

PROTOCOLE DE RECONNAISSANCE ET DE PARTENARIAT ENTRE

EMPLOI-QUÉBEC

ET LES ORGANISATIONS
COMMUNAUTAIRES

ŒUVRANT EN EMPLOYABILITÉ

PROCOLE DE RECONNAISSANCE ET DE PARTENARIAT ENTRE

EMPLOI-QUÉBEC

ET LES ORGANISATIONS
COMMUNAUTAIRES

ŒUVRANT EN EMPLOYABILITÉ

Membres de :

- Association des clubs de recherche d'emploi du Québec (ACREQ)
- Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ)
- Regroupement québécois des organismes en développement de l'employabilité (RQuODE)
- Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE)
- Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO)

Ce document a été produit par le comité créé dans le cadre des travaux du Forum Emploi-Québec/Ressources externes.

**Organismes communautaires
oeuvrant en employabilité**

Ginette Alarie
Jean Lachapelle
Serge Fournier
Association des clubs de recherche
d'emploi du Québec (ACREQ)

Dyane Lessard
Andrée Robert
Réseau canadien des entreprises
d'entraînement (RCEE)

Nicole Galarneau
Regroupement québécois
des organismes en développement
de l'employabilité (RQuODE)

Chantal Aznavourian
Charles Fillion
Collectif des entreprises d'insertion
du Québec (CEIQ)

Michel Monette
Réseau des services spécialisés
de main-d'œuvre (RSSMO)

Production :
Direction des affaires publiques
et des communications
Design graphique :
Kasern l'atelier créatif inc.
Impression : à venir

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal - Bibliothèque nationale
du Québec, 2004
Dépôt légal - Bibliothèque nationale
du Canada, 2004
ISBN-2-550-43319-X

**Ministère de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et
de la Famille (MESSF)**

Emploi-Québec

Nicole Branchaud
Jean Boulet
Jean-Rock Guillemette
Direction des ressources
externes (DRE)

Nicole Bourbonnière
Ginette Morin
Direction des mesures d'emploi
et des services aux individus (DMESI)

Dorothée Lapierre (Estrie)
France St-Laurent
(Chaudière-Appalaches)
Jean-Marie Claveau
(Saguenay-Lac-Saint-Jean)
Directions régionales
d'Emploi-Québec

Marlène Thériberge
Lucie Tanguay
Direction des politiques
de main-d'œuvre (MESSF)

Roger Lapierre
Direction de l'évaluation (MESSF)

Mot du ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Le gouvernement du Québec reconnaît l'importance des organisations communautaires en développement de l'employabilité. C'est pourquoi je suis très heureux de m'associer au protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité. Vous partagez avec Emploi-Québec une même mission, celle de contribuer à l'insertion en emploi de milliers de Québécoises et de Québécois.

Fruit d'échanges constructifs, ce protocole confirme une ouverture et une collaboration entre Emploi-Québec et des organisations communautaires en employabilité. De plus, le rôle complémentaire qu'ils jouent dans l'insertion en emploi et dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale représente un désir d'aider les gens dans le besoin.

Le Québec a besoin, pour son développement socioéconomique, d'une plus grande contribution au marché du travail de certains groupes qui y sont actuellement moins représentés. Ensemble, nous devons relever les défis de la préparation pour l'emploi et du maintien en emploi, et cela dans un contexte où 655 000 postes seront disponibles d'ici 2007.

Ce protocole de reconnaissance devrait constituer la pierre d'assise d'une relation partenariale fructueuse entre le gouvernement et les organisations communautaires œuvrant en employabilité. Il témoigne également de nos désirs communs de contribuer à la participation de la société québécoise au marché du travail.

Claude Béchar

Table des matières

Introduction	5
Les fondements du protocole	5
Des identités distinctes, des missions qui se complètent	6
Les organisations communautaires œuvrant en employabilité	6
Emploi-Québec	7
Une complémentarité vers un objectif commun	9
Des valeurs partagées	9
Des principes communs	10
Une concertation pour bénéficier des expertises et des compétences de chacun	11
Une relation partenariale en fonction de la nature des services à offrir	12
Le recours aux organisations communautaires	16

Annexes

Annexe I	Acte de reconnaissance de l'Association des clubs de recherche d'emploi du Québec (ACREQ), du Club de recherche d'emploi et de la Méthode Club de recherche d'emploi
Annexe II	Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ) Cadre de référence
Annexe III	Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQuODE) Cadre de référence
Annexe IV	Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE) Cadre de référence
Annexe V	Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO) Cadre de référence

Introduction

Les fondements du protocole

En mars 1999, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité rendait public un énoncé d'orientations titré *Le recours aux ressources externes pour la prestation de services à la main-d'œuvre par les centres locaux d'emploi (CLE)*.

Cet énoncé d'orientations soulignait l'importance de poursuivre une réflexion impliquant activement les organisations communautaires pour la question de la reconnaissance des organismes dédiés à la main-d'œuvre.

Conformément à l'énoncé d'orientations ministériel et aux recommandations du groupe de travail en matière de recours aux ressources externes (mars 2000), des travaux relatifs au partenariat engagé entre Emploi-Québec et les organisations communautaires et à leur reconnaissance ont été entrepris.

Le présent protocole est le résultat de cette démarche conjointe.

Une reconnaissance
fondée sur l'implication
des acteurs de la lutte
contre l'exclusion sociale
et professionnelle...

Emploi-Québec et les regroupements d'organisations communautaires œuvrant en employabilité se reconnaissent mutuellement une responsabilité dans la lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle. Les actions entreprises conjointement à l'échelle tant nationale, régionale que locale témoignent de leur volonté, de leur capacité et de leur intérêt à mettre en commun leurs efforts pour favoriser l'insertion sociale, professionnelle et économique, et confirment leur association.

... et sur un respect
mutuel de l'expertise
des partenaires

La compréhension réciproque des objectifs, rôles et responsabilités propres à chacune des parties permet d'assurer le respect mutuel de l'expertise. Cette compréhension est également garante d'une association complémentaire et optimale entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité.

Les partenaires conviennent d'inscrire leurs contributions respectives dans le cadre d'un protocole de reconnaissance et de partenariat dynamique, stimulant et concret.

Un outil rassembleur
pour une relation
optimale

Ce protocole vise à mieux définir les rôles, à clarifier certaines notions et à ouvrir la voie à la recherche de solutions. Il se veut un outil de travail et de référence flexible, convivial et adaptable aux réalités vécues. Il définit des valeurs et des principes communs, ainsi que des caractéristiques qui servent de fondement à cette relation partenariale.¹

Les organismes communautaires œuvrant en employabilité qui ne sont pas regroupés en association sont également visés par ce protocole.

¹ Ce protocole ne remplace pas le *Cadre de reconnaissance et de financement des entreprises d'insertion du Québec*.

Des identités distinctes, des missions qui se complètent

Les organisations communautaires œuvrant en employabilité

Une mission
au service des
personnes et de la
communauté

La mission des organisations communautaires œuvrant en employabilité consiste à lutter contre l'exclusion par l'insertion sociale et professionnelle. Pour ce faire, elles valorisent la responsabilisation, la dignité et l'autonomie de la personne. Ces organisations agissent dans le respect des valeurs, des principes et des normes qu'elles mettent de l'avant et qui conditionnent leur engagement dans la communauté pour offrir des services spécialisés et de qualité.

Une approche
globale offerte
par des équipes
d'intervenantes
et intervenants
multidisciplinaires

La majeure partie des organisations communautaires œuvrant en employabilité interviennent depuis de nombreuses années auprès de clientèles particulières. Elles axent leurs interventions sur les besoins de la personne, et ce, au-delà de l'emploi. La diversité de la formation de leurs intervenantes et intervenants assure la présence des compétences nécessaires à une approche globale pour répondre aux diverses problématiques des personnes qu'elles servent.

Ces organisations communautaires ont acquis au fil des années une capacité d'adaptation qui se traduit par la souplesse et la flexibilité de leur pratique. De plus, l'innovation dont elles font preuve reflète le lien étroit qu'elles entretiennent avec les communautés et avec les besoins des personnes. Ancrées dans leur milieu, elles participent à la consolidation du tissu social et au développement des collectivités.

Un défi : une réponse
adaptée aux besoins
des personnes

Leur défi consiste à offrir une réponse adaptée aux besoins propres à leur communauté. Pour ce faire, elles utilisent des pratiques éprouvées et des approches novatrices, tout en faisant la promotion de leurs principes ainsi que de leurs valeurs sociales et communautaires. Ces organisations travaillent tant sur le plan de l'insertion sociale que professionnelle.

Les caractéristiques de leurs interventions dépendent des besoins des personnes, tiennent compte de leur problématique, et de ce fait, viennent influencer le choix des approches, ainsi que l'intensité et la durée de ces interventions. Elles utilisent des approches structurées et globales visant l'insertion en emploi. Leur expertise leur permet de déterminer les besoins des personnes, de leur proposer des plans d'intervention qui faciliteront leur insertion socioprofessionnelle, et d'assumer leur prise en charge pendant la durée de l'intervention.

Une autonomie
et une imputabilité
propre à leur
structure

Ces organisations sont des corporations privées à but non lucratif; chacune est gérée par un conseil d'administration autonome. Celui-ci est composé de citoyens et citoyennes et d'acteurs locaux qui sont engagés dans la lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle. Les administrateurs et administratrices tracent les orientations, adoptent des plans d'action et sont garants d'une saine gestion. Les organisations doivent également se conformer aux normes et aux règles de la loi en vertu de laquelle elles sont constituées. À ce titre, les membres du conseil d'administration agissent comme administrateurs et sont solidairement responsables de l'organisation.

Conséquemment, les organisations communautaires sont des entités autonomes. Elles gèrent de façon à pouvoir rendre compte et témoigner de leur intégrité. L'imputabilité des organisations communautaires en entente de service avec Emploi-Québec se traduit dans une reddition de comptes fondée sur la réalisation d'activités et sur des résultats convenus avec Emploi-Québec.

Déployées sur tout le territoire du Québec, les organisations communautaires en employabilité sont indépendantes les unes des autres et sont regroupées en cinq associations :

- Association des clubs de recherche d'emploi du Québec (ACREQ) (Annexe I)
- Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ) (Annexe II)
- Regroupement québécois des organismes en développement de l'employabilité (RQuODE) (Annexe III)
- Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE) (Annexe IV)
- Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO) (Annexe V)

Ces dernières confirment les adhésions de leurs membres selon des critères propres à chacune.²

Emploi-Québec

Une mission au
service des personnes
et des entreprises

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre et à lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social. Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail de même qu'à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services à la main-d'œuvre et aux entreprises en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien, la stabilisation et la création d'emplois. De plus, Emploi-Québec favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable.³

Une mobilisation des
partenaires du marché
du travail sur le plan
national et régional

L'agence Emploi-Québec est née de la fusion de différents services publics d'emploi et de main-d'œuvre qui existaient depuis de nombreuses années. Elle a été instituée en 1997 en même temps et par la même loi que la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux de partenaires.

² En annexe au présent document, les organisations communautaires œuvrant en employabilité font état, plus en détail, de l'identité, de la culture organisationnelle, des dispositifs et des pratiques de leurs membres.

³ *Convention de performance et d'imputabilité d'Emploi-Québec*, avril 2002.

Les partenaires des milieux patronaux, syndicaux, communautaires et de l'enseignement siègent à la même table et sont étroitement associés aux orientations et à la gestion d'Emploi-Québec.

Des intervenantes et intervenants engagés auprès de la main-d'œuvre québécoise et des entreprises

Les actions d'Emploi-Québec se concrétisent dans les centres locaux d'emploi à l'aide d'un personnel qualifié. Celui-ci offre aux personnes et aux entreprises un large éventail de services et de mesures : placement, information sur le marché du travail, aide à la recherche active d'emploi, activités de formation, conseils en gestion des ressources humaines, mesures de consolidation de l'emploi, expériences concrètes de travail, soutien au travail autonome et mesures de préparation et d'intégration à l'emploi.

Un défi : des services d'emploi performants et adaptés aux réalités régionales et locales

Le défi central que doit relever le personnel d'Emploi-Québec est d'offrir à l'ensemble de la population du Québec, aux personnes et aux entreprises, des services d'emploi performants, adaptés à la diversité des marchés du travail régionaux et locaux de même qu'aux besoins des clientèles.

Ancrés dans leurs milieux, les conseils régionaux participent à la détermination de la problématique du marché du travail de leur région et à l'adaptation des interventions d'Emploi-Québec en conséquence.

Une approche d'intervention individualisée

Pour réaliser ses objectifs spécifiquement liés aux personnes, Emploi-Québec a développé un modèle d'intervention axé sur une approche client et une offre de services intégrés comprenant une gamme de mesures et services suffisamment complète et flexible pour couvrir l'ensemble des besoins.

Plus précisément, Emploi-Québec est en mesure d'intervenir auprès des personnes en recherche d'emploi grâce à une approche d'intervention qui lui est propre. Celle-ci consiste à évaluer l'employabilité des personnes en recherche d'emploi, à déterminer leurs besoins et à les mettre en action afin de favoriser leur retour en emploi. Elle assure une intervention adaptée aux besoins de la personne en tenant compte du marché du travail et comprend, au moyen d'un parcours individualisé, l'établissement de plans d'intervention ainsi que l'accompagnement et le suivi nécessaires à chaque personne.

Une double imputabilité

La Loi sur l'administration publique de mai 2000 systématise la responsabilité des ministères et organismes publics à l'égard de l'atteinte de résultats mesurables. Emploi-Québec, à titre d'agence gouvernementale, doit donc gérer les ressources à sa disposition en fonction de ses engagements envers le gouvernement et la population, et prévoir les moyens pour témoigner de sa performance (reddition de comptes). Emploi-Québec a également des obligations au regard du cadre d'imputabilité lié à l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

Une complémentarité vers un objectif commun

Sur la base d'identités distinctes, de valeurs communes et de principes partagés, la relation partenariale implique un rapport respectueux entre deux parties ayant des objectifs compatibles. Cette complémentarité procure ainsi des avantages qui permettent des réalisations que les organisations communautaires œuvrant en employabilité et Emploi-Québec ne pourraient accomplir seules.

Dans cette relation partenariale, les deux parties ont des contributions différentes mais essentielles pour répondre adéquatement aux besoins des personnes. Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité se reconnaissent donc en tant qu'entités distinctes et sont désireuses de participer conjointement et de façon coordonnée, mais chacune à sa manière, à l'atteinte de leur objectif commun : offrir des services de qualité en matière d'emploi et favoriser l'intégration au marché du travail des personnes en difficulté d'insertion qui présentent des risques de chômage prolongé ou d'exclusion professionnelle.

Des valeurs partagées

Le respect

Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité se reconnaissent mutuellement des compétences spécifiques. Elles s'entendent pour œuvrer conjointement et harmonieusement pour le bénéfice des personnes qu'elles servent.

La transparence

Dans les rapports entre Emploi-Québec et les organisations, l'information pertinente à la détermination conjointe des enjeux et des problématiques est partagée. Les communications sont régulières, documentées et objectives.

L'intégrité

Emploi-Québec et les organisations offrent leur prestation de services avec probité et en respectant les principes d'une saine gestion.

Le souci de la qualité

Emploi-Québec et les organisations partagent la volonté d'assurer des services et des interventions de qualité. Cet engagement se concrétise :

- par des critères de compétence, de diligence, de courtoisie, et de considération des demandes;
- par des informations complètes et compréhensibles;
- par le respect de la confidentialité.

Des principes communs

La reconnaissance

Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité conviennent d'engagements respectueux de leurs missions. Cette alliance repose sur la reconnaissance des expertises développées et sur le rôle à jouer dans la réalisation de l'objectif commun.

L'imputabilité

Emploi-Québec et les organisations adhèrent aux principes de reddition de comptes dans le cadre d'une gestion par résultats. Les résultats à atteindre font l'objet de négociations et sont précisés dans l'entente de service. Les organisations s'engagent donc à rendre compte de leur performance.

L'autonomie

L'autonomie des deux parties s'appuie sur le fait que chacune des entités détermine sa mission, ses orientations et ses pratiques d'intervention.

Emploi-Québec est responsable de la gestion des services publics d'emploi.

Le milieu communautaire protège son identité et conserve une marge de manœuvre dans les relations qu'il entretient avec les pouvoirs publics.⁴

L'autonomie de gestion financière des organisations s'inscrit dans le respect des règles rattachées au mode de financement.

La responsabilité

Dans le cadre des ententes de service, chaque entité prend des engagements en tenant compte des objectifs à atteindre, des services à offrir et du mode de fonctionnement conjoint. Chacune des parties a des attentes à l'égard des engagements pris et a confiance dans la capacité de l'autre à les réaliser.

La reconnaissance de ce principe implique que la relation se réalise dans un rapport coopératif et de collaboration par opposition à un rapport hiérarchique.

4 L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec, Politique gouvernementale, Québec, septembre 2001, p.17.

Une concertation pour bénéficier des expertises et des compétences de chacun

Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité se consultent afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins qui évoluent avec les changements du marché du travail.

Les deux parties ont un intérêt à mettre en commun leurs expertises pour l'élaboration d'orientations, de stratégies et d'approches adaptées aux problématiques des clientèles.

Cette concertation s'actualise dans les situations suivantes :

- Le partenariat de consultation et de concertation implique la Commission des partenaires du marché du travail ainsi que les conseils régionaux des partenaires. Les organisations œuvrant en employabilité sont représentées au sein de ces deux instances.

La Commission des partenaires du marché du travail a notamment pour fonction de participer à l'élaboration des politiques et mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi. À ce titre, elle collabore, avec le ministre, à l'élaboration de stratégies et d'objectifs en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Trois membres de cette commission sont choisis, dont l'un pour représenter les jeunes, après consultation des organismes communautaires les plus représentatifs œuvrant dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi.

Par ailleurs, une des fonctions du conseil régional des partenaires est de définir la problématique du marché du travail dans sa région en fonction des orientations générales de la politique du marché du travail. Deux membres de ce conseil sont choisis après consultation auprès d'organismes communautaires œuvrant dans la région dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi.

- Au Forum national, au sein des comités mixtes et des comités de suivi, Emploi-Québec et les regroupements d'organisations communautaires en employabilité mettent en commun des idées, des priorités, des méthodes de travail et s'entendent sur des actions à réaliser, créant ainsi une synergie.
- Les forums régionaux sont également un lieu favorisant une synergie, un partage d'information et un engagement dans la recherche de solutions propres à une région.
- Que ce soit à l'échelle nationale, régionale ou locale, la concertation permet de maximiser la réponse aux besoins définis et d'élaborer des modes d'intervention novateurs pour répondre à des besoins émergents.

Une relation partenariale en fonction de la nature des services à offrir

Parce que sa mission et les défis qu'elle a à relever s'inscrivent dans une *perspective globale* du marché du travail, Emploi-Québec offre un large éventail de services et répond à une clientèle très diversifiée. Par leur mission et leurs défis, les organisations communautaires œuvrant en employabilité s'inscrivent dans une *perspective plus particulière*, en réponse aux problématiques et aux besoins des personnes.

D'une part, Emploi-Québec a recours aux organisations communautaires pour intervenir auprès de clientèles ciblées ou qui ont des besoins particuliers, recherchant leur expertise dans un objectif d'insertion en emploi. Dans ce contexte, elle fait appel aux organisations dans ce qui constitue leur raison d'être et le fondement de leurs pratiques. Elle s'engage alors dans un partenariat qui nécessite de s'entendre sur un projet commun, dans le respect des pratiques et du fonctionnement de chacun.

D'autre part, Emploi-Québec a aussi recours aux compétences des organisations communautaires œuvrant en employabilité pour offrir certains services unitaires dans le cadre de sa prestation de service à l'ensemble de sa clientèle. Bien que la réalisation d'activités ponctuelles ne constitue pas l'essence de leurs pratiques, les organisations ont la capacité de développer et de proposer ce type de services et elles sont intéressées à le faire. Dans ce contexte, les services sont également offerts dans le respect des valeurs et des normes des organisations communautaires, et d'une manière qui leur est propre.

Ainsi, cette relation partenariale comprend deux volets, selon les services à offrir et les clientèles à servir. Ce partenariat s'inscrit dans la structure des mesures dont Emploi-Québec s'est dotée pour répondre aux besoins de sa clientèle en ayant recours plus spécifiquement aux organisations communautaires œuvrant en employabilité.

La prise en charge des personnes dans une approche globale et structurée en vue de leur insertion en emploi se réalise par l'intermédiaire d'ententes signées dans le cadre des mesures Services d'aide à l'emploi et Projet de préparation à l'emploi, ainsi que de la Mesure de formation de la main-d'œuvre-coordination (voir le tableau de la page 16).

Pour la prestation de services unitaires, les ententes sont généralement signées dans le cadre de la mesure Services d'aide à l'emploi (voir le tableau de la page 16).

Approche globale

Services unitaires

Une ASSOCIATION dans la prestation de services d'emploi requérant des approches globales et structurées ainsi qu'une prise en charge de la personne en vue de son retour ou de son insertion en emploi.

Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité s'associent afin d'intervenir auprès de personnes dont les besoins d'intégration ou d'insertion en emploi requièrent des approches globales, c'est-à-dire des interventions structurées et complètes.

Les organisations communautaires, par leur vocation, leur mission et leurs pratiques, sont en mesure d'intervenir auprès de personnes qui rencontrent des difficultés particulières à intégrer ou à maintenir un emploi.

Une COLLABORATION pour la prestation de services ponctuels dans le cheminement de la personne accompagnée par Emploi-Québec, ou de services liés à la recherche d'un emploi.

Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité collaborent pour offrir un éventail de services diversifiés et de qualité.

Par leurs compétences et leurs ressources, les organisations ont la capacité d'offrir les services requis par Emploi-Québec. Il s'agit de services ponctuels dans le cheminement de la personne accompagnée par Emploi-Québec ou de services liés à la recherche d'emploi. La valeur ajoutée consiste en des modes d'intervention qui sont propres et distincts de ceux d'Emploi-Québec et qui s'inscrivent dans les impératifs de la planification régionale.

Ce type de partenariat implique les engagements suivants de la part des entités concernées :

Le recours à l'expertise des organisations;

La préoccupation d'offrir un service de qualité et de faire évoluer les pratiques avec le temps pour adapter le service aux besoins émergents;

Ce type de partenariat implique les engagements suivants de la part des entités concernées :

Le recours aux compétences des organisations selon les services à offrir;

La préoccupation d'offrir un service de qualité;

Approche globale

Services unitaires

L'analyse conjointe des problématiques des clientèles visées;

Le partage d'objectifs clairement définis, ceux-ci devant avoir été convenus dans les ententes;

La latitude de l'organisation pour élaborer des plans d'intervention pour sa clientèle, qui lui permettent d'atteindre ses objectifs;

L'accord mutuel sur la sélection des participantes et participants;

La détermination par Emploi-Québec de ses besoins et de la nature des services qui doivent être rendus;

La prise en charge de la personne par l'organisation, tout au long de sa participation;

Le maintien de la prise en charge par Emploi-Québec des personnes référées ou ciblées par l'entente;

L'établissement d'attentes de résultats, définis conformément au cadre de reddition de comptes, en matière de performance dans l'atteinte des objectifs prévus à l'entente;

L'établissement d'attentes de résultats, définis conformément au cadre de reddition de comptes, en matière de volumes, de services et d'activités;

L'imputabilité de l'organisation dans une reddition de comptes fondée sur des résultats d'intégration en emploi ou des résultats intermédiaires.

L'imputabilité de l'organisation dans une reddition de comptes fondée sur la réalisation d'activités.

Les conditions de réussite de ce partenariat sont :

L'utilisation optimale des ressources existantes

Les organisations communautaires déjà en partenariat dans une région administrative sont privilégiées pour la mise en œuvre de nouvelles activités dans leur domaine d'expertise.

Les conditions de réussite de ce partenariat sont :

L'utilisation optimale des ressources existantes

La possibilité de fournir des services unitaires est d'abord offerte aux organisations déjà en partenariat dans une région administrative sur la base de leur capacité, de leur compétence et du coût.

Une planification concertée

Emploi-Québec et les organisations communautaires travaillent de concert à planifier les changements à venir à l'égard des clientèles prioritaires et des modes d'intervention dus à l'évolution du marché du travail. Dans ce contexte, la modification de l'offre de service d'une organisation devrait se faire à moyen terme.

Une planification à court terme

Vu le caractère fluctuant des besoins, l'offre de service peut varier selon la conjoncture ou les disponibilités budgétaires.

Approche globale

La stabilité financière des organisations

Ces conditions de planification contribuent à la stabilité financière des organisations et permettent à Emploi-Québec de conserver la collaboration d'organisations dont les approches complètent avantageusement son offre de service. Les ententes de service triennales devraient soutenir cette planification à moyen terme.

L'offre de service

L'offre de service répond à une demande d'Emploi-Québec basée sur l'établissement de ses besoins, de sa capacité budgétaire et des problématiques des clientèles qu'elle veut joindre.

La négociation

La négociation fait partie intégrante de l'association entre les deux parties et est un élément clé de leur relation. Elle porte sur les interventions à réaliser et sur les résultats à atteindre :

- dans le processus de renouvellement des ententes de service avec les organisations communautaires en employabilité, Emploi-Québec prend en compte l'expertise spécialisée développée au fil des ans;
- les négociations se déroulent dans un climat d'ouverture et d'écoute, où les pratiques de chacun sont respectées;
- les négociations constituent un lieu où se règlent les différends dans une approche gagnante pour les deux parties. Elles font appel à la capacité des acteurs à converger vers la recherche de solutions.

Services unitaires

La stabilité financière des organisations

Les organisations doivent avoir la flexibilité organisationnelle et financière nécessaire pour s'adapter à ces changements. Le niveau de financement de ces activités ne doit cependant pas constituer l'unique financement pour les organisations aux dépens de celui des activités liées à leur mission.

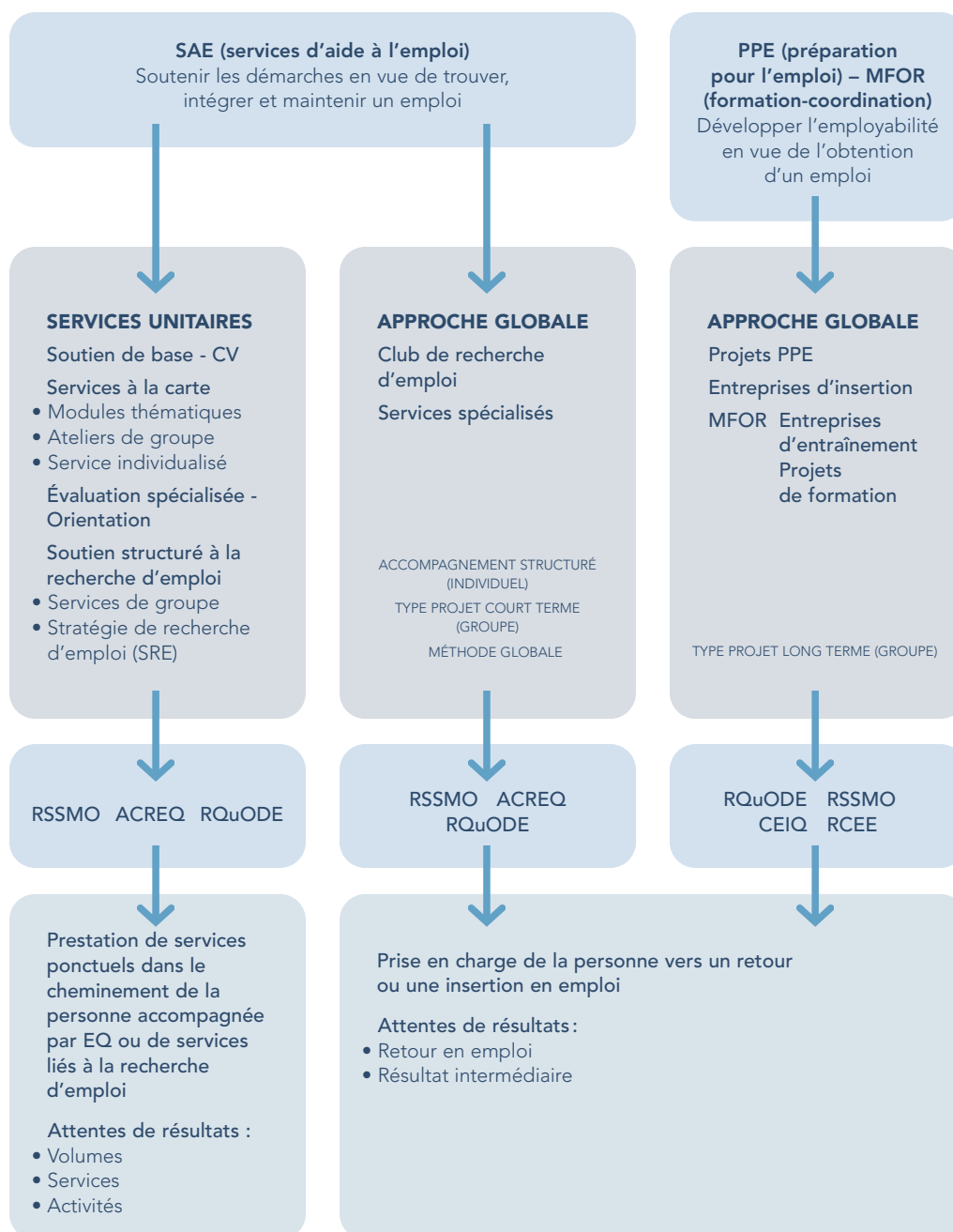
L'offre de service

L'offre de service répond à une demande d'Emploi-Québec. Elle tient compte de la capacité organisationnelle des organisations concernées à offrir des services de cette nature.

La négociation

La négociation porte essentiellement sur la détermination des services à offrir et sur les conditions liées à leur prestation.

Le recours aux organisations communautaires



Les documents en annexe ont été fournis par les organisations communautaires œuvrant en employabilité et n'engagent en rien la responsabilité d'Emploi-Québec.

Annexe I	Acte de reconnaissance de l'ACREQ, du Club de recherche d'emploi et de la Méthode Club de recherche d'emploi
Annexe II	Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ), Cadre de référence
Annexe III	Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQuODE), Cadre de référence
Annexe IV	Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE), Cadre de référence
Annexe V	Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO), Cadre de référence



F-2278 (2004-11)