, particulièrement lorsque celle-ci n'a pas l'autonomie nécessaire pour faire ses démarches sans l'accompagnement de l'agent ou de la ressource. Cette recherche vise à trouver un emploi dans le domaine de compétence de la personne en vue de la référer à un employeur. Encore une fois, l'agent doit évaluer la concordance entre l'offre d'emploi et les besoins de la personne.

Si l'analyse démontre que l'emploi convient à la personne, l'agent vérifie auprès de l'employeur son intention d'embaucher la personne, il confirme la participation de la personne au programme et enclenche le processus menant à sa participation. Tout au long de la démarche, l'agent d'aide fournit à la personne un accompagnement et un soutien adaptés à ses besoins, de façon à accroître son autonomie et à maximiser ses chances de garder son emploi.

La subvention salariale attribuée dans le contexte du programme doit constituer un incitatif pour les employeurs, afin de soutenir l'intégration en milieu de travail des personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible lors de leur première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence. La durée et les taux de subvention sont évalués en tenant compte des éléments suivants :

- le domaine de compétence qui correspond à la formation scolaire acquise à l'étranger ou au Québec et sanctionné par un diplôme, permettant à une personne immigrante ou issue d'une minorité visible d'exercer une ou des professions ayant comme condition d'accès une telle formation;
- le profil de la personne admissible (expériences de travail, formation, etc.);

- le salaire habituellement versé pour un emploi similaire;
- les antécédents de l'employeur en matière d'intégration, notamment, d'immigrants ou de membres de minorités visibles : encadrement et formation, rétention en emploi, etc.

L'employeur doit être inscrit à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et s'assurer que les personnes admissibles au programme qu'il embauche sont couvertes par sa police d'assurance responsabilité.

L'octroi de la subvention est subordonné à la signature d'une entente entre l'employeur de la personne immigrante ou membre d'une minorité visible et Emploi-Québec.

Pour un PRIIME, aucune activité ne doit débuter avant que l'entente soit signée par les parties. Par contre, pour un PRIIME mixte, à savoir une subvention salariale – volet Insertion en emploi accompagnée des volets 2, 3 ou 4 du PRIIME, l'entente peut être signée après le début des activités. Dans ce cas, la ressource externe spécialisée rédige l'entente, la soumet à Emploi-Québec pour approbation, la fait signer par l'employeur et la fait de nouveau parvenir à Emploi-Québec pour signature. Ce processus fait en sorte qu'à l'occasion le début des activités précède la signature de l'entente par Emploi-Québec. La signature de l'entente par les parties est toutefois requise avant tout versement. Des copies de l'entente contresignées par Emploi-Québec sont expédiées à la ressource externe spécialisée et à l'employeur. Ce dernier reçoit par la même occasion les formulaires grâce auxquels il fera ses demandes de versement à Emploi-Québec.

Un suivi des activités est effectué, afin de déterminer si les résultats sont atteints dans les délais prévus. Un suivi financier est aussi réalisé en examinant les coûts réels, afin de s'assurer que les montants réclamés sont réellement ceux qui ont été dépensés en lien avec l'entente, dans le respect de la Politique de paiement des services des intervenants externes. La fréquence et la nature des suivis dépendent des difficultés d'intégration de la personne et de l'expérience de l'employeur. Des communications régulières entre l'agent d'aide à l'emploi et l'agent responsable du contrat sont nécessaires.

Les emplois admissibles au PRIIME ou au PRIIME mixte sont des emplois réguliers à temps plein (minimum 30 heures par semaine) qui doivent correspondre à la semaine normale de travail de l'employeur. L'horaire de travail ne doit comporter moins d'heures que dans des cas exceptionnels (p. ex. : personnes handicapées). Les postes doivent être vacants ou additionnels et l'emploi doit offrir des possibilités raisonnables de se prolonger au-delà de la durée de la subvention. Les emplois saisonniers doivent s'étendre sur un nombre de semaines équivalant aux semaines de travail normales dans un secteur d'activité donné sur le marché du travail local. Ils doivent être récurrents, à chaque année; c'est-à-dire tous les employés, y compris ceux ayant occupé les postes subventionnés lors de la saison précédente, doivent être rappelés par l'employeur. Seuls les nouveaux postes s'ajoutant à son effectif régulier seront subventionnés.

Pour le volet **acquisition d'expérience en milieu de travail (volet 1)**, le travail régulier à temps plein dans le domaine de compétence de la personne s'effectue chez un employeur admissible, sous la supervision d'une personne de l'entreprise (tuteur, *coach*, accompagnateur, etc.). Les dépenses admissibles sont le salaire de la personne qui bénéficie du programme, excluant les avantages sociaux, selon la politique salariale de l'employeur pour les heures normales de travail et pour une période n'excédant pas 30 semaines. Aucun temps supplémentaire n'est remboursé dans le cadre de la mesure. L'entreprise pourra bénéficier d'une subvention salariale allant jusqu'à 50 % des dépenses admissibles, pour un maximum de 7 500 \$.

Pour le volet **accompagnement (volet 2)**, les activités admissibles sont des activités ayant lieu au sein de l'entreprise au cours des trois premiers mois suivant l'embauche de la personne et qui permettent à cette dernière de s'intégrer à son nouveau milieu de travail (accueil, accompagnement personnalisé, information sur les façons de faire de l'entreprise, et familiarisation avec l'environnement et les pratiques de travail). Ces activités sont organisées et encadrées par une personne de l'entreprise. Ce volet est généralement lié au volet 1 (PRIIME) ou à une subvention salariale (PRIIME mixte) dans son application. Les dépenses admissibles sont le salaire, excluant les avantages sociaux, de la personne de l'entreprise durant les heures qu'elle consacre à l'aide à l'intégration du nouveau travailleur au cours des 13 premières semaines (maximum 60 heures). Pour le volet 2, l'entreprise pourra bénéficier d'une subvention couvrant jusqu'à 100 % des dépenses admissibles (maximum de 1 100 \$).

Dans le volet **adaptation des outils et des pratiques de gestion des ressources humaines (volet 3)**, les activités admissibles sont des activités réalisées par l'employeur et visant à adapter des outils ou des pratiques de gestion des ressources humaines, afin de tenir compte des particularités d'une main-d'œuvre issue d'autres cultures de travail. Ces activités peuvent comprendre, entre autres, la création de matériel ou l'adaptation des outils et des activités d'accueil des nouveaux employés, la formation du personnel d'encadrement, la sensibilisation du personnel ainsi que la mise à jour du manuel de l'employé. Ces activités sont en lien avec les personnes visées par la subvention. Les dépenses admissibles sont les coûts directs engendrés par la mise en œuvre d'activités admissibles pendant la durée du volet 1. Pour le volet 3, l'entreprise pourra bénéficier d'une subvention allant jusqu'à 100 % des dépenses admissibles (maximum de 2 100 \$).

Les activités admissibles pour le volet **adaptation des compétences au contexte de travail nord-américain (volet 4)** sont des activités de formation organisées par l'employeur pour permettre au nouvel employé d'acquérir certaines connaissances. Elles peuvent aussi consister en une formation d'appoint ou de mise à niveau lui permettant d'adapter ses compétences au contexte de travail nord-américain. Ces activités peuvent comprendre, entre autres, un bilan des compétences, des formations précises en entreprise ou à l'externe, la familiarisation avec les technologies de l'information et de la communication (TIC) nord-américaines et leur utilisation dans les communications internes et externes, ainsi que des cours particuliers, telles les activités de francisation. Les coûts directs, autres que le salaire du nouvel employé, liés à la formation de celui-ci font partie des dépenses admissibles (maximum 60 heures de formation). Sont exclus des dépenses admissibles le coût du matériel particulier ou des équipements – hormis le matériel pédagogique – qui peuvent être requis pour la formation (bottes, outils, vêtements, etc.). Pour le volet 4, l'entreprise pourra bénéficier d'une subvention allant jusqu'à 100 % des dépenses admissibles (maximum de 3 600 \$).

Mentionnons que, pour un PRIIME mixte, les dépenses afférentes à ces volets sont imputées au PRIIME et non à la mesure Subvention salariale.

1.3 LA STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Afin de répondre aux objectifs de l'étude qualitative sur l'implantation et le fonctionnement du programme, nous avons organisé des entrevues individuelles et des groupes de discussion avec différents intervenants. Cette démarche visait à comprendre les caractéristiques d'application du programme : la promotion, les processus de sélection et de recrutement des personnes et des entreprises, le cheminement des personnes vers l'insertion professionnelle, la répartition des rôles et des responsabilités entre les organismes externes, Emploi-Québec et le MICC, de même qu'entre les niveaux local, régional et central d'Emploi-Québec. Les entrevues avaient également comme objectifs de connaître l'opinion des intervenants en ce qui concerne l'atteinte de la clientèle visée, les ressources allouées ainsi que les forces et les faiblesses du programme et, enfin, d'entendre leurs suggestions pour améliorer son application et mieux atteindre les objectifs.

L'approche retenue pour l'évaluation des processus est une approche par site. Des régions, des CLE et des organismes externes ont été sélectionnés, afin de pouvoir étudier l'application du programme dans plusieurs contextes locaux et régionaux. Le choix des régions a, entre autres choses, reposé sur la recherche d'une diversité dans la fréquence d'utilisation du programme et du profil démographique (proportion de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible, zone urbaine/rurale).

À la suite d'un examen des données sur la participation et d'une consultation des membres du comité d'évaluation, où sont représentés Emploi-Québec, le MICC et Investissement Québec, quatre régions administratives du MESS³ ont été choisies pour la présente étude : Montréal, la Montérégie, la Capitale-Nationale et la Mauricie.

Dans chacune de ces régions, nous avons rencontré la personne responsable du programme au niveau régional à Emploi-Québec, des représentants des organismes externes œuvrant auprès de personnes immigrantes et des représentants du MICC. Nous avons aussi organisé des groupes de discussion avec des agents d'aide à l'emploi ainsi qu'avec des agents et des conseillers aux services aux entreprises d'Emploi-Québec. À ce sujet, nous tenons à remercier les responsables régionaux des régions concernées pour le soutien apporté dans l'organisation des groupes de discussion avec le personnel d'Emploi-Québec.

Au total, 27 entrevues individuelles et groupes de discussion d'une durée moyenne de deux heures ont été organisés. Onze entrevues et groupes de discussion se sont tenus à Montréal, six en Montérégie, cinq dans la Capitale-Nationale et cinq autres en Mauricie. Au total, 70 personnes ont été rencontrées.

Les entrevues avec les représentants régionaux du MICC et du MESS ont eu lieu dans les bureaux des directions régionales des ministères. Il en est de même des groupes de discussion avec le personnel des CLE, sauf à Montréal (Tour de la Bourse) et en Montérégie (CLE de Boucherville). Les entrevues avec les représentants d'organismes externes ont eu lieu dans leurs locaux. Les discussions ont été enregistrées afin de faciliter la production des comptes rendus. Les enregistrements ont été détruits après la rédaction du rapport d'évaluation. Pour les organismes externes, les comptes rendus des entrevues ont été validés par les intervenants rencontrés.

3 Les subdivisions territoriales du MESS et du MICC étant différentes, il a été convenu d'utiliser celles du MESS puisque le programme est dispensé par le MESS. Les représentants du MICC rencontrés en entrevue ont été informés de ce choix.

Tableau 1.3.1

Nombre de personnes rencontrées au cours d'entrevues individuelles ou dans des groupes de discussion selon les régions

Entrevues et groupes de discussion	Montréal	Montréal	Capitale-Nationale	Mauricie
MESS				
Responsables régionaux	1	1	2	1
Agents d'aide aux individus	6	3	4	2
Agents et conseillers aux entreprises	8	5	5	3
Organismes externes	14	3	2	1
MICC				
Responsables régionaux et représentants du Service-conseil en relations interculturelles	5	2	1	1
Total	34	14	14	8

Finalement, il est important de rappeler que les résultats présentés dans ce rapport découlent d'une approche qualitative. On doit donc éviter de généraliser les observations faites dans le contexte de cette étude.

1.4 LA STRUCTURE DU RAPPORT

Le présent rapport est divisé en trois chapitres. Le deuxième chapitre présente les résultats des entrevues individuelles et des groupes de discussion et le troisième présente les principaux constats et les conclusions.

Les résultats portent principalement sur l'implantation et la structure organisationnelle du programme dans les régions visitées, sur la promotion et le fonctionnement du programme, de même que sur le partage des rôles et les perceptions des différents intervenants rencontrés relativement au PRIIME et à sa variante le PRIIME mixte. Les guides d'entrevue sont présentés en annexe.

Chapitre 2

Les résultats des entrevues individuelles
et des groupes de discussion

2.1 L'IMPLANTATION

Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a été implanté en 2005-2006. Aux dires des intervenants d'Emploi-Québec, l'implantation a été effectuée rapidement, puisque l'année financière était déjà commencée lorsque le programme a été mis en place.

À Montréal, la représentante régionale a participé, dans le contexte du comité technique mis en place, à la conception du guide sur le programme. D'autres responsables régionaux rencontrés n'occupaient pas cette fonction au moment de l'implantation du programme ou ont mentionné avoir reçu une information plutôt générale concernant le programme. « *On nous a attribué le PRIIME parce qu'on était responsable de la subvention salariale. On a eu une petite formation, mais surtout de l'information générale* ». « *On a eu une séance d'information sous la forme d'une conférence téléphonique qui a duré 90 minutes, environ. Il manquait de l'information pertinente pour pouvoir mieux gérer le PRIIME* »

Des séances d'information ont été organisées pour les agents et les conseillers aux services aux entreprises, puis pour les agents d'aide à l'emploi des CLE. À Montréal, tous les agents et conseillers ont été conviés à une journée d'information au cours de laquelle on leur a expliqué les objectifs et les règles d'application du PRIIME, ses différents volets ainsi que l'utilisation de la lettre d'admissibilité. On leur a aussi fourni le guide du programme, la définition des termes utilisés dans le cadre du PRIIME ainsi qu'un guide sur la diversité culturelle.

Dans des régions, on a d'abord implanté le programme dans quelques CLE de la métropole régionale. « *Il s'agissait d'une implantation sur une base expérimentale. Ces CLE s'occupaient du PRIIME pour l'ensemble de la région* ». L'expérience a toutefois démontré la pertinence de confier l'application du programme à tous les autres CLE de la région. « *On s'est rendu compte que ça ne tenait pas. On a décidé de décentraliser dans tous les CLE de la région* ». »

Dans une région, les agents et les conseillers aux services aux entreprises rencontrés ont déclaré ne pas avoir eu de formation formelle. « *On s'est approprié le guide du programme et on a eu du support de la direction régionale* ». » D'autres agents et conseillers d'Emploi-Québec ont indiqué que, dans leur région, les séances d'information tenues lors de la phase d'implantation avaient parfois connu quelques ratés. Par exemple, des séances d'information avaient eu lieu durant l'été, alors qu'une partie du personnel était en vacances. Dans une région, il a été mentionné que les présentateurs ne s'entendaient pas sur l'interprétation du guide et que la séance de formation avait davantage ressemblé à une « *séance d'obstination* ».

Une information parfois déficiente, donnée dans un contexte défavorable.

Les agents des services aux individus ont eux aussi reçu de l'information sur le programme. L'information fournie portait principalement sur les critères d'admissibilité. Elle leur a généralement été transmise par leur chef d'équipe ou par des agents ou des conseillers aux services aux entreprises. Des séances d'information ont aussi eu lieu lors de rencontres d'équipe. À ce sujet, certains ont mentionné que « *la formation offerte a tout de même été assez rapide. De plus, il fallait l'appliquer tout de suite, sans avoir eu le temps de la digérer* ».

Il faut mentionner que la restructuration du réseau d'Emploi-Québec (convergence) à l'été 2005 n'a pas constitué un contexte favorable, sans compter que certaines personnes ont pu changer de fonction au terme de cette restructuration.

Il a donc fallu, dans certains cas, apporter quelques redressements, en raison de problèmes de compréhension quant au PRIIME et au PRIIME mixte, relativement notamment au profil professionnel des personnes immigrantes⁴. Certains offraient à presque toutes les personnes de participer au PRIIME, y compris à celles qui n'avaient pas la scolarité exigée ou les compétences nécessaires. La notion de minorités visibles a elle aussi été plus difficilement comprise. « *Il a fallu revenir plusieurs fois sur cet aspect.* »

Des intervenants rencontrés ont perçu des changements dans l'application de certains critères. « *Avant, le PRIIME ne s'adressait qu'aux nouveaux arrivants qui n'avaient jamais eu d'expérience de travail canadienne dans leur domaine professionnel. Maintenant, on parle d'expérience significative dans leur domaine*⁵. » Les intervenants se réjouissent de cet assouplissement et de l'acceptation au programme de personnes immigrantes ayant obtenu un diplôme au Québec⁶.

Le programme repose aussi sur la collaboration de ressources externes œuvrant auprès de personnes immigrantes, notamment celles qui collaboraient au programme d'immersion professionnelle de Montréal ou qui étaient associées au comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes immigrantes dans leur région. Pour les ressources externes, le PRIIME était plus attrayant que le programme d'immersion professionnelle, qu'il concurrençait directement en poursuivant les mêmes objectifs et en visant la même clientèle. Pour les organismes externes, il devenait donc plus difficile d'atteindre leurs objectifs d'insertion professionnelle. À Montréal, plusieurs rencontres ont eu lieu avec les organismes externes via la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) – un regroupement d'une centaine d'organismes voués à la défense des droits et à la protection des personnes réfugiées et immigrantes au Québec –, afin de chercher des solutions. Dans la première année, on a partagé la clientèle entre le PRIIME et le programme d'immersion professionnelle, mais cette façon de faire n'a pas donné les résultats escomptés et a entraîné plusieurs complications administratives. Dans d'autres régions, l'arrimage avec les ressources externes œuvrant auprès des personnes immigrantes a été moins complexe, bien que, là aussi, les relations entre ces organismes et les CLE n'aient pas toujours été faciles. L'implantation du PRIIME a donc entraîné une redéfinition du rôle que les organismes externes jouaient depuis près de 10 ans. Ces derniers ont évidemment senti qu'ils perdaient leur rôle exclusif en ce qui concerne la signature d'ententes avec les entreprises et la plupart des organismes rencontrés nous ont parlé avec nostalgie du rôle qu'ils jouaient et de leurs relations avec les entreprises. Néanmoins, les différents intervenants rencontrés, tant du côté d'Emploi-Québec que de celui

L'implantation du programme a entraîné une redéfinition du rôle de certaines ressources externes œuvrant auprès de personnes immigrantes.

4 Rappelons qu'en décembre 2006, des directives précisant la complémentarité du PRIIME mixte et du PRIIME ont été transmises aux représentants régionaux, notamment dans les situations où la résidence permanente est de plus de 2 ans, où l'entreprise a plus de 250 employés ou encore, s'il s'agit d'un deuxième emploi nord-américain pour la personne admissible, dans son domaine de compétence.

5 L'élargissement à une deuxième expérience dans son domaine a été autorisé dans le cadre du PRIIME mixte.

6 Il est important de préciser que les personnes ayant obtenu leur diplôme au Québec sont admissibles depuis le début du programme. Toutefois, des intervenants ont pu l'apprendre quelques temps après que le programme ait été implanté et, de ce fait, percevoir cette information comme un changement.

des organismes externes, ont mentionné que les tensions ressenties dans les débuts du programme étaient choses du passé et que la collaboration était bonne.

La grande majorité des intervenants rencontrés s'est dite suffisamment outillée pour offrir le programme. Toutefois, le personnel de CLE faisant partie de régions où il y a peu de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible n'a pas suffisamment utilisé le programme pour bien le comprendre. Certains de ces CLE ont choisi de désigner un ou deux agents pour l'évaluation de l'admissibilité au programme et la remise de la lettre d'admissibilité. D'autres ont dit avoir dû recourir à la documentation dont ils disposaient sur le programme lorsqu'un cas se présentait, parce qu'ils ne maîtrisaient pas les modalités d'application.

Des agents ont dit qu'ils avaient reçu un tableau comparatif présentant les critères d'admissibilité du PRIIME et du PRIIME mixte. Malgré cela, l'application du PRIIME et de sa variante, le PRIIME mixte, varie d'un territoire de CLE à l'autre. Le PRIIME mixte est parfois perçu comme une version plus souple du programme, en ce sens où les critères d'admissibilité sont moins restrictifs. Ainsi, pour ces agents, le PRIIME mixte permet la participation de personnes immigrantes ayant reçu leur résidence permanente depuis plus de deux ans. D'autres y voyaient un assouplissement relativement à l'expérience antérieure de travail et d'autres encore pensaient qu'il permettait d'inclure les personnes moins scolarisées et sans compétences précises, tels les réfugiés envoyés dans les régions grâce au programme de régionalisation du MICC. Quelques intervenants, notamment dans les territoires où le programme a été peu utilisé, n'étaient pas en mesure de préciser les nuances entre le PRIIME et le PRIIME mixte ou ne faisaient pas de différence entre eux. D'autres encore ne connaissaient pas le PRIIME mixte.

Ce qui distingue le PRIIME du PRIIME mixte n'est pas toujours bien compris.

Le guide pose évidemment certaines balises, mais il n'est pas toujours très détaillé, afin de « *laisser place à l'autonomie locale* ». Bien que le guide cherche avant tout à « *assurer une certaine uniformité* », le manque de détails semble donner lieu à des problèmes d'interprétation et d'uniformisation dans l'application du programme. « *Le guide est assez difficile à comprendre. On applique le programme comme on pense.* »

Comme le soulignait une des personnes rencontrées, il serait probablement utile de « *mieux circonscrire le PRIIME et le PRIIME mixte, de même que la subvention salariale régulière, afin d'éviter les ambiguïtés* ».

Les représentants du MICC sont, pour leur part, conscients que le programme est parfois utilisé pour des clientèles moins scolarisées. La réalité du marché du travail dans les régions et les besoins des PME font en sorte qu'il peut s'avérer difficile d'intégrer au marché du travail un travailleur très qualifié. Aux dires des représentants consultés, le soutien à l'embauche de personnes non qualifiées va à l'encontre de la philosophie du PRIIME, bien qu'ils reconnaissent que les activités d'accompagnement, d'adaptation des outils ou de préparation du milieu grâce au PRIIME mixte puissent leur être utiles. Pour eux, le PRIIME doit être réservé aux candidats plus qualifiés dont les compétences ne sont pas en parfaite adéquation avec le marché du travail ou un milieu de travail en particulier, ou encore dont les codes culturels sont très différents et qui, pour cette raison, nécessitent un soutien à l'intégration.

Toujours selon les représentants du MICC, ce soutien peut également être offert par d'autres moyens. Les entreprises devraient connaître et utiliser davantage les services visant à préparer

le milieu de travail à l'intégration des personnes immigrantes. À ce titre, le Service-conseil en relations interculturelles (SCRI) offert par le MICC pour aider les employeurs à gérer une main-d'œuvre diversifiée, gagnerait à être mieux connu et, peut-être, à faire l'objet d'un meilleur arrimage avec les services aux entreprises d'Emploi-Québec.

2.2 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ACTUELLE

Emploi-Québec

Dans toutes les régions considérées dans cette étude, Emploi-Québec a nommé une personne responsable du programme (PRIIME et PRIIME mixte). Cette personne avait déjà la responsabilité de la mesure Subventions salariales. Ce choix repose sur le fait que le volet 1 du PRIIME est une subvention salariale. Cette personne a un rôle de soutien dans l'interprétation du programme. Elle est responsable des aspects normatifs du PRIIME et, à ce titre, aide le personnel des CLE dans l'interprétation du guide, afin d'assurer une meilleure uniformité dans l'application du programme. À titre d'exemple, mentionnons l'interprétation de la notion de domaine de compétence et de minorité visible. Au début, le soutien à l'interprétation était plus fréquent. Actuellement, il se fait généralement sur demande, au besoin. Ce sont habituellement les chefs d'équipe qui entrent en contact avec la personne responsable au niveau régional.

Au niveau local, le programme implique à la fois les services aux individus et les services aux entreprises. Les agents des services aux individus évaluent la situation des personnes qui se présentent dans les CLE et se servent des programmes et mesures du « coffre à outils » d'Emploi-Québec pour répondre aux besoins établis. Ils peuvent ainsi offrir le PRIIME ou le PRIIME mixte aux personnes pour qui le programme s'avère pertinent. Ce sont aussi eux qui évaluent l'admissibilité des clients généralement envoyés par les organismes externes ou par le MICC, qui remettent les lettres d'admissibilité et qui ont la responsabilité de déterminer, ou de confirmer, les emplois pour lesquels la lettre peut être utilisée (domaine de compétence).

Services aux individus : évaluation des domaines de compétence et de l'admissibilité des personnes.

Du côté des services aux entreprises, ce sont les agents chargés de la mesure Subventions salariales qui ont la responsabilité du volet subvention du PRIIME ou du PRIIME mixte. Ceux-ci doivent vérifier l'admissibilité de l'entreprise et s'assurer que l'emploi offert correspond au type d'emploi inscrit sur la lettre d'admissibilité par l'agent des services aux individus. Ce sont aussi eux qui signent l'entente avec l'entreprise. Dans la région de Montréal, le volet accompagnement (volet 2) va de pair avec le volet 1. Les agents aux

Services aux entreprises : évaluation de l'admissibilité de l'emploi offert et gestion des ententes.

services aux entreprises font aussi la promotion des autres volets du PRIIME auprès des entreprises et fournissent à l'employeur intéressé par le volet 3 ou le volet 4, le nom du conseiller aux services aux entreprises qui va communiquer avec lui pour en discuter. Dans les autres régions visitées, la promotion et la gestion des volets 2, 3 et 4 du PRIIME sont parfois sous la responsabilité d'agents, parfois sous la responsabilité de conseillers aux services aux entreprises, selon l'organisation des ressources dans les territoires. De plus, les agents et conseillers aux services aux entreprises ne sont pas présents dans tous les CLE. Selon les régions, ils peuvent être regroupés dans quelques pôles régionaux, moins nombreux que les CLE. Les services aux entreprises et les CLE ne se trouveront donc pas nécessairement dans les

mêmes villes. Lorsqu'ils se trouvent dans la même ville, les services aux entreprises peuvent être logés dans un édifice autre que celui du CLE.

Organismes externes

Actuellement, les organismes externes préparent les personnes en vue de leur insertion professionnelle (rédaction des curriculum vitæ, simulation d'entrevues, etc.), dirigent vers le CLE les personnes qu'ils jugent admissibles au programme, afin qu'elles obtiennent la lettre d'admissibilité, et soutiennent les personnes dans leur recherche d'emploi, généralement dans le contexte d'une entente de services d'aide à l'emploi (SAE) avec Emploi-Québec⁷. Certains organismes offrent aussi de la formation (utilisation de logiciels, cours de français) ou des stages en entreprise. Plusieurs organismes assurent un suivi auprès des personnes durant leur recherche d'emploi et durant les premiers mois de leur emploi.

Préparation et soutien des personnes à la recherche d'emploi.

À Montréal, les intervenants des organismes rencontrés travaillent en partenariat et font circuler leurs listes de candidatures dans d'autres organismes membres de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Cela permet de mettre leurs candidats en contact avec les entreprises connues des autres organismes.

Certains organismes externes participent aussi au programme de régionalisation du MICC, par lequel des organismes de Montréal et des banlieues immédiates dirigent des personnes qui souhaitent s'établir en région, ou qui l'acceptent, vers les organismes de ces régions.

Le MICC

Le MICC est responsable de l'accompagnement des personnes immigrantes et particulièrement de leur adaptation au marché du travail québécois. Cette aide est offerte directement ou par l'intermédiaire d'organismes communautaires, dont plusieurs ont des ententes de services avec Emploi-Québec. Cette dernière situation est perçue positivement par les intervenants du MICC, qui y voient l'assurance d'un meilleur continuum de services pour la personne immigrante.

Le MICC met également le Service-conseil en relations interculturelles (SCRI) à la disposition des entreprises souhaitant être accompagnées dans la gestion de la diversité ethnoculturelle de leur main-d'œuvre. Ce service comprend une ligne de dépannage et de référence permettant une réponse rapide aux questions sur les travailleurs immigrants et les Québécois des communautés culturelles.

En ce qui a trait au PRIIME, c'est au moment des séances d'information de groupe ou des entrevues personnalisées d'accompagnement que les représentants du MICC sont susceptibles de parler du programme, en même temps qu'ils informent les nouveaux arrivants des services offerts pour faciliter leur installation et améliorer leur connaissance du français.

7 Certains organismes ont une entente de projets de préparation en emploi (PPE). Ceux-ci œuvrent généralement auprès de personnes immigrantes plus éloignées du marché du travail.

2.3 LES BUDGETS

La répartition des fonds

Selon l'information recueillie, la répartition interrégionale des fonds consacrés au programme se fait en tenant compte du nombre de personnes immigrantes dans les régions. Cela explique, du moins en partie, que la région de Montréal ait reçu entre 60 % et 70 % des fonds consacrés annuellement au programme. Au niveau régional, les fonds sont soit répartis entre les CLE selon le volume de leur clientèle, soit gérés par la direction régionale.

Pour certains, cette répartition des fonds va à l'encontre de l'effort de régionalisation du MICC, qui vise justement à favoriser le déplacement des personnes immigrantes dans les autres régions du Québec.

Les cibles de résultats et la disponibilité des fonds

Le budget alloué chaque année est basé, du moins en partie, sur le rendement attendu du programme « immigrants investisseurs », qui est géré par Investissement Québec. Ceci suppose que les fonds transférés par Investissement Québec varient d'une année à l'autre. Le Fonds de développement du marché du travail (FDMT) est aussi utilisé pour le PRIIME mixte.

On peut effectuer des transferts de fonds d'un CLE à l'autre, si cela est nécessaire. En général, il ne semble pas y avoir eu de cibles de résultats à atteindre. En fait, tout dépendait des fonds disponibles. Par contre, quelques intervenants de CLE ont mentionné qu'il y avait eu des cibles de résultats au début du programme. « *Il fallait qu'on place des immigrants. Il y avait beaucoup de pression. Actuellement, il n'y a plus de cibles de résultats.* » Cette situation semble avoir été davantage vécue par les CLE des territoires visés par les efforts de régionalisation du MICC.

Certaines années, toutefois, les fonds régionaux ont été épuisés⁸, et ce, dans toutes les régions. Cela n'a cependant pas empêché la participation de personnes au programme, les régions ayant

Les fonds destinés au programme ne suffisent pas toujours. Les régions doivent donc utiliser les fonds du Québec du FDMT.

utilisé les fonds du Québec du FDMT pour compenser l'insuffisance des fonds alloués au PRIIME en début d'année financière. « *Généralement, les budgets sont suffisants, mais parfois on pige dans les fonds du Québec. Il arrive qu'on nous dise de faire attention en fin d'année financière, mais il n'est jamais arrivé qu'on ne remette pas de lettre d'admissibilité en raison d'un manque de fonds.* »

Il est à noter que le CLE payeur est celui desservant le territoire de l'entreprise qui embauche la personne. Il ne s'agit donc pas nécessairement du CLE où la personne a déposé sa demande de participation au programme.

Le manque de fonds semble avoir été plus marqué en Mauricie, bien que là aussi on ait eu recours aux fonds du Québec du FDMT. Les intervenants interrogés ont fait valoir que la situation avait changé ces dernières années et que les données démographiques du recensement de 2001, sur lesquelles sont basés actuellement les budgets régionaux, ne correspondaient plus à la réalité. Les données du recensement de 2006 confirment en effet que la population immigrante a augmenté de 40 % à Trois-Rivières et dans ses environs immédiats, passant de 1 900 personnes

8. Le Pacte pour l'emploi annoncé lors du budget de 2008 permettra d'accroître les budgets et, conséquemment, de rejoindre une clientèle plus nombreuse.

en 2001 à 2 700 en 2006. En comparaison, la population immigrante a augmenté de 20 % dans l'ensemble du Québec, passant de 706 975 personnes à 851 555.

2.4 LA PROMOTION DU PROGRAMME

Les intervenants rencontrés n'ont pas souvenir d'une campagne de promotion du PRIIME. Toutefois, tous les intervenants en font la promotion auprès de leur clientèle. Ainsi, le MICC présente le PRIIME lors des séances d'accueil au cours desquelles il présente l'ensemble des services offerts aux nouveaux arrivants. Il organise aussi des séances d'information destinées aux entreprises ou y participe. Il peut s'agir de journées thématiques, de congrès, ou de colloques auxquels participent parfois les municipalités et les chambres de commerce. Les intervenants du MICC jugent toutefois que la promotion du programme est insuffisante, comme en témoigne le fait que plusieurs entreprises ne connaissent toujours pas le programme après trois ans d'existence. Ils conviennent cependant qu'il faut faire preuve de prudence dans les activités de promotion et mettre l'accent sur les compétences des personnes immigrantes et non sur la subvention. Certains suggèrent que le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation tente de sensibiliser les entreprises exportatrices à l'embauche de personnes immigrantes, puisque ces entreprises ont particulièrement avantage à recruter de la main-d'œuvre provenant des pays où elles souhaitent exporter.

Les intervenants n'ont pas souvenir d'une campagne de promotion du programme, mais chaque organisme en fait la promotion, principalement auprès de sa clientèle.

Les organismes externes font eux aussi la promotion du PRIIME, principalement auprès de leur clientèle. Ils contribuent en outre à faire connaître le programme aux entreprises, notamment par les appels téléphoniques et autres démarches effectués pour soutenir la recherche d'emploi des personnes. Ces démarches se font évidemment auprès des entreprises inscrites dans les registres informatiques qu'elles ont constitués au fil des ans, mais aussi auprès de nouvelles entreprises, dont certaines n'ont aucune expérience dans l'embauche de personnes immigrantes. Certains organismes font aussi la promotion de leurs services et du PRIIME à des colloques, des salons de l'emploi, des écoles et des commerces. À Montréal, des organismes se servent des médias électroniques produisant des émissions en différentes langues pour faire connaître leurs services. Le bouche-à-oreille contribue aussi grandement à la promotion de ces services, ceux-ci étant offerts depuis plusieurs années.

Emploi-Québec fait également la promotion du programme auprès de sa clientèle. Comme il fait partie du « coffre à outils » d'Emploi-Québec, les agents d'aide à l'emploi proposent le programme aux personnes qui y sont admissibles, si celui-ci répond à leurs besoins. De même, les agents et les conseillers aux services aux entreprises peuvent faire la promotion du programme auprès des entreprises avec lesquelles ils sont en contact. Enfin, les tables de concertation régionales, les salons de l'emploi et les autres activités liées à l'emploi et au marché du travail peuvent aussi permettre de faire la promotion du programme auprès des entreprises.

La personne immigrante fait elle aussi la promotion du programme lorsqu'elle se présente dans des entreprises avec la lettre d'admissibilité. Pour certains intervenants, cette dernière constitue même le principal outil de promotion du PRIIME auprès des entreprises.

À Montréal, des activités de promotion et de sensibilisation auprès des entreprises ont été organisées par les corporations de développement économique et communautaire (CDEC) et les organismes spécialisés, afin de les encourager à embaucher des personnes immigrantes. D'autres activités de ce type ont été organisées à l'occasion de la semaine interculturelle.

Finalement, mentionnons qu'au début du programme il n'existait pas d'outils promotionnels, alors qu'il existe maintenant des brochures. De plus, on trouve de l'information sur le programme dans de nombreux sites Internet, notamment celui du MICC, du MESS et d'Emploi-Québec.

2.5 LE FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

2.5.1 La population rejointe

Les intervenants rencontrés avaient le sentiment que le programme rejoint surtout les personnes immigrantes et peu les personnes issues d'une minorité visible, nées au Canada. Il faut dire que les organismes externes rencontrés oeuvrent principalement auprès de personnes immigrantes, de sorte que leurs efforts de promotion et de recrutement se font essentiellement auprès de cette clientèle. De l'avis de plusieurs, il est plus difficile d'atteindre les personnes issues d'une minorité visible nées au Canada, notamment les jeunes. Bien qu'elles aient elles aussi de la difficulté à intégrer le marché du travail, ces personnes se distinguent des personnes immigrantes à certains égards. D'une part, les immigrants reçus sont pour la plupart très scolarisés, ce qui n'est pas nécessairement le cas des personnes issues d'une minorité visible ayant des difficultés d'insertion en emploi. Or, comme le soulignent plusieurs intervenants, les personnes peu scolarisées n'ont généralement pas de domaine de compétence. De ce fait, elles ne sont pas admissibles au programme. De plus, les personnes issues d'une minorité visible nées au Canada ont généralement fait leurs études au pays. En conséquence, leur diplôme est reconnu ici. Cela ne nuit évidemment pas à leur admissibilité au programme, mais illustre que leurs difficultés d'insertion professionnelle sont, à certains égards, différentes de celles des personnes immigrantes et qu'elles nécessitent donc des solutions différentes. D'autre part, plusieurs intervenants pensent que les personnes nées au Canada seraient mal à l'aise de participer à un programme destiné aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible. Le PRIIME pourrait donc être moins attrayant pour elles ou répondre moins bien à leurs besoins. Ces différents éléments pourraient expliquer, du moins en partie, leur faible participation au programme.

Le PRIIME, moins attrayant pour les personnes issues d'une minorité visible?

En outre, il est parfois difficile pour les intervenants d'Emploi-Québec de savoir à qui s'applique la notion de minorité visible, notamment lorsque les personnes se démarquent peu par leur apparence, leur attitude et la langue qu'elles parlent. Il est donc possible que des personnes admissibles au programme n'y aient pas participé pour cette raison. Par ailleurs, l'information concernant l'appartenance à une minorité visible n'est pas systématiquement inscrite dans le système informatique des CLE. « *Dans les formulaires sur le cheminement, le parcours, il y a un item demandant si la personne s'identifie comme un membre d'une minorité visible, mais il s'agit d'une question facultative* » et « *les gens ne répondent pas toujours à ça quand on leur demande* ». Certaines personnes préfèrent ne pas être associées à une minorité visible. Il se pourrait donc que les données provenant des fichiers administratifs du MESS sous-évaluent la présence de personnes issues de minorités visibles parmi les personnes participant au programme. Par contre, les renseignements relatifs à la citoyenneté canadienne et au statut de

résident permanent comptent parmi les renseignements devant être inscrits sur la fiche de recrutement. Cette information est donc vraisemblablement plus fiable.

Les intervenants rencontrés s'accordent pour dire que les personnes immigrantes qui participent au programme sont, en général, très scolarisées et ils y voient une conséquence de la grille de sélection du MICC. Selon les régions ou les quartiers de Montréal, on compte plusieurs origines différentes, mais les arabophones du Maghreb et les Latino-Américains sont mentionnés fréquemment.

2.5.2 La référence au programme

Les références au PRIIME peuvent provenir d'Emploi-Québec, du MICC, d'un organisme externe ou même parfois, mais plus rarement, d'un employeur.

En général, lorsqu'elle se présente au CLE, l'agent des services aux individus évalue d'abord la situation de la personne. Selon son profil professionnel, ses besoins, ses objectifs et capacité à effectuer une recherche d'emploi et à intégrer le marché du travail, la personne sera orientée vers des services différents. La référence au programme n'est donc pas nécessairement immédiate. Dans quelques territoires où elles sont moins présentes, des agents des services aux individus ont dit remettre systématiquement une lettre d'admissibilité aux personnes immigrantes et les diriger vers les ressources externes offrant la préparation et l'aide à la recherche d'emploi.

Les critères sur lesquels repose la décision de diriger ou non une personne vers le PRIIME diffèrent aussi d'un organisme externe à l'autre. Certains intervenants dirigent toutes les

Les personnes ne sont pas dirigées systématiquement vers le programme et les éléments sur lesquels repose cette décision varient d'un territoire à l'autre.

personnes immigrantes vers le programme, afin qu'elles obtiennent leur lettre d'admissibilité, alors que d'autres ne vont le faire que si elles sont suffisamment outillées pour entreprendre leur recherche d'emploi. D'autres encore vont diriger vers le programme les personnes qui sont prêtes à entreprendre leur recherche d'emploi, mais qui n'ont

pas nécessairement toutes les compétences ou connaissances requises (ex. : connaissance de certains logiciels). Ils veulent ainsi rendre leur candidature plus attrayante, car le programme peut compenser par une subvention la perte de productivité liée à ces lacunes (volet 1) et, le cas échéant, assurer une formation à la personne (volet 4).

Selon plusieurs intervenants, il arrive que des personnes immigrantes ne parlent pas le français ou qu'elles ne le parlent pas suffisamment au moment où elles se présentent au CLE ou à l'organisme externe.

Par exemple, « lorsqu'il s'agit d'un couple, le conjoint ou la conjointe de la personne immigrante évaluée par le MICC ne s'exprime pas nécessairement en français ».

Le MICC offre des cours de français, mais le plus souvent « il s'agit de cours de base », insuffisants pour

intégrer un emploi. Une mauvaise connaissance de la langue française retarde l'admission des personnes au programme, parce que la connaissance du français est jugée essentielle à l'insertion professionnelle et au maintien en emploi, en particulier dans des emplois professionnels nécessitant la rédaction de rapports ou des contacts avec la clientèle. Ces personnes seront donc préalablement orientées vers des ressources de francisation, processus

Une mauvaise connaissance du français retarde, et peut même empêcher, la participation au programme, en particulier pour les femmes.

pouvant durer plusieurs mois, voire plus d'un an. De plus, « dans les six premiers mois de leur arrivée, les personnes immigrantes doivent d'abord satisfaire leurs besoins de base en matière de vêtements, nourriture, etc. Souvent, donc, elles n'entreprennent leurs démarches de recherche d'emploi qu'après ce temps d'installation ». Cela fait en sorte que certaines personnes immigrantes ont obtenu la résidence permanente depuis plus de deux ans lorsqu'elles sont prêtes à participer au programme. De ce fait, elles ne répondent plus aux critères d'admissibilité du PRIIME. Elles pourraient cependant participer au PRIIME mixte, mais cette possibilité est mal connue par certains intervenants (voir p. 15), notamment dans les territoires où le programme est peu utilisé. Cette possibilité était d'ailleurs aussi peu connue au début du programme (voir p. 14). Les femmes semblent avoir été davantage touchées par cette situation, car elles attendent généralement que leur famille, notamment leurs enfants (inscription à l'école ou à la garderie), soit installée avant d'entreprendre des démarches d'insertion professionnelle.

Des motifs de non-participation

Certaines personnes immigrantes veulent intégrer le marché du travail très rapidement, sans participer à des programmes ni suivre une formation, même si pour ce faire elles doivent accepter des emplois qui ne sont pas dans leur domaine. D'autres préfèrent compléter une formation

L'impatience de trouver un emploi et la crainte de n'avoir qu'un emploi temporaire (stage) et mal payé détournent certaines personnes du programme.

scolaire, car elles estiment que cela les mènera plus sûrement vers un emploi stable que participer à un programme, qu'elles perçoivent parfois comme un stage en entreprise, donc offrant un emploi mal rémunéré (*cheap labor*) et de courte durée. Il arrive aussi que des personnes de leur entourage (parents, amis, autres membres de leur communauté

culturelle) les découragent, en leur disant qu'il ne s'agit probablement que d'un emploi temporaire qui se terminera avec la fin de la subvention. Selon plusieurs intervenants, il est important de leur faire comprendre la raison d'être du programme et de la subvention. Il faut leur préciser qu'il ne s'agit pas d'un stage, mais bien d'un outil visant à faciliter leur intégration au marché du travail et à leur fournir une expérience de travail au Québec. Il faut cependant aussi leur préciser qu'on ne peut pas leur garantir un maintien en emploi. Le choix de participer ou non au programme dépend en outre en fin de compte des valeurs culturelles et des besoins financiers des personnes.

Mentionnons enfin que certaines personnes immigrantes croyaient trouver un emploi dès leur arrivée au Québec et qu'elles étaient déçues de « constater que personne ne les attendait ». Certaines croyaient même que les CLE ou les organismes externes allaient leur trouver un emploi. Celles-ci prenaient donc peu ou pas d'initiatives et étaient difficiles à mettre en mouvement. Il faut leur expliquer qu'elles doivent entreprendre des démarches de recherche d'emploi et qu'elles ont un rôle important à jouer dans le succès de ces démarches.

2.5.3 La lettre d'admissibilité

La remise de la lettre

La remise de la lettre n'est pas systématique. Il importe, à cette étape, de s'assurer que les objectifs d'emploi de la personne sont réalistes et d'en discuter avec elle. Entre autres choses, on déterminera la pertinence pour elle d'obtenir une équivalence de diplôme ou de suivre une formation lui permettant d'atteindre ses objectifs avant de lui offrir la lettre d'admissibilité. « Il faut

être quand même prudent lorsqu'on remet la lettre d'admissibilité à une personne immigrante, parce qu'on peut nuire à ses chances d'insertion en emploi tout comme on peut brûler un employeur en lui référant une personne mal préparée. »

La remise de la lettre n'est pas systématique mais, habituellement, les personnes recommandées par les organismes externes la reçoivent et les délais sont courts.

Certains intervenants d'organismes externes dirigent la personne vers un CLE, afin de faire évaluer son admissibilité au PRIIME. Souvent, ils vont lui mentionner que le programme comprend différents volets. S'ils considèrent, par exemple, que la personne aurait besoin d'une formation d'appoint pour obtenir un emploi plus facilement, ils vont lui expliquer qu'il existe un volet du programme axé sur la mise à jour des compétences. La recommandation d'une personne par un intervenant n'assure pas son admissibilité, mais elle peut influencer la décision des agents des services aux individus. Certains organismes admettent même mettre parfois un peu de pression, notamment lorsqu'un employeur semble disposé à embaucher la personne immigrante moyennant une subvention. La décision de remettre ou non la lettre d'admissibilité au PRIIME à la personne revient toutefois à l'agent d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec. Comme nous l'avons mentionné précédemment, ce sont les agents d'aide à l'emploi qui ont la responsabilité d'évaluer l'admissibilité des personnes immigrantes et de déterminer leur domaine de compétence. Plusieurs d'entre eux tiennent compte de l'évaluation des besoins des personnes immigrantes en matière d'emploi effectuée par des organismes externes pour établir leur admissibilité au PRIIME lorsqu'ils font leur propre évaluation. On s'accorde pour dire qu'il est rare que les personnes recommandées par les organismes externes n'obtiennent pas la lettre d'admissibilité et que l'évaluation par l'agent se fait assez rapidement.

À Québec, la direction régionale du MICC remet elle aussi une lettre aux personnes immigrantes avant de les diriger vers un CLE, ce qui, aux dires des intervenants, accélère leur prise en charge par le CLE.

L'évaluation des domaines de compétence

Sur la lettre d'admissibilité sont inscrits des emplois liés aux compétences de la personne et pour lesquels une entreprise peut demander la subvention prévue au programme. L'évaluation des compétences de la personne incombe aux agents des services aux individus. Certains agents tentent de ne pas être trop rigides, afin de ne pas nuire à l'insertion professionnelle de la personne. Plusieurs intervenants des organismes externes rencontrés disent fournir des exemples d'emplois qu'ils jugent compatibles avec les compétences des personnes qu'ils recommandent dans le but de faciliter les choses. Ils les inscrivent sur la lettre de référence que les personnes doivent remettre à l'agent des services aux individus. Certains intervenants disent faire preuve de souplesse quant à la concordance entre les compétences de la personne et l'emploi, afin de tenir compte davantage des domaines connexes. « *Il y a un écart entre la réalité du marché du travail actuel et le domaine des compétences des personnes immigrantes. On doit s'ajuster, en leur proposant des domaines connexes en lien avec leur profil professionnel.* »

Les domaines de compétence ne sont pas faciles à établir. Aux dires de plusieurs agents des services aux individus, c'est l'une des principales difficultés liées à l'application du programme. La majorité des personnes immigrantes ne demandent pas au MICC de leur fournir une équivalence de diplôme, peut-être en raison des coûts (entre 100 \$ et 500 \$, selon le diplôme et la nécessité ou non de traduire des documents), même si parfois les frais sont assumés par Emploi-Québec,

ou par le MICC dans le cas des réfugiés. Il semble en outre que les employeurs l'exigent rarement⁹. La situation des réfugiés est parfois plus complexe, car ils n'ont généralement pas

Plusieurs personnes immigrantes ne demandent pas d'équivalence de diplôme, possiblement en raison des coûts ou parce que les employeurs ne l'exigent pas.

emporté avec eux de documents attestant leur formation. Des agents des services aux individus et des représentants d'organismes ont dit insister malgré tout auprès des personnes immigrantes pour qu'elles demandent au MICC de leur

fournir une équivalence de diplôme. D'autres estiment que la pertinence de l'équivalence de diplôme dépend de la formation de la personne et du secteur dans lequel elle souhaite trouver un emploi. Certains agents des CLE et intervenants d'organismes externes vont parfois prendre conseil par téléphone auprès du personnel du MICC, afin de pouvoir mieux cerner les compétences de la personne et le type d'emploi approprié. Cette possibilité ne semble toutefois pas connue, ou du moins utilisée, par tous les agents d'Emploi-Québec et les intervenants des organismes externes.

Les personnes immigrantes vivent parfois de la frustration, parce que leur formation n'est pas reconnue. Le fait que certaines professions soient régies par des corporations ou des ordres professionnels ajoute à leur frustration. Plusieurs personnes immigrantes participant au programme ont une formation dans un domaine réglementé (ingénierie, comptabilité, etc.). Ces personnes ont alors le choix entre un retour aux études, afin de passer l'examen qui leur permettra d'exercer leur profession, ou un emploi dans leur domaine, mais pas à leur niveau de compétence (ex : un ingénieur occupant un emploi de technicien).

2.5.4 La recherche d'emploi

Les personnes participant au programme sont soutenues et encouragées dans leurs démarches de recherche d'emploi. Les intervenants travaillent beaucoup sur la motivation et l'esprit d'initiative des personnes. Il arrive aussi qu'ils leur trouvent un emploi. Plusieurs organismes externes ont, au fil des ans, constitué des banques d'employeurs. Le fait qu'ils soient connus de ces employeurs peut faciliter l'obtention d'une entrevue lorsque les entreprises ont des postes à pourvoir. Toutefois, de façon générale, les personnes qui participent au programme ont à effectuer des appels téléphoniques et des démarches auprès des entreprises (envoi de curriculum vitae), même lorsqu'il n'y a pas d'emplois offerts. La plupart des organismes externes font d'ailleurs un suivi des démarches effectuées par les personnes et s'assurent qu'elles font les efforts nécessaires auprès des employeurs. Plusieurs intervenants communiquent même avec ces derniers.

Le processus de recherche d'emploi au Québec est souvent très différent de ce que les personnes immigrantes ont connu dans leur pays d'origine. *« Les personnes immigrantes n'ont pas l'habitude de faire des contacts téléphoniques pour trouver un emploi. Souvent, c'est mal perçu et ça suscite des craintes. Ça n'existe pas ailleurs. Dans les anciens pays communistes, l'état fournissait les emplois. Dans d'autres pays, ce sont les contacts (famille, amis) qui mènent*

La recherche d'emploi au Québec, une démarche souvent très différente de celle qui s'effectue dans le pays d'origine.

9 Le centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec, responsable au MICC de faire l'évaluation comparative de diplômes étrangers, réalise actuellement un sondage auprès des employeurs afin de connaître leurs besoins en cette matière.

aux emplois. Or, quand elles arrivent ici, ces personnes n'ont souvent plus de réseaux de contacts. » Ce sont alors souvent les organismes externes qui vont jouer ce rôle. Et ce rôle sera plus facile à jouer si l'entreprise a déjà eu des contacts avec l'organisme.

Les entrevues se déroulent elles aussi de façon différente. Dans plusieurs pays, on n'interroge pas les personnes sur leur façon d'être, on ne leur demande pas de parler d'elles. Le candidat doit plutôt donner le nom d'une personne qui le connaît et c'est elle qui va parler de lui. Les différences culturelles sont donc grandes, d'où « l'importance de la préparation des candidats en vue des entrevues que l'on mène ici ». Souvent, en plus des simulations d'entrevue effectuées avant la participation au programme (voir section 2.5.2), les organismes vont rencontrer les personnes avant une entrevue réelle (cette fois, dans le contexte du programme), afin de réviser ce qu'elles ont appris et d'aborder des éléments liés plus précisément à l'emploi visé.

2.5.5 L'utilisation et l'influence de la lettre d'admissibilité

Lors de leur préparation, on informe les personnes de ne parler de la lettre d'admissibilité que vers la fin de l'entrevue. Lorsqu'un employeur convoque une personne immigrante en entrevue, c'est qu'il n'est pas fermé à son embauche. Présenter la lettre d'admissibilité trop tôt donne souvent une mauvaise impression à l'employeur. Il importe pour la personne de faire d'abord valoir ses qualités et ses compétences. Lorsqu'elle sent que l'employeur est intéressé et que la lettre pourrait faire pencher la balance, c'est le temps pour elle de la lui remettre.

Selon les agents des services aux individus d'Emploi-Québec et les intervenants des ressources externes, la plupart des personnes immigrantes acceptent d'utiliser la lettre d'admissibilité et en comprennent la pertinence. Elles sont généralement contentes d'avoir cet atout pour faciliter leur insertion professionnelle, particulièrement lorsqu'elles ont le sentiment de ne pas avoir toutes les connaissances requises. D'autres, par contre, éprouvent de la réticence à l'utiliser.

La plupart des personnes immigrantes utilisent la lettre en entrevue, mais certaines n'osent pas ou ne veulent pas la présenter à l'employeur.

Certains immigrants ne veulent pas être associés à l'aide sociale; ils veulent travailler. « La subvention, ça donne l'impression qu'ils ne sont pas capables de travailler, qu'ils leur manquent quelque chose. Certains trouvent ça humiliant. »

Il arrive aussi, en dépit de l'information qu'on leur a fournie, que des immigrants n'arrivent pas à expliquer le programme à l'employeur. « On a beau leur expliquer, ils nous disent qu'ils ont compris, mais on constate un peu plus tard qu'il n'en était rien. » « Souvent, les personnes immigrantes n'osent pas dire qu'elles n'ont pas compris. »

Certaines personnes ne veulent pas montrer la lettre, pour éviter des délais dans l'embauche. Elles la montrent quelques jours plus tard, lorsqu'elles ont l'emploi. « Et, là, l'employeur appelle pour savoir s'il peut avoir la subvention. » D'autres encore, « peut-être parce que ça a mal été expliqué ou qu'elles s'essayent autrement », vont accepter la lettre d'admissibilité, mais vont « se trouver un emploi dans un autre domaine que celui indiqué sur la lettre ». Dans les cas où cet emploi est trop éloigné du type d'emploi pour lequel la lettre a été remise, la subvention ne peut pas être accordée.

Finalement, il arrive aussi que certains n'utilisent pas la lettre pour bénéficier du supplément de retour au travail de 500 \$, mesure dont ils peuvent avoir entendu parler par un agent des services aux individus lorsqu'il présente l'ensemble des mesures offertes ou par quelqu'un de leur entourage. Même si ce n'est qu'un montant forfaitaire, cette somme leur est remise à eux, tandis que la subvention du PRIIME est remise à l'employeur.

Selon la plupart des intervenants, la lettre peut faire pencher la balance en faveur du candidat. La priorité de l'employeur demeure toutefois les compétences de la personne. Les intervenants

La lettre peut faire la différence dans certains cas, mais la priorité des employeurs demeure les compétences de la personne.

affirment que la lettre peut faire la différence lorsque l'employeur est intéressé, mais qu'il a tout de même des doutes, par exemple lorsque la personne a les compétences nécessaires, mais qu'elle

ne maîtrise pas un logiciel. Il faut savoir que les personnes qui participent au programme sont très scolarisées et que les emplois en question sont parfois très spécialisés. De plus, la personne doit être fonctionnelle et autonome rapidement. Souvent, donc, les employeurs recherchent la compétence avant tout. Enfin, la lettre peut aussi contribuer à atténuer les craintes de l'employeur, puisqu'elle précise les types d'emploi pour lesquels la personne a les compétences requises.

Aux dires des intervenants, il n'est pas rare que des personnes immigrantes soient embauchées sans que l'employeur demande la subvention. En effet, ces derniers craignent souvent les lourdeurs administratives gouvernementales. Cette crainte semble particulièrement présente chez les PME, notamment celles n'ayant pas de service des ressources humaines. D'autres craignent que « *le gouvernement se mêle de leurs affaires* ». Enfin, il faut parfois expliquer aux employeurs que les personnes participant au PRIIME diffèrent de celles qu'ils ont pu embaucher dans le contexte de la mesure Subventions salariales, notamment qu'elles sont très scolarisées.

Bien que la lettre d'admissibilité soit généralement perçue comme un incitatif intéressant, il semble que l'octroi d'une subvention salariale exclusive aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible soit parfois mal perçu par quelques clients d'Emploi-Québec de même que par quelques employeurs.

2.5.6 Les facteurs qui influencent l'insertion professionnelle

De façon quasi unanime, les intervenants considèrent que, pour une entreprise, la première expérience d'embauche d'une personne immigrante est déterminante. Si cette expérience est positive, l'ouverture à l'embauche d'autres personnes immigrantes augmente. Dans le cas contraire, il est très difficile de convaincre l'entreprise de renouveler l'expérience. Plusieurs organismes ont d'ailleurs dit prendre plus de précautions (meilleur candidat, suivi plus serré) lorsqu'il s'agit d'une première expérience pour l'entreprise. On note aussi que les entreprises dirigées par des personnes immigrantes ou qui ont grandi dans des quartiers où il y avait des personnes immigrantes sont, en général, plus ouvertes à l'embauche de personnes immigrantes.

Pour une entreprise, la première expérience d'embauche d'une personne immigrante est souvent déterminante.

Pour une majorité d'intervenants, les entreprises sont généralement ouvertes à l'embauche de personnes immigrantes, notamment dans les secteurs où il y a une pénurie de main-d'œuvre.

Selon eux, l'intérêt des entreprises pour les travailleurs immigrants a considérablement augmenté ces dernières années, « *possiblement en raison des difficultés grandissantes à recruter de la main-d'œuvre* ». « *Au début, on contactait les agences de placement pour nous aider à placer nos clients. Maintenant, ce sont elles qui nous appellent.* »

L'intérêt des entreprises pour les personnes immigrantes augmente, mais des craintes persistent.

Malgré tout, des craintes persistent. Il faut non seulement sensibiliser les employeurs, mais « *il faut aussi les rassurer* ». La principale crainte des employeurs concerne les compétences de la personne. Ils ont de la difficulté à évaluer la formation qu'elle a suivie et, surtout, dans quelle mesure ses expériences antérieures peuvent servir. Pour faciliter les choses, certains organismes externes invitent les candidats à fournir l'adresse du site Internet des entreprises où ils ont travaillé, de sorte que les employeurs d'ici puissent plus facilement se faire une idée du type d'entreprise, et conséquemment du type de production, dont il s'agit.

Parfois, les employeurs craignent les réactions des autres travailleurs. Ils craignent aussi parfois de devoir prendre des dispositions particulières, notamment de devoir composer avec les pratiques religieuses des personnes immigrantes et ce qu'elles supposent (congés, pauses, lieux pour les prières, etc.). Les craintes des employeurs proviennent donc d'une méconnaissance de la culture des nouveaux arrivants.

Certains employeurs ne sont pas non plus au fait des différents statuts qu'une personne immigrante peut avoir et des droits qui s'y rattachent. Ils ne savent pas si elle a l'autorisation de travailler au Canada, que ce soit de façon temporaire ou permanente. Ils ont donc besoin d'être rassurés et informés.

Selon plusieurs intervenants, les employeurs craignent aussi que certaines personnes immigrantes aient de la difficulté à s'exprimer correctement en français¹⁰. Le français est la langue de travail et « *les personnes immigrantes qui s'expriment difficilement en français ont davantage de difficultés à s'insérer en emploi* ».

Certaines personnes immigrantes sont beaucoup trop qualifiées pour les postes offerts et les employeurs ne veulent pas les embaucher de crainte qu'elles ne quittent leur emploi pour un emploi correspondant davantage à leur niveau de formation. Il faut comprendre que le processus d'embauche est assez coûteux. Par ailleurs, les postes à pourvoir sont souvent des postes de techniciens ou des postes qui requièrent une main-d'œuvre peu qualifiée. Plusieurs intervenants ont donc mentionné que l'insertion en emploi de certaines personnes était difficile, en raison de l'objectif du programme de trouver un emploi correspondant au niveau et au domaine de compétence de la personne. Ils se sont d'ailleurs réjouis de la modification apportée aux critères de la grille de sélection du MICC. Ils considèrent que les points accordés dorénavant pour la formation correspondent mieux aux besoins actuels du marché du travail.

Finalement, certains participants ont eu des difficultés à obtenir une entrevue en raison, pensent-ils, de leur nom. « *Certains ont l'impression qu'il faudrait qu'ils changent de nom de famille pour être convoqués en entrevue.* » « *Une participante l'a fait. Elle a pris le nom de son mari (nom francophone) et, du coup, elle a été convoquée à trois entrevues dans la même semaine.* » Il

10 De nouvelles mesures visant à permettre l'acquisition de connaissances linguistiques plus spécialisées et en lien avec une profession ainsi qu'un test standardisé de compétences linguistiques seront bientôt mis en place par le MICC afin de répondre à ces préoccupations.

semble donc y avoir des employeurs qui ne veulent pas embaucher d'immigrants ou, « *du moins, de certaines nationalités* ». À cet égard, des intervenants ont mentionné que certains préjugés concernant la productivité ou l'attitude au travail de certains groupes ethniques étaient toujours présents.

Comme pour tous les autres chercheurs d'emploi, le dynamisme et les compétences de la personne déterminent la rapidité avec laquelle elle pourra intégrer le marché du travail. Mais à cela s'ajoute aussi le secteur d'activité dans lequel elle cherche un emploi. Ainsi, la personne peut avoir de la difficulté à obtenir un emploi dans un domaine réglementé par un ordre professionnel ou une corporation. Les demandes de dispositions particulières influencent aussi les possibilités d'insertion professionnelle. « *Une personne immigrante qui en entrevue revendique, ou donne à penser qu'elle va revendiquer, des arrangements particuliers ou un traitement particulier a moins de chance d'être retenue pour l'emploi.* »

2.5.7 Les difficultés vécues en cours d'emploi

De l'avis des intervenants rencontrés, la plupart des candidats ne connaissent pas de problèmes en cours d'emploi. Selon eux, cela s'explique entre autres par le fait que les employeurs qui les ont embauchés sont, au départ, ouverts à l'embauche de personnes immigrantes et qu'ils les ont embauchés avec l'idée de les garder après la fin de la subvention. De leur côté, les personnes immigrantes font des efforts pour s'adapter et s'intégrer à leur nouveau milieu de travail. Le taux de maintien en emploi est donc relativement élevé.

Les problèmes en cours d'emploi sont peu fréquents, mais les causes sont variées.

L'apparition de problèmes peut être liée à un manque de communication, à un manque de connaissance de la culture de l'autre ou à des difficultés à s'y adapter. Plusieurs ont mentionné que, lorsqu'elle ne comprenait pas les instructions qu'on lui donnait, la personne immigrante n'osait pas poser de questions. Cela faisait parfois en sorte qu'elle n'effectuait pas les tâches demandées, ce qui entraînait évidemment des problèmes avec l'employeur. Certaines personnes immigrantes n'osent pas non plus saluer le contremaître ou le patron, comme le font les autres employés, parce que cela ne se fait pas dans leur pays d'origine. À cause de cela, il arrive que le contremaître ou le patron croie que la personne n'aime pas travailler dans l'entreprise.

La non-concordance entre l'emploi et les compétences ou les champs d'intérêt de la personne peut aussi entraîner des difficultés. Ainsi, la personne dont l'emploi ne correspond pas à ses champs d'intérêt va chercher un meilleur emploi, plus satisfaisant. Il arrive aussi que les compétences de la personne aient été mal évaluées, de sorte qu'en dépit de la possibilité de formation l'employeur préfère ne pas garder la personne à son emploi.

Comme nous l'avons dit, une mauvaise connaissance de la langue française peut aussi nuire au maintien en emploi. Cela est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit d'un emploi nécessitant la rédaction de rapports (ex. : emploi dans le domaine du génie) ou des contacts avec le public (ex. : vente, secrétariat, service à la clientèle). « *On a placé une personne dans une entreprise. Elle connaissait le français et l'anglais, mais elle ne comprenait pas ce que les clients lui disaient. Elle n'était pas assez familière avec les façons de s'exprimer ici.* » Dans un autre cas, « *on était toujours en train de lui répéter les choses plusieurs fois. On lui parlait de l'air et il pensait qu'on parlait de l'r, la lettre. Il fallait constamment le surveiller* ».

Le non-respect des tâches inscrites initialement dans la description de l'emploi peut aussi entraîner des problèmes. Par exemple, il est arrivé qu'un employé refuse de nettoyer la salle à café, parce qu'il considérait que ça ne faisait pas partie de ses tâches. Il a fallu lui expliquer que les employés contribuaient à tour de rôle à l'entretien de la salle à café. En contrepartie, il est aussi arrivé que « *des employeurs fassent faire des travaux qui ne correspondaient pas aux tâches normalement exigées. Il faut rester vigilant* ».

Lorsque les intervenants des CLE, des organismes externes ou du Service-conseil en relations interculturelles du MICC sont informés qu'une personne connaît des difficultés dans son emploi, ils interviennent, afin de favoriser son maintien en emploi. Dans la plupart des cas, la situation se règle assez rapidement, mais il arrive aussi que la personne perde son emploi. « *Si on voit qu'il n'y a pas de possibilités d'arranger les choses, on essaie d'arrêter la participation pour maintenir l'éligibilité de la personne au programme et de la replacer dans un autre emploi où elle aura de meilleures chances de réussir.* »

2.5.8 La signature des ententes

L'entente entre Emploi-Québec et l'entreprise est établie par l'agent aux services aux entreprises du CLE du territoire de l'entreprise. Les agents aux services aux entreprises demandent en général une description détaillée des tâches liées aux postes offerts et établissent la concordance avec le profil professionnel des personnes immigrantes. Ils lisent également les commentaires notés par les agents des services aux individus et consultent l'information du marché du travail (IMT). À l'aide de ces renseignements, ils déterminent l'admissibilité de l'emploi offert. Ils vérifient aussi l'admissibilité de l'entreprise. Les critères d'admissibilité sont essentiellement les mêmes que ceux de la mesure Subventions salariales. À titre d'exemple, une embauche dans le contexte du programme ne doit pas servir à remplacer des employés déjà en poste ni à pourvoir des postes devenus vacants à la suite de congédiement ou de mise à pied. Les agents aux services aux entreprises s'assurent aussi que l'entreprise ne bénéficie pas de subventions salariales pour plus de 20 % de son effectif régulier et qu'elle n'a pas fait une utilisation inadéquate du programme par le passé. Ils s'assurent enfin que l'entreprise compte moins de 250 employés (pour le PRIIME). Certains intervenants déplorent le fait que le programme ne s'adresse qu'aux entreprises privées, car des personnes immigrantes auraient pu trouver un emploi dans leur domaine dans des organismes communautaires, par exemple¹¹.

Le processus de signature des ententes varie d'un CLE à l'autre. Certains agents ou conseillers aux services aux entreprises vont se rendre dans l'entreprise pour la signature de l'entente et ils vont en profiter pour visiter les lieux. D'autres vont faire une partie du travail par téléphone et faire parvenir les documents à l'entreprise par courrier ou par courriel. De façon générale, la signature des ententes se fait dans les cinq jours ouvrables suivant la demande de l'employeur.

Selon la plupart des intervenants rencontrés, les formulaires utilisés pour la signature des ententes ne sont pas très compliqués à remplir. Par contre, quelques intervenants ont dit que certaines entreprises avaient eu de la difficulté à rédiger la description des tâches. Plusieurs employeurs ont aussi de la difficulté à établir une

Les formulaires ne sont pas compliqués à remplir, mais il est parfois difficile de joindre la bonne personne aux services aux entreprises.

¹¹ Le PRIIME mixte ne peut toutefois être utilisé dans cette situation.

concordance entre le profil de l'emploi, à partir de la description des tâches, et le profil professionnel du candidat, à partir de son curriculum vitæ.

Le problème le plus fréquent est lié à la personne à joindre. En effet, généralement, la lettre d'admissibilité comporte le nom de l'agent des services aux individus qui l'a remise. Or, l'entreprise doit communiquer avec l'agent ou le conseiller aux services aux entreprises de son territoire, et cet agent ou ce conseiller ne travaille pas nécessairement dans le même CLE ni dans la même région que l'agent ayant remis la lettre d'admissibilité. L'employeur doit donc communiquer avec l'agent des services aux individus, afin que celui-ci lui fournisse les coordonnées de la personne à joindre aux services aux entreprises. Pour leur faciliter la tâche, il serait utile d'inscrire l'adresse du site Internet d'Emploi-Québec sur la lettre d'admissibilité, en précisant aux employeurs qu'ils peuvent y trouver les services aux entreprises de leur territoire à l'aide de leur code postal.

La plupart des intervenants des organismes externes rencontrés disent que la façon de faire actuelle est plus compliquée que celle d'avant la modification de leur rôle, car il y a davantage d'intermédiaires. *« La relation s'est triangulée... On a ajouté un intermédiaire, de sorte que les délais dans la signature des ententes sont maintenant plus longs. »* Ceci aurait pour conséquence que certains employeurs se décourageraient et n'embaucheraient pas la personne. *« Quand ils veulent un candidat, c'est tout de suite. » « Le pire des scénarios est que la personne immigrante n'est pas engagée et l'employeur tout comme la conseillère en emploi sont frustrés de cette situation. »* Du côté des agents et des conseillers aux services aux entreprises, on affirme que le processus prend généralement peu de temps, soit moins d'une semaine. Ils admettent en même temps qu'il peut arriver que ce soit un peu plus long, par exemple lorsque la lettre est remise dans une région et que l'entreprise est située dans une autre région. Il arrive aussi que l'employeur tarde à retourner les documents qui lui ont été transmis.

2.6 LES VOLETS DU PROGRAMME

Dans la région de Montréal, le volet accompagnement (volet 2) est proposé et utilisé de façon systématique. Les intervenants des organismes externes et le personnel d'Emploi-Québec, notamment, présentent le volet accompagnement comme un complément « indissociable » de la subvention salariale (volet 1). Dans les autres régions visitées, le volet accompagnement est aussi le volet le plus utilisé, hormis la subvention salariale, bien entendu. Par contre, même si les différents intervenants en font la promotion, il ne semble pas être présenté comme étant lié au volet subvention salariale. Plusieurs intervenants rencontrés considèrent toutefois que le volet accompagnement est important, voire essentiel, à une intégration réussie de la personne immigrante.

Le volet formation (volet 4) est assez utilisé, mais pas autant que le volet accompagnement. Pour certains, il serait parfois sous-utilisé en raison d'un manque d'argent. Plusieurs des intervenants interrogés sont d'avis que ce volet est autant apprécié par l'employeur que par la personne immigrante et qu'il leur est utile à tous deux. Il permet, d'une part, à l'employeur de donner une formation d'appoint à la personne immigrante lorsqu'elle n'a pas toutes les connaissances requises et, d'autre part, à la personne immigrante d'acquérir des connaissances utiles à son maintien en emploi ou à sa réinsertion professionnelle. De façon générale, on considère même qu'il pourrait y avoir un peu plus d'argent alloué, afin de permettre une plus grande utilisation de ce volet.

Le volet concernant les pratiques de gestion (volet 3) est très peu utilisé, et ce, quelle que soit la région. Certains intervenants ont dit le comprendre moins bien et ne pas être en mesure de l'expliquer correctement aux employeurs. D'autres disent que les entreprises ne sont pas intéressées à investir du temps dans une formation sur la gestion des ressources humaines, simplement parce qu'il y a maintenant une personne immigrante parmi leurs employés. Au contraire, on ferait ainsi de cette personne un cas particulier, ce qui pourrait nuire à son intégration dans l'entreprise. De plus, le programme s'adresse aux PME et plusieurs d'entre elles n'ont pas de service des ressources humaines. Ce volet ne leur convient donc pas. Il faut aussi tenir compte du fait que ce volet ressemble au programme Concertation pour l'emploi (CPE), déjà offert aux entreprises pour les aider dans leur gestion des ressources humaines. Il est donc possible que des entreprises se servent de ce programme pour trouver des solutions à leurs préoccupations. Mentionnons aussi que des intervenants d'organismes externes considèrent que le guide pratique de la gestion de la diversité culturelle en emploi est complet et bien documenté. Toutefois, certains d'entre eux se demandent si un document plus succinct (le document a près de 100 pages) ne serait pas plus approprié pour les employeurs.

2.7 LE SUIVI

Dans certaines régions, les agents des services aux individus communiquent avec les employeurs quelques semaines après la fin de la subvention pour savoir si la personne ayant participé au programme est toujours à leur emploi. À ce moment, ils peuvent apprendre si des difficultés sont survenues. Dans d'autres régions, les agents des services aux individus gardent contact avec les personnes immigrantes qui participent au PRIIME. Il arrive que ces dernières appellent l'agent aux services aux entreprises ou l'intervenant d'un organisme externe lorsqu'elles rencontrent des problèmes, tels que le non-respect des tâches préalablement établies.

Les intervenants des organismes externes ont été nombreux à exprimer des doutes quant à la qualité de l'accompagnement de la personne immigrante effectué par l'entreprise dans le contexte du volet 2. « *On ne sait pas s'il existe des outils d'imputabilité ou de reddition de comptes concernant l'accompagnement.* » Selon les agents et les conseillers aux services aux entreprises, l'employeur doit décrire les différentes activités pour lesquelles il demande la subvention et indiquer le nombre d'heures qu'il compte y consacrer. Certains disent vérifier auprès de la personne si elle a effectivement bénéficié d'un accompagnement en milieu de travail. D'autres, toutefois, admettent ne pas toujours être en mesure de le faire.

La plupart des agents et des conseillers concernés ont dit s'assurer que la formation offerte dans le contexte du volet formation était liée aux tâches que la personne devait effectuer. Il s'agit d'une formation d'appoint, d'une durée maximale de 60 heures sur une période de 26 semaines.

Plusieurs intervenants d'organismes externes ont dit ne pas avoir reçu d'information de la part d'Emploi-Québec concernant les personnes immigrantes ayant transité par lui. Ils déplorent le fait d'apprendre par la personne immigrante qu'Emploi-Québec a accordé la subvention. De la même façon, ils vont apprendre si la personne bénéficie d'un accompagnement ou d'une formation.

Les représentants du MICC déplorent également l'absence de retour d'information sur les résultats de la démarche une fois que le client est dirigé vers Emploi-Québec.

2.8 LE PARTAGE DES RÔLES

Comme cela a été souligné dans la section traitant de l'implantation, le partage des rôles avec les organismes externes a été difficile au début dans la région de Montréal, mais la situation s'est grandement améliorée. Pour la plupart des intervenants interrogés, le partage des rôles ne pose actuellement pas de problèmes, car les rôles joués par les différents partenaires ne se chevauchent pas. Toutefois, on déplore le fait qu'il y ait peu d'arrimage, peu de retour d'information, même à l'interne. À titre d'exemple, les agents des services aux individus déplorent le fait de ne pas toujours être informés qu'une personne participant au programme a trouvé un emploi. Pourtant, « *ça serait encourageant de savoir que ces personnes trouvent un emploi, de savoir que le programme marche* ». Des commentaires similaires ont été faits par des intervenants de ressources externes et du MICC.

On constate en outre que les différents intervenants devraient être mieux informés du rôle des autres partenaires. « *Ça nous permettrait de mieux comprendre la réalité vécue par les autres partenaires.* » Cet avis est partagé par les représentants du MICC, car certains, particulièrement ceux établis à l'extérieur de Montréal, organisent régulièrement des activités d'information et de sensibilisation pour le personnel des CLE.

Certains déplorent aussi le fait que les personnes immigrantes arrivent en groupe avec des profils similaires. « *On nous envoie des immigrants, tous de la même nationalité et avec la même formation, et là faut qu'on les place. On les absorbe comment dans notre marché du travail, si en plus leurs diplômes ne sont pas reconnus?* »

2.9 LES PERCEPTIONS CONCERNANT LE PROGRAMME

De façon quasi unanime, les intervenants rencontrés considèrent que le PRIIME est un programme complet et qu'il répond, à l'aide de ses quatre volets, aux différents besoins des personnes immigrantes. Selon plusieurs, cela constitue d'ailleurs sa principale force. Les intervenants croient que le programme permet l'insertion professionnelle et le maintien en emploi de la plupart des personnes immigrantes et qu'il contribue à éviter qu'elles occupent des emplois sous-payés pour lesquels elles seraient surqualifiées. Selon les intervenants rencontrés, il est plutôt rare que les personnes soient congédiées. Lorsque cela arrive, ce peut être à cause d'un problème de communication, d'un manque de compétence ou d'un problème d'adaptation.

Plusieurs considèrent que le volet accompagnement (volet 2) permet à la personne immigrante de s'adapter mieux et plus rapidement à son nouvel environnement de travail. Cela augmente ses chances de conserver son emploi ou lui permet à tout le moins de tirer un meilleur parti de cette expérience de travail. Il faut toutefois s'assurer que le volet est correctement utilisé.

L'une des principales craintes des employeurs liées à l'embauche d'une personne immigrante concerne ses compétences. Le fait de pouvoir bénéficier, grâce au volet 4, d'une subvention pour offrir une formation à la personne immigrante atténue toutefois leurs craintes. Pour certains, l'avantage de ce volet est qu'il permet à la personne immigrante de suivre une formation d'appoint pertinente, en cours d'emploi. Bien que de courte durée, cette formation convient aux personnes immigrantes, parce qu'elles sont souvent très scolarisées et qu'elles n'ont besoin que d'une mise à jour de leurs connaissances.

Certains intervenants des organismes externes pensent qu'ils devraient être chargés de l'application du volet concernant la gestion de la diversité culturelle (volet 3). Selon eux, la partie du budget du programme allouée à ce volet devrait leur revenir. Ils pourraient ainsi intervenir dans les entreprises, puisqu'ils possèdent déjà une expertise dans ce domaine.

Selon certains intervenants, le programme souffrirait toutefois des préjugés, fondés ou non, que peuvent avoir des entreprises au sujet de la lourdeur administrative et de la lenteur de l'appareil gouvernemental. De plus, quelques intervenants ont dit craindre que le programme donne l'impression d'une discrimination positive ou qu'il soit perçu comme tel. Ceux-ci font état de commentaires entendus, à Montréal et ailleurs, par des gens fréquentant les CLE, qui reflètent une incompréhension, voire du ressentiment, devant l'existence d'un programme destiné uniquement aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible. Ajoutons que des représentants du MICC ont constaté que des personnes travaillant dans des CLE éprouvaient elles aussi un malaise relativement à ce programme.

La plupart des intervenants des organismes externes de Montréal estiment que la modification de leur rôle (voir section 2.1.1, p. 14) nuit au programme puisque, selon eux, cela alourdit inutilement le processus administratif. Plusieurs d'entre eux ont l'impression que c'est maintenant Emploi-Québec qui récolte les honneurs lorsqu'une personne immigrante obtient un emploi dans le contexte du programme et que leur travail en amont, préparation et soutien à la recherche d'emploi, n'est plus suffisamment reconnu.

Finalement, certains intervenants déplorent que les organismes communautaires ne soient admissibles qu'à la mesure Subventions salariales et pas au programme¹², l'important pour ces intervenants étant que la personne immigrante acquiert une expérience de travail québécoise dans son domaine, que ce soit dans une entreprise privée ou dans un organisme communautaire.

Certains estiment que les chambres de commerce et les Corporations de développement économique communautaire devraient faire davantage la promotion du programme, qui se fait principalement, actuellement, au moyen de la lettre d'admissibilité. On devrait par ailleurs assouplir les critères d'admissibilité et les uniformiser. En outre, il ne devrait y avoir qu'un seul programme destiné aux personnes immigrantes et non pas deux versions du même programme (le PRIIME et le PRIIME mixte).

12 Rappelons que les intervenants peuvent utiliser le PRIIME mixte lorsque l'employeur est un organisme communautaire.

Chapitre 3

Les principaux constats et les conclusions

3.1 LES PRINCIPAUX CONSTATS

3.1.1 L'implantation et le fonctionnement actuel

L'implantation du programme ne s'est pas faite sans heurt. À Montréal, le principal défi a été la renégociation des rôles joués par les organismes externes depuis environ 10 ans. Ces derniers ont perdu la possibilité de négocier et de signer des ententes avec les entreprises pour le placement de leurs clients. Bien qu'ils semblent accepter le partage des rôles joués par chacun dans le programme, plusieurs restent convaincus que cela alourdit le processus.

Dans les autres régions que Montréal, l'implantation rapide et le contexte peu favorable à la formation des intervenants du réseau d'Emploi-Québec ont pu nuire à une mise en œuvre uniforme du PRIIME et du PRIIME mixte. Bien que ces derniers soient mieux connus maintenant, et de façon plus uniforme, il demeure que tous les agents et conseillers d'Emploi-Québec rencontrés n'ont pas le même niveau de connaissance ni la même interprétation des critères d'application du programme, notamment dans les territoires qui comptent peu de personnes immigrantes et où, conséquemment, le programme est peu utilisé.

Les fonds alloués au programme en début d'année financière ont permis à toutes les personnes admissibles d'avoir accès à un emploi subventionné. Il semble toutefois que l'accès à certains volets du programme a pu à l'occasion être restreint pour des raisons budgétaires¹³.

3.1.2 La promotion

Les intervenants rencontrés n'identifient pas de campagne formelle de promotion du programme. Selon eux, chacun fait sa propre promotion, souvent auprès de sa clientèle, qu'il s'agisse de personnes ou d'entreprises. Cela vise peut-être à éviter une demande trop forte. Cette façon de faire pourrait toutefois expliquer la faible participation au programme des personnes issues d'une minorité visible nées au Canada, démontrée par les résultats du sondage mené auprès des personnes ayant participé au programme. Les intervenants interrogés croient de façon quasi unanime que tel est le cas. Par ailleurs, le fait de s'adresser aux entreprises déjà clientes d'Emploi-Québec et aux entreprises déjà sur les listes des organismes externes fait en sorte que l'on prêche auprès d'entreprises déjà ouvertes à l'embauche de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible plutôt que d'élargir le bassin des PME que l'on souhaite sensibiliser. Cela est d'ailleurs confirmé par le sondage mené auprès des entreprises ayant bénéficié d'une subvention dans le contexte du programme.

Il semble que le programme n'ait que partiellement atteint l'objectif visant à sensibiliser les PME québécoises à l'embauche des personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible. Plusieurs intervenants, qu'ils soient d'Emploi-Québec ou d'organismes externes, ont précisé que le programme leur avait toutefois permis de prendre contact avec d'autres employeurs, qui parfois n'avaient jamais embauché de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible. Selon plusieurs, la rareté de la main-d'œuvre pourrait expliquer la plus grande ouverture des entreprises.

Au début du programme, il n'existait aucun document promotionnel. La promotion s'est donc principalement faite par des présentations dans des colloques, des déjeuners-causeries et

¹³ Le Pacte pour l'emploi annoncé lors du budget 2008 permettra d'accroître les budgets et, conséquemment, de rejoindre une clientèle plus nombreuse.

d'autres activités où pouvaient être présents des dirigeants d'entreprise, ainsi que par la lettre d'admissibilité. Quelques organismes externes ont fait de la publicité dans des médias « ethniques ».

3.1.3 Les mécanismes de repérage et de sélection

Les résultats de l'étude qualitative font état de disparités entre les régions, voire entre les CLE, quant à la connaissance du PRIIME et du PRIIME mixte. Il s'ensuit que, selon la région, certaines personnes se voient offrir le PRIIME mixte plutôt que le PRIIME, et vice versa. Outre le fait que certaines des notions du programme puissent laisser place à une certaine interprétation, les difficultés liées à la formation du personnel d'Emploi-Québec et les ajustements apportés au cours des premiers temps peuvent, du moins en partie, expliquer ces disparités.

Une mauvaise connaissance des particularités du PRIIME mixte relativement aux personnes immigrantes ayant obtenu leur statut de résident permanent depuis plus de deux ans a pu nuire à l'admissibilité au programme de certaines personnes immigrantes, en particulier des femmes. Rappelons que des agents des services aux individus et des intervenants d'organismes externes ne recommandent le programme aux personnes que lorsqu'elles sont prêtes à entamer leur recherche d'emploi. Dans certains cas, la préparation au programme suppose des cours de français et des démarches pour obtenir une équivalence de diplôme, démarches qui nécessitent parfois de suivre une formation d'appoint et de passer des examens corporatifs (ingénieurs, comptables, etc.). À cela s'ajoute le temps dont elles ont besoin pour s'installer et inscrire les enfants à la garderie ou à l'école, par exemple. Les personnes peuvent par conséquent avoir obtenu leur statut de résident permanent depuis plus de deux ans au moment où elles sont prêtes à intégrer le marché du travail. Elles ne respectent donc plus les critères d'admissibilité du PRIIME. Par contre, ces personnes demeurent admissibles au PRIIME mixte. Une mauvaise connaissance de cette particularité du PRIIME mixte de la part des intervenants a pu empêcher certaines personnes de participer au programme, notamment les femmes, qui retardent généralement un peu plus longtemps leur démarche vers l'emploi pour veiller à l'installation des enfants. Les directives précisant la complémentarité du PRIIME mixte et du PRIIME, transmises aux représentants régionaux en décembre 2006, ont sans nul doute amélioré la situation. Toutefois, les nuances entre ces deux versions du programme n'étaient pas connues de tous les intervenants au moment de l'étude. Il serait donc pertinent de faire un rappel à ce sujet.

Il n'y a pas à proprement parler de critères de repérage ou de sélection des entreprises. Il y a toutefois des critères d'admissibilité, qui semblent, en général, être respectés. Par contre, comme on l'a vu, la correspondance entre l'emploi proposé et les compétences de la personne pose parfois problème et n'a pas été respectée de la même façon dans toutes les régions. À cet égard, les conditions du marché du travail peuvent avoir eu une influence importante. En effet, la proportion de travailleurs surqualifiés a augmenté au Québec au cours de la dernière décennie, notamment parmi les diplômés universitaires et les travailleurs nouvellement immigrés (Institut de la statistique du Québec; Li, Gervais et Duval, 2006). De plus, dans une étude sur l'immigration et la petite entreprise (Bourgeois et al.), les auteurs indiquent que 42 % des emplois offerts par les PME canadiennes en 2005 appartenaient à la catégorie de compétences « techniques et spécialisés » et 32 %, à la catégorie « intermédiaire et travail de bureau ». Seulement 24 % des emplois offerts se situaient dans la catégorie « cadres et professionnels ». Or, la majorité des personnes participant au programme ont une formation universitaire.

Des changements importants ont été apportés pour faciliter l'insertion professionnelle des personnes formées à l'étranger. Mentionnons, à titre d'exemple, la possibilité pour les ordres professionnels de remettre de nouvelles formes de permis et des formations d'appoint permettant à une personne, possédant déjà une qualification, de satisfaire plus rapidement aux exigences de l'obtention ou du recouvrement du droit de pratique au Québec. Il y aurait lieu de mieux faire connaître ces changements aux personnes intervenant auprès de la clientèle immigrante.

3.1.4 Les personnes et les entreprises ayant participé au programme et les motifs de non-participation

Les personnes et les entreprises ayant participé au programme correspondent aux personnes et aux entreprises admissibles, mais les personnes issues d'une minorité visible y participent peu. Outre la façon de promouvoir le programme, d'autres facteurs ont été établis pour expliquer la faible participation des personnes non immigrantes issues d'une minorité visible. Il appert, entre autres, que le PRIIME pourrait être moins attrayant pour les personnes issues d'une minorité visible ayant des difficultés d'insertion professionnelle ou qu'il pourrait répondre moins bien à leurs besoins. Ces personnes sont généralement moins scolarisées que les personnes immigrantes et, lorsqu'elles ont un diplôme, elles l'ont obtenu au Québec, de sorte que la non-reconnaissance de leur diplôme ne constitue pas une contrainte dans leur cas. Bien que ces deux groupes vivent des difficultés d'insertion professionnelle, les sources des difficultés ne sont donc pas nécessairement les mêmes et elles auraient peut-être davantage à être traitées différemment. Selon des intervenants, il se pourrait que certaines personnes issues d'une minorité visible nées au Canada soient mal à l'aise de participer à un programme destiné aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible.

Parmi les autres facteurs qui peuvent réduire le taux de participation, notons l'impatience ou l'urgence de trouver un emploi, l'image véhiculée par l'entourage selon laquelle l'emploi subventionné ne serait qu'un stage (donc un emploi de courte durée), la mesure Supplément de retour au travail, dont le montant de 500 \$ est versé à la personne, alors que la subvention est versé à l'entreprise, et des facteurs personnels ou culturels. Ces facteurs font en sorte que des personnes admissibles au programme choisissent de ne pas y participer, en n'acceptant pas la lettre d'admissibilité ou en ne la présentant pas à l'employeur. À cela s'ajoute la crainte que le processus de négociation de la subvention retarde leur insertion professionnelle.

Selon les personnes rencontrées, plusieurs craintes persistent chez les employeurs, malgré une plus grande ouverture des entreprises à l'embauche de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible. La principale crainte concerne les compétences de la personne. Les autres craintes portent sur la connaissance de la langue française, les aspects légaux liés au statut de la personne (immigrant reçu, réfugié, etc.) et les demandes particulières, liées à la religion par exemple. Notons que certaines entreprises ne veulent pas de la subvention, soit parce qu'elles n'en voient pas l'intérêt, soit par crainte des lourdeurs administratives qu'elles associent à l'appareil gouvernemental.

Rappelons que, en réponse aux préoccupations des entreprises concernant la connaissance du français, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles a récemment annoncé de nouvelles mesures visant à permettre l'acquisition de connaissances linguistiques plus spécialisées liées à une profession. De même, un test standardisé sera mis en place afin de soutenir l'évaluation formelle et objective des compétences en français.

3.1.5 Les volets du programme

Mise à part la subvention salariale, le programme comprend trois autres volets. Le volet accompagnement est le plus utilisé, notamment parce qu'il est systématiquement utilisé à Montréal, où on a le plus recours au programme. De l'avis général, il s'agit d'un volet tout à fait pertinent qui facilite l'insertion professionnelle de la personne et favorise son maintien en emploi. Le volet formation est tout aussi pertinent et est assez fréquemment utilisé. Il semble toutefois que des contraintes budgétaires font en sorte qu'il n'est pas autant utilisé qu'il pourrait l'être. Finalement, le volet portant sur la gestion de la diversité culturelle est peu utilisé, sans doute parce que plusieurs entreprises sont des PME comptant peu d'employés et n'ayant pas de service des ressources humaines. De plus, ce volet semble moins bien compris par les intervenants. Par conséquent, ils auraient plus de difficulté à en parler et à le rendre attrayant.

3.2 CONCLUSIONS

L'étude qualitative a permis de déterminer les composantes du programme qui sont essentielles selon les intervenants et d'illustrer comment le programme joue un rôle important dans l'insertion professionnelle des personnes qui y participent. Le programme ainsi que les processus mis en place pour son fonctionnement sont généralement perçus positivement.

Toutefois, l'étude fait aussi ressortir des pistes d'améliorations qui pourraient faire l'objet d'analyses supplémentaires, notamment en ce qui a trait à l'application du programme (par exemple, une plus grande uniformité dans son interprétation). De nouvelles séances d'information sur le programme pourraient être utiles au personnel des CLE des territoires où la population ciblée est actuellement peu présente, mais qui sont visés par l'effort de régionalisation du MICC.

Par ailleurs, compte tenu de l'apparente difficulté du programme à atteindre les personnes issues d'une minorité visible nées au Canada, il y aurait lieu de s'interroger sur la façon de mieux rejoindre cette clientèle et ainsi répondre à ses besoins. À cet égard, l'étude qualitative fournit plusieurs pistes pouvant servir de base à la réflexion. La faible utilisation du volet adaptation des outils et des pratiques de gestion des ressources humaines devrait aussi faire l'objet d'une attention particulière, notamment dans le sondage mené auprès des entreprises ayant reçu une subvention dans le contexte du programme.

Rappelons aussi que le Pacte pour l'emploi annoncé lors du dernier budget augmentera les fonds accordés au PRIIME, ce qui permettra à un plus grand nombre de personnes d'en bénéficier. De plus, le Pacte pour l'emploi permettra aussi une utilisation accrue du PRIIME mixte, améliorant ainsi l'accessibilité au programme pour les personnes immigrantes ayant reçu leur statut de résident permanent depuis plus de deux ans. Ceci correspond à des préoccupations exprimées par les personnes interrogées eu égard au fait que les fonds amassés grâce au programme d'immigrants investisseurs ne suffisaient pas toujours et qu'il fallait utiliser les fonds du Québec du FDM.

En terminant, mentionnons que le volet quantitatif de l'évaluation, constitué d'un sondage mené auprès des personnes ayant participé au programme et d'un sondage mené auprès des entreprises ayant reçu une subvention, offre un complément d'information au volet qualitatif. Une synthèse globale sera réalisée pour fournir une vue d'ensemble des résultats du programme.

Bibliographie

BÉLANGER, Paul, Pierre DORAY et Mireille LÉVESQUE. *De la pyramide à l'iceberg : La réalité de la formation des adultes en 2002 – Un regard croisé Québec-Canada*, Université du Québec à Montréal et ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2008, 87 pages.

BOURGEOIS, Andreea, et autres. *L'immigration et la petite entreprise : Des idées pour mieux pallier la pénurie de main-d'œuvre au Canada*, Willowdale, Ontario, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, 2006, 40 pages.

EMPLOI-QUÉBEC. « *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)* », Guide des mesures et services d'emploi, Direction des mesures et des services, 2006, 37 pages.

EMPLOI-QUÉBEC, CAMO et ÉCHO SONDAGE. *Situation des participants au projet d'activités d'immersion professionnelle pour personnes immigrantes à Montréal*, Montréal, 2005, 77 pages.

LAVOIE, André. *Les PME et l'immigration : Perspectives sur les besoins en main-d'œuvre*, mémoire de la FCEI à la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, Willowdale, Ontario, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, 2007, 16 pages.

LI, Chris, Ginette GERVAIS et Aurélie DUVAL. *La dynamique de la surqualification : Les universitaires sous-utilisés au Canada*, Ottawa, Statistique Canada, 2006, 18 pages. [n° 11-621-MIF2006039].

MARTIN, Marie-France. « Sous-qualification et surqualification des travailleurs sur le marché du travail : Évolution de 1991 à 2004 », *Flash-info Travail et rémunération*, Institut de la statistique du Québec, vol. 6, n° 4, 2005, p. 6 et 7.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE. *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec – Rapport d'évaluation*, Québec, gouvernement du Québec, 2003, 251 pages.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *L'évaluation de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (Loi du 1 %)*, rapport de la deuxième enquête auprès des employeurs assujettis à la Loi, Québec, gouvernement du Québec, 2005, 168 pages.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE et MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) – Effets bruts à court terme sur les personnes ayant participé au programme*, rapport d'évaluation, Québec, gouvernement du Québec, 2007, 85 pages.

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Fiche thématique sur le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)*, Montréal, gouvernement du Québec, 2005, 6 pages.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE). *Perspectives de l'emploi de l'OCDE – Vers des emplois plus nombreux et meilleurs*, OCDE, 2003, 329 pages.

RENAUD, Jean, et Tristan CAYN. *Un emploi correspondant à ses compétences? Les travailleurs sélectionnés et l'accès à un emploi qualifié au Québec*, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, gouvernement du Québec, 2006, 53 pages.

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA. *Perspectives du marché du travail canadien pour la prochaine décennie (2006-2015) – Survol historique et situation actuelle*, 2007, 18 pages.

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/publications_ressources/recherche/categories.

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA. *Portrait global des minorités visibles et des Autochtones au Québec*, 2005, 5 pages.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/pt/ot/ntemt/emt/projets_speciaux/InitiativeSansRacisme/Tremblay-Mahfoudh.shtml

STATISTIQUE CANADA. *Recensement de 2001, Produits de données normalisées, tableaux thématiques*, n° 97F0012XCB2001002 au catalogue.

STATISTIQUE CANADA. *Les immigrants sur le marché canadien du travail en 2006 : premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada*, n° 71-606-XIF.

Annexes

Les guides d'entrevue



NUMÉRO D'ENREGISTREMENT :

**ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION
DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI**

**§ GUIDE D'ENTREVUE §
POUR LES REPRÉSENTANTS RÉGIONAUX**

DATE DE LA RENCONTRE : _____ DURÉE DE LA RENCONTRE : _____
HEURE JOUR MOIS ANNÉE MINUTES

RÉGION ADMINISTRATIVE : _____

LIEU DE LA RENCONTRE : _____

NOM DE L'INTERVIEWER : _____

ENTREVUE INDIVIDUELLE :

NOM DE LA PERSONNE RENCONTRÉE : _____

ENTREVUE DE GROUPE :

NOM DES PERSONNES RENCONTRÉES :



INFORMATEUR CLÉS :

EMPLOI-QUÉBEC (NIVEAU RÉGIONAL) :

R1 : Responsables du programme

INTRODUCTION (5 MINUTES) :

RESPONSABLES DE L'ÉVALUATION :

La responsabilité de l'évaluation du PRIIME est partagée conjointement par la Direction de l'évaluation de la DRES au MESS et par la Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité au MICC.

BUT DE L'ENTREVUE :

Mieux comprendre le fonctionnement du programme PRIIME : Notamment, voir comment se distribuent les responsabilités des différents partenaires impliqués dans la mise en œuvre du programme, connaître le point de vue des intervenants sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré dans le fonctionnement du programme.

DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE :

Caractère confidentiel – Durée – Thèmes abordés.

SUITES DE L'ENTREVUE :

Comptes rendus – Validation – Traitement global – Rapport final – Échéancier.

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION

1. MANDAT ET PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

- 1.1** Comment s'est déroulée votre attribution sur ce mandat? (Intérêt personnel, mandat connexe, désignation, etc.)
(Personnes interrogées : R1)
- 1.2** Avez-vous participé à l'élaboration ou au développement de ce programme ainsi qu'à son implantation dans votre région?
(Personnes interrogées : R1)
- 1.3** De quelle façon vous a-t-on outillé pour réaliser ce mandat?
(Personnes interrogées : R1)
- 1.4** Quelles sont vos principales fonctions en lien ce programme? (Nature de mandat)
(Personnes interrogées : R1)
- 1.5** Dans la réalisation de votre mandat, parlez-nous des interactions que vous avez avec (sujets et fréquence des échanges, satisfaction, etc.)?
♦ Les directions centrales d'E.-Q.
♦ Les CLE
♦ Les organismes externes
♦ Le MICC
♦ Les employeurs
(Personnes interrogées : R1)
- 1.6** Quel est le rôle des différents intervenants dans la mise en œuvre du programme?
♦ Les agents d'aide à l'emploi
♦ Les agents et les conseillers du service aux entreprises
♦ Les organismes externes
♦ Le MICC
♦ Les employeurs
(Personnes interrogées : R1)
- 1.7** Est-ce que le partage des rôles et des responsabilités entre les différents intervenants est adéquat?
Si non, pourquoi et comment cela affecte-t-il l'application du programme? Auriez-vous des suggestions pour améliorer cette situation?
(Personnes interrogées : R1)
- 1.8** Les ententes établies avec les CLEs (CLE – organisme et CLE – entreprise) concernant ce programme vous semblent-elles satisfaisantes?
Expliquez en quoi elles vous semblent satisfaisantes ou insatisfaisantes et, le cas échéant, comment pourraient-elles être améliorées?
(Personnes interrogées : R1)
- 1.9** De quelle façon se fait la répartition du budget entre chaque CLE de votre région?
Est-ce que cela vous apparaît adéquat et, le cas échéant, quelles améliorations pourraient-on apportées?
(Personnes interrogées : R1)

- 1.10** Dans votre région, le programme est-il suffisamment accessible ou disponible à la clientèle visée? Expliquez
(Personnes interrogées : R1)
- 1.11** Quelle est la place de PRIIME dans la planification de l'offre de services aux personnes immigrantes ou issues de minorités visibles?
(Personnes interrogées : R1)
- 1.12** Comment PRIIME est-il perçu?
♦ Dans le réseau E.-Q.
♦ Par les organismes externes
♦ Par les entreprises.
(Personnes interrogées : R1)
- 1.13** De façon générale, en quoi le programme vous paraît-il approprié pour répondre aux besoins des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles?
(Personnes interrogées : R1)

2. PROMOTION DU PROGRAMME ET PROCESSUS DE SÉLECTION

- 2.1** De quelle façon se fait la promotion du programme auprès des entreprises et de la clientèle visée?
♦ Sensibilisation des entreprises, notamment celles ayant peu d'expérience
♦ Efficacité auprès des personnes immigrantes, minorités visibles
♦ Difficultés rencontrées et points à améliorer
(Personnes interrogées : R1)
- 2.2** De quelle façon se fait le recrutement, la référence et la sélection des personnes et des entreprises admissibles à ce programme?
♦ Nouvelles entreprises, notamment celles ayant peu d'expérience
♦ Efficacité auprès des personnes immigrantes, minorités visibles
♦ Difficultés rencontrées et points à améliorer
(Personnes interrogées : R1)
- 2.3** Arrive-t-il que des personnes ou des entreprises soient refusées ou refusent de participer?
Si oui, pour quelles raisons?
(Personnes interrogées : R1)
- 2.4** Existe-t-il des cibles de résultats pour ce programme dans votre région?
♦ Quelles sont-elles? Est-ce pertinent?
♦ Comment ont-elles été établies?
♦ Sont-elles atteintes?
(Personnes interrogées : R1)

3. LA RECHERCHE D'EMPLOI

3.1 De quelle façon se déroule la recherche d'emploi?

- ♦ Préparation et évaluation de l'autonomie de la personne
- ♦ Votre rôle dans le processus
- ♦ Le recours à la lettre d'admissibilité, à qui et pourquoi?
- ♦ Points à améliorer

(Personnes interrogées : R1)

3.2 De quelle façon est faite l'évaluation de la concordance entre l'offre d'emploi et les besoins des personnes participantes?

- ♦ Votre rôle dans le processus
- ♦ Les difficultés
- ♦ Points à améliorer

(Personnes interrogées : R1)

4. LES ACTIVITÉS ET SERVICES OFFERTS

4.1 Parlez-moi des activités et services offerts aux personnes participantes durant leur emploi pour faciliter leur intégration et leur maintien en emploi?

- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
- ♦ Votre rôle
- ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi?
- ♦ Les difficultés rencontrées et les points à améliorer

(Personnes interrogées : R1)

4.2 Quels sont les principaux services offerts aux entreprises participantes pour les soutenir dans l'accueil des personnes participantes?

- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
- ♦ Votre rôle
- ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi?
- ♦ Points à améliorer

(Personnes interrogées : R1)

4.3 Certains volets du programme sont-ils davantage utilisés ou sous utilisés par les entreprises? Si oui, pour quelles raisons?

(Personnes interrogées : R1)

4.4 Les entreprises ont-elles d'autres besoins qui ne sont pas pris en compte par le programme? Si oui, lesquels?

(Personnes interrogées : R1)

5. LE SUIVI DES RÉSULTATS

- 5.1** De quel façon se fait le suivi des résultats?
(Personnes interrogées : R1)
- 5.2** Les différents rapports (financiers, d'activités, autres) produits par les organismes sont-ils adéquats pour assurer le suivi des résultats?
(Personnes interrogées : R1)

6. BILAN

- 6.1** Quel bilan faites-vous du programme PRIIME?
♦ Son fonctionnement
♦ Les motifs d'interruption et les facteurs de réussite et d'échec
♦ Ses points forts et ses points faibles
(Personnes interrogées : R1)
- 6.2** Avez-vous des suggestions pour améliorer l'application de ce programme?
(Personnes interrogées : R1)
- 6.3** Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter concernant ce programme?
(Personnes interrogées : R1)

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES RENCONTRÉES :

Quel est le titre du poste que vous occupez?

Depuis quand êtes-vous impliquées dans le cadre du programme PRIIME?

REMERCIEMENTS ET RAPPEL DES SUITES



NUMÉRO D'ENREGISTREMENT :

ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI

§ GUIDE D'ENTREVUE § POUR LES AGENTS D'AIDE À L'EMPLOI

DATE DE LA RENCONTRE : _____ DURÉE DE LA RENCONTRE : _____
HEURE JOUR MOIS ANNÉE MINUTES

RÉGION ADMINISTRATIVE : _____

LIEU DE LA RENCONTRE : _____

NOM DE L'INTERVIEWER : _____

NOM DES PERSONNES RENCONTRÉES :



INTRODUCTION (5 MINUTES) :

RESPONSABLES DE L'ÉVALUATION :

La responsabilité de l'évaluation du PRIIME est partagée conjointement par la Direction de l'évaluation de la DRES au MESS et par la Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité au MICC.

BUT DE L'ENTREVUE :

Mieux comprendre le fonctionnement du programme appelé PRIIME. Notamment, voir comment se répartissent les responsabilités des différents partenaires impliqués dans la mise en œuvre du programme et connaître le point de vue des différents intervenants sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré.

DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE :

Caractère confidentiel – Durée – Thèmes abordés.

SUITES DE L'ENTREVUE :

Comptes rendus – Validation – Traitement global – Rapport final – Échéancier.

1. ORGANISATION ET CLIENTÈLE IMMIGRANTE OU VISIBLE

1.1 On va commencer par faire un tour de table pour vous permettre de vous présenter.

Quelle est votre fonction?

Depuis quand occupez-vous cette fonction et depuis quand êtes-vous impliquées dans le PRIIME?

1.2 Dans votre CLE, comment fonctionne le programme PRIIME ?

- ♦ Spécialisation, ou non, des agents dans leur CLE. Si oui, lesquels?
- ♦ Présence de personnes ressources pour répondre à vos interrogations
- ♦ Outils ou documents mis à leur disposition

1.3 Avez-vous eu une formation concernant le programme?

- ♦ Comment, par qui?
 - Sur quels aspects du programme
 - Pour tous ou seulement les spécialistes
 - Outils ou documents mis à votre disposition

1.4 Compte tenu de votre implication dans le programme, vous considérez-vous suffisamment bien outillé pour faire votre travail?

2. PROMOTION DU PROGRAMME ET PROCESSUS DE SÉLECTION

2.1 De quelles façons les personnes visées (personnes immigrantes et minorités visibles) sont-elles informées de l'existence du programme?

- ♦ En recevez-vous dans votre quotidien?
- ♦ De façon générale, est-ce c'est vous ou les ressources externes spécialisées auprès de cette clientèle qui leur présentent le programme?
- ♦ Parlez-vous systématiquement de ce programme à toutes les personnes que vous jugez admissibles?
- ♦ Difficultés rencontrées et points à améliorer

2.2 Y-a-t-il des difficultés particulières à rejoindre ou à recruter certains groupes?

- ♦ Les personnes immigrantes, les minorités visibles
- ♦ Difficultés rencontrées et points à améliorer

2.3 Existe-t-il des cibles de résultats pour ce programme dans votre CLE?

- ♦ Quelles sont-elles? Est-ce pertinent?
- ♦ Comment ont-elles été établies?
- ♦ Sont-elles atteintes?

2.4 Parlez-nous de la mise en application des mécanismes d'admission à PRIIME?

- ♦ Critères d'admissibilité : immigrants reçus depuis moins de ans ou minorités visibles
- ♦ Évaluation des besoins
- ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants à l'interne et à l'externe
- ♦ La rétro-information effectuée par les ressources externes
- ♦ La validation de l'admissibilité des candidats proposés par les ressources externes
- ♦ Les difficultés rencontrées et les points à améliorer

2.5 Quel est votre point de vue sur la disponibilité du programme?

- ♦ Le programme est-il disponible à l'année?
- ♦ Si non, quelles sont les conséquences?

3. LA RECHERCHE D'EMPLOI

- 3.1** De quelle façon se déroule la recherche d'emploi?
- ♦ Préparation et évaluation de l'autonomie de la personne
 - ♦ Votre rôle dans le processus et celui des ressources externes
 - ♦ Le recours à la lettre d'admissibilité, à qui et pourquoi?
 - ♦ Points à améliorer
- 3.2** Quelle est l'importance de la lettre d'admissibilité au programme auprès d'éventuels employeurs? Pouvez-vous préciser?
- 3.3** De quelle façon est faite l'évaluation de la concordance entre l'offre d'emploi et les besoins des personnes participantes?
- ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants dans le processus
 - ♦ Les critères : Correspondance du domaine et du niveau de compétence liés à l'emploi versus la formation
 - ♦ Les difficultés rencontrées
 - ♦ Les points à améliorer

4. LA PARTICIPATION

- 4.1** Quels sont les mécanismes d'entrée dans le programme lorsqu'une personne admissible obtient un emploi?
- ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants dans le processus
 - ♦ Les difficultés
 - ♦ Points à améliorer
- 4.2** Quel est le profil des personnes qui participent à PRIIME?
- ♦ Ce qui les distinguent des autres personnes admissibles
 - ♦ Les difficultés rencontrées par celles qui ne trouvent pas d'emploi
 - ♦ Que pourrait-on faire pour améliorer la situation
- 4.3** Quel est le profil des entreprises qui participent à PRIIME?
- ♦ Ce qui les distinguent des autres entreprises contactées
 - ♦ Mise en contact avec de nouvelles entreprises
 - ♦ Que pourrait-on faire pour améliorer la situation
- 4.4** Quelles sont les principales difficultés rencontrées par les personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible durant leur participation à PRIIME?
- ♦ Pourquoi certaines personnes sont plus à risque de perdre leur emploi?
 - ♦ Quelles sont les difficultés de maintien en emploi les plus fréquemment rencontrées?
- 4.5** PRIIME a plusieurs volets. Certains volets du programme sont-ils davantage utilisés ou sous utilisés par les entreprises? Si oui, pour quelles raisons?
Est-ce tous ces volets vous apparaissent pertinents en regard des besoins d'aide à l'emploi des personnes immigrantes?
- 4.6** Parlez-moi des activités et services offerts aux personnes participantes durant leur emploi pour faciliter leur intégration et leur maintien en emploi?
- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
 - ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants en regard des activités et services offerts
 - ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi?
 - ♦ Les difficultés rencontrées et les points à améliorer

4.7 Quels sont les principaux services offerts aux entreprises participantes pour les soutenir dans l'accueil des personnes participantes?

- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
- ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants
- ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi?
- ♦ Points à améliorer

4.8 De quelles façons se fait le suivi auprès des personnes participantes? (Pendant, après)

- ♦ Le déroulement
- ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants
- ♦ Les mécanismes d'échange d'information
- ♦ Les difficultés rencontrées
- ♦ Points à améliorer

5. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

5.1 Quel est votre point de vue sur le partage des responsabilités entre les différents partenaires pour la mise en œuvre du programme? (E.-Q., MICC, RE) (notamment en ce qui a trait à l'évaluation de l'admissibilité des personnes et au suivi en emploi)

6. LE SUIVI DES RÉSULTATS

6.1 De quelle façon se fait le suivi des résultats? (La rétro-information)

7. BILAN

7.1 De façon générale, en quoi le programme PRIIME vous paraît-il approprié pour répondre aux besoins des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles?

- ♦ Acquisition d'expérience de travail dans son domaine et niveau de formation
- ♦ Connaissance de la culture de travail
- ♦ Adaptation au milieu de travail

7.2 Quel bilan faites-vous du programme PRIIME?

- ♦ Son fonctionnement
- ♦ Ses points forts et ses points faibles, les facteurs de réussite et d'échec

7.3 Selon vous, comment PRIIME est-il perçu?

- ♦ Dans le réseau E.-Q.
- ♦ Par les organismes externes
- ♦ Par les entreprises.

7.4 Avez-vous des suggestions pour améliorer l'application de ce programme?

7.5 Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter concernant ce programme?

REMERCIEMENTS ET RAPPEL DES SUITES



NUMÉRO D'ENREGISTREMENT :

ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI

§ GUIDE D'ENTREVUE § POUR LES CONSEILLERS AUX ENTREPRISES

DATE DE LA RENCONTRE : _____ DURÉE DE LA RENCONTRE : _____
HEURE JOUR MOIS ANNÉE MINUTES

RÉGION ADMINISTRATIVE : _____

LIEU DE LA RENCONTRE : _____

NOM DE L'INTERVIEWER : _____

NOM DES PERSONNES RENCONTRÉES :



INTRODUCTION (5 MINUTES) :

RESPONSABLES DE L'ÉVALUATION :

La responsabilité de l'évaluation du PRIIME est partagée conjointement par la Direction de l'évaluation de la DRES au MESS et par la Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité au MICC.

BUT DE L'ENTREVUE :

Mieux comprendre le fonctionnement du programme appelé PRIIME. Notamment, voir comment se répartissent les responsabilités des différents partenaires impliqués dans la mise en œuvre du programme et connaître le point de vue des différents intervenants sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré.

DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE :

Caractère confidentiel – Durée – Thèmes abordés.

SUITES DE L'ENTREVUE :

Comptes rendus – Validation – Traitement global – Rapport final – Échéancier.

1. ORGANISATION ET CLIENTÈLE IMMIGRANTE OU VISIBLE

1.1 On va commencer par faire un tour de table pour vous permettre de vous présenter.

Quelle est votre fonction?

Depuis quand occupez-vous cette fonction et depuis quand êtes-vous impliquées dans le PRIIME?

1.2 Dans votre CLE, comment fonctionne le programme PRIIME?

- ♦ Spécialisation, ou non, des agents dans leur CLE. Si oui, lesquels?
- ♦ Présence de personnes ressources pour répondre à vos interrogations
- ♦ Outils ou documents mis à leur disposition

1.3 Avez-vous eu une formation concernant le programme?

- ♦ Comment, par qui?
 - Sur quels aspects du programme
 - Pour tous ou seulement les spécialistes
 - Outils ou documents mis à votre disposition

1.4 Compte tenu de votre implication dans le programme, vous considérez-vous suffisamment bien outillé pour faire votre travail?

2. PROMOTION DU PROGRAMME

2.1 De quelle façon se fait la promotion du programme auprès des entreprises?

- ♦ Point de vue sur l'ouverture des employeurs (S'il y a lieu, est-ce qu'il y a des nuances à faire en fonction de différents secteurs d'activités?)
- ♦ Celles qui ont peu ou pas de personnes immigrantes ou visibles à leur embauche?
- ♦ Faites-vous des efforts de recrutement dans le cadre de ce programme en particulier?
 - Si oui, Y-a-t-il des difficultés particulières à rejoindre certaines entreprises?
 - Au contraire, est-ce que certaines entreprises auraient tendance à abuser du recours à ce programme?
- ♦ Difficultés rencontrées et points à améliorer

2.2 Existe-t-il des cibles de résultats pour ce programme dans votre CLE?

- ♦ Quelles sont-elles? Est-ce pertinent?
- ♦ Comment ont-elles été établies?
- ♦ Sont-elles atteintes?

2.3 Quel est votre point de vue sur la disponibilité du programme?

- ♦ Le programme est-il disponible à l'année?
- ♦ Si non, quelles sont les conséquences?

3. LA RECHERCHE D'EMPLOI ET PROCESSUS DE SÉLECTION

3.1 Quelle est l'importance de la lettre d'admissibilité au programme auprès d'éventuels employeurs? Pouvez-vous préciser?

3.2 De façon générale, est-ce que vous trouvez d'abord l'entreprise intéressée par le programme ou si c'est plutôt la personne admissible qui trouve l'entreprise?

- 3.3** Parlez-nous de la mise en application des mécanismes d'admission à PRIIME pour les entreprises ?
- ♦ Critères d'admissibilité des entreprises
 - ♦ Évaluation de la concordance entre l'offre d'emploi et la formation de la personne
 - ♦ Évaluation des possibilités de poursuite de l'emploi au-delà de la participation
 - ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants à l'interne et à l'externe
 - ♦ Les difficultés rencontrées et les points à améliorer

- 3.4** Arrive-t-il que des entreprises soient refusées?
Si oui, pour quelles raisons ?

4. LA PARTICIPATION

- 4.1** Quel est le profil des entreprises qui participent à PRIIME ?
- ♦ Ce qui les distinguent des autres entreprises contactées
 - ♦ Mise en contact avec de nouvelles entreprises
 - ♦ Que pourrait-on faire pour améliorer la situation
- 4.2** PRIIME a plusieurs volets. Certains volets du programme sont-ils davantage utilisés ou sous utilisés par les entreprises ?
Si oui, pour quelles raisons ?
Est-ce tous ces volets vous apparaissent pertinents en regard des besoins d'aide à l'emploi des personnes immigrantes ? Le suivi et la gestion de certains volets vous apparaissent-ils plus complexes que d'autres ?
- 4.3** Parlez-moi des activités et services offerts aux personnes participantes durant leur emploi pour faciliter leur intégration et leur maintien en emploi ?
- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
 - ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants à l'interne et à l'externe
 - ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi ?
 - ♦ Les difficultés rencontrées et les points à améliorer
- 4.4** Quels sont les principaux services offerts aux entreprises participantes pour les soutenir dans l'accueil des personnes participantes ?
- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
 - ♦ Votre rôle et ceux des autres intervenants à l'interne et à l'externe
 - ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi ?
 - ♦ Points à améliorer
- 4.5** De quelles façons se fait le suivi auprès des entreprises participantes ?
- ♦ Le déroulement
 - ♦ Votre rôle et celui des intervenants des ressources externes
 - ♦ Les mécanismes d'échange d'information
 - ♦ Les difficultés rencontrées
 - ♦ Points à améliorer
- 4.6** Y-a-t-il un suivi réalisé avec les personnes et/ou les entreprises qui se poursuit au-delà de la participation à PRIIME ?

5. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

- 5.1** Quel est votre point de vue sur le partage des responsabilités entre les différents partenaires pour la mise en œuvre du programme? (E.-Q. agents et services aux entreprises, MICC, RE) (notamment en ce qui a trait à l'évaluation de l'admissibilité des personnes et au suivi en emploi)

6. LE SUIVI DES RÉSULTATS

- 6.1** De quelle façon se fait le suivi des résultats? (Indicateurs, succès, insertion et maintien en emploi)

7. BILAN

- 7.1** De façon générale, en quoi le programme PRIIME vous paraît-il approprié pour répondre aux besoins des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles et des entreprises?

- ♦ Acquisition d'expérience de travail dans son domaine et niveau de formation
- ♦ Connaissance de la culture de travail
- ♦ Adaptation au milieu de travail
- ♦ Capacité à accueillir des personnes immigrantes, des personnes issues de minorités visibles
- ♦ Réticences à embaucher des personnes immigrantes, des personnes issues de minorités visibles

- 7.2** Quel bilan faites-vous du programme PRIIME?

- ♦ Son fonctionnement
- ♦ Ses points forts et ses points faibles, les facteurs de réussite et d'échec

- 7.3** Selon vous, comment PRIIME est-il perçu?

- ♦ Dans le réseau EQ
- ♦ Par les organismes externes
- ♦ Par les entreprises.

- 7.4** Avez-vous des suggestions pour améliorer l'application de ce programme?

- 7.5** Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter concernant ce programme?

REMERCIEMENTS ET RAPPEL DES SUITES



NUMÉRO D'ENREGISTREMENT :

ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI

§ GUIDE D'ENTREVUE § ORGANISMES EXTERNES

DATE DE LA RENCONTRE : _____ DURÉE DE LA RENCONTRE : _____
HEURE JOUR MOIS ANNÉE MINUTES

RÉGION ADMINISTRATIVE : _____

ENTREVUE INDIVIDUELLE :

NOM DE LA PERSONNE RENCONTRÉE : _____



INTRODUCTION (5 MINUTES) :

RESPONSABLES DE L'ÉVALUATION :

La responsabilité de l'évaluation du PRIIME est partagée conjointement par la Direction de l'évaluation de la DRES au MESS et par la Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité au MICC.

Explications vs qui nous sommes et notre position vis-à-vis ceux qui ont donné le mandat.

BUT DE L'ENTREVUE :

Mieux comprendre le fonctionnement du programme PRIIME : notamment voir comment se distribuent les responsabilités des différents partenaires impliqués dans la mise en œuvre du programme; connaître le point de vue des intervenants sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré dans le fonctionnement du programme

DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE :

Caractère confidentiel – Durée – Thèmes abordés.

SUITES DE L'ENTREVUE :

Comptes rendus – Validation – Traitement global – Rapport final – Échéancier.

1. DESCRIPTION DE L'ORGANISME

- 1.1** Pouvez-vous nous décrire votre organisme?
- ♦ Le territoire couvert
 - ♦ Les ressources humaines
 - ♦ Les services offerts
 - ♦ La clientèle rejointe
- 1.2** Quelles ententes de services avez-vous avec Emploi-Québec?
- Avec d'autres bailleurs de fonds?
 - Dans le cadre de PRIIME, quelle entente avez-vous avec E.-Q. en regard de votre implication dans le programme?
- 1.3** Dans le cadre de votre implication dans PRIIME, parlez-nous des interactions que vous avez avec (sujets et fréquence des échanges, satisfaction, etc.)?
- ♦ Les directions centrales d'E.-Q.
 - ♦ Les CLE
 - ♦ Les organismes externes
 - ♦ Le MICC
 - ♦ Les employeurs

2. PROMOTION DU PROGRAMME ET PROCESSUS DE SÉLECTION

- 2.1** Comment votre clientèle est-elle informée de l'existence de vos services? de l'existence du programme PRIIME? Certains groupes sont-ils plus difficiles à joindre?
- 2.2** Comment les entreprises privées sont-elle informées de l'existence de vos services? de l'existence du programme PRIIME? Certaines entreprises sont-elles plus difficiles à joindre?
- 2.3** Dans le cas du programme PRIIME, quels sont les mécanismes d'admission des participants?
- ♦ Critères d'admissibilité : Immigrants reçus depuis moins de 2 ans ou minorités visibles
 - ♦ Évaluation des besoins
 - ♦ Rétro-information avec les CLEs (Est-ce que le client doit se rendre au CLE pour faire valider son admissibilité au programme?)
 - ♦ Difficultés rencontrées et points à améliorer
- 2.4** Arrive-t-il que des personnes ou des entreprises soient refusées ou refusent de participer au programme PRIIME?
Si oui, pour quelles raisons?

3. LA RECHERCHE D'EMPLOI

- 3.1** De quelle façon se déroule la recherche d'emploi?
- ♦ Préparation et évaluation de l'autonomie de la personne
 - ♦ Votre rôle dans le processus (intensité de l'accompagnement); le rôle d'E.-Q.
 - ♦ Le recours à la lettre d'admissibilité au programme PRIIME, à qui et pourquoi?
- 3.2** Quelle charge de travail représente, en moyenne et dans l'ensemble du soutien offert aux personnes participantes, l'aide que vous apportez à la recherche d'emploi?

- 3.3** Quelle est l'importance de la lettre d'admissibilité au programme auprès d'éventuels employeurs? Pouvez-vous préciser?
- 3.4** De quelle façon est faite l'évaluation de la concordance entre l'offre d'emploi et les besoins des personnes participantes?
- ♦ Votre rôle dans le processus
 - ♦ Les difficultés
 - ♦ Points à améliorer

4. LA PARTICIPATION

- 4.1** Quels sont les mécanismes d'entrée dans le programme lorsqu'une personne admissible obtient un emploi?
- ♦ Rôle de l'organisme et des agents des CLE
 - ♦ Les difficultés
 - ♦ Points à améliorer
- 4.2** Quel est le profil des personnes qui participent à PRIIME?
- ♦ Ce qui les distinguent des autres personnes admissibles
 - ♦ Les difficultés rencontrées par celles qui ne trouvent pas d'emploi
 - ♦ Que pourrait-on faire pour améliorer la situation
- 4.3** Quel est le profil des entreprises qui participent à PRIIME?
- ♦ Ce qui les distinguent des autres entreprises contactées
 - ♦ Mise en contact avec de nouvelles entreprises
 - ♦ Que pourrait-on faire pour améliorer la situation
- 4.4** Parlez-moi des activités et services offerts aux personnes participantes durant leur emploi pour faciliter leur intégration et leur maintien en emploi?
- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
 - ♦ Votre rôle
 - ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi?
 - ♦ Les difficultés rencontrées et les points à améliorer
- 4.5** Quels sont les principaux services offerts aux entreprises participantes pour les soutenir dans l'accueil des personnes participantes?
- ♦ Type d'activités ou services et leur déroulement
 - ♦ Votre rôle
 - ♦ Lesquelles fonctionnent mieux, moins bien et pourquoi?
 - ♦ Points à améliorer
- 4.6** Les entreprises ont-elles d'autres besoins qui ne sont pas pris en compte par le programme? Si oui, lesquels?
- 4.7** De quel façon se fait le suivi auprès des personnes participantes?
- ♦ Le déroulement
 - ♦ Votre rôle
 - ♦ Les mécanismes d'échange d'information avec le CLE
 - ♦ Les difficultés rencontrées
 - ♦ Points à améliorer
- 4.8** Certaines personnes participantes reçoivent-elles d'autres services pendant leur participation à ce programme? De quels services s'agit-il? Pourquoi?

- 4.9** Quelles sont les principales difficultés rencontrées par les personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible durant leur participation à PRIIME?
- ♦ Pourquoi certaines personnes sont plus à risque de perdre leur emploi?
 - ♦ Quelles sont les difficultés de maintien en emploi les plus fréquemment rencontrées?
- 4.10** Y-a-t-il un suivi réalisé avec les personnes et/ou les entreprises qui se poursuit au-delà de la participation à PRIIME?
- 4.11** PRIIME a plusieurs volets. Est-ce tous ces volets vous apparaissent pertinents en regard des besoins d'aide à l'emploi des personnes immigrantes? Le suivi et la gestion de certains volets vous apparaissent-ils plus complexes que d'autres?

5. RESSOURCES ALLOUÉES AU PROGRAMME

- 5.1** Quel est votre point de vue sur la disponibilité du programme?
- ♦ Le financement est-il disponible à l'année?
 - ♦ Si non, quelles sont les conséquences?
- 5.2** Quel est votre point de vue sur les ressources allouées pour la mise en œuvre du programme?
- 5.3** Quel est votre point de vue sur le partage des responsabilités entre les différents partenaires pour la mise en œuvre du programme? (E.-Q., MICC, RE) (notamment en ce qui a trait à l'évaluation de l'admissibilité des personnes et au suivi en emploi)

6. LE SUIVI DES RÉSULTATS

- 6.1** Dans le cadre de PRIIME, de quelle façon se fait l'échange d'information avec la direction régionale d'E.-Q. en vue du suivi des résultats?

7. BILAN

- 7.1** De façon générale, en quoi le programme PRIIME vous paraît-il approprié pour répondre aux besoins des personnes immigrantes ou issues de minorités visibles?
- ♦ Acquisition d'expérience de travail dans son domaine et niveau de formation
 - ♦ Connaissance de la culture de travail
 - ♦ Adaptation au milieu de travail
- 7.2** Quel bilan faites-vous du programme PRIIME?
- ♦ Son fonctionnement
 - ♦ Les motifs d'interruption et les facteurs de réussite et d'échec
 - ♦ Ses points forts et ses points faibles
- 7.3** Avez-vous des suggestions pour améliorer l'application de ce programme?
- 7.4** Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter concernant ce programme?

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES RENCONTRÉES :

Quel est le titre du poste que vous occupez?

Depuis quand êtes-vous impliquées dans le cadre du programme PRIIME?

REMERCIEMENTS ET RAPPEL DES SUITES