

PARCOURS DE VIE et INTERACTIONS AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL des PERSONNES ÉLOIGNÉES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Rapport de recherche

Sylvain Bourdon, Eddy Supeno, María Eugenia Longo, Laurence Janni

2021



CHAIRE-RÉSEAU DE RECHERCHE
SUR LA JEUNESSE DU QUÉBEC



Centre d'études et de recherches
sur les transitions et l'apprentissage

PARCOURS DE VIE
et
INTERACTIONS AVEC LES ACTEURS DU
MARCHÉ DU TRAVAIL
des
PERSONNES ÉLOIGNÉES DU MARCHÉ
DU TRAVAIL

Rapport de recherche

Sylvain Bourdon

Eddy Supeno

María Eugenia Longo

Laurence Janni

2021

Direction scientifique	Sylvain Bourdon Eddy Supeno María Eugenia Longo
Réalisation des entretiens	Sara Cool
Direction du projet à la COCDMO	Frédéric Lalande
Soutien à la collecte de données	Marie-Pierre Clavette Sylvain Paquette
Soutien à l'analyse de données	Laurence Janni Marie-Pierre Lapointe-Garant
Révision linguistique et mise en forme	Sylvain Paquette
Pour le compte de la	Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre



Avec le soutien financier de la Commission des partenaires du marché du travail



Nous tenons à remercier les personnes rencontrées en entrevue et les répondants au sondage pour leur précieuse contribution.

Pour citer ce rapport : Bourdon, S., Supeno, E. et Longo, M.-E. (2021). *Parcours de vie et interactions avec les acteurs du marché du travail des personnes éloignées du marché du travail*. Rapport de recherche. Sherbrooke : Chaire-réseau de recherche sur la jeunesse du Québec (CRJ) et Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA). <http://chairejeunesse.ca/node/1520>

ISBN 978-2-9809916-5-3

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
CÉRTA



PARCOURS DE VIE et INTERACTIONS AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL des PERSONNES ÉLOIGNÉES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Rapport de recherche

Sylvain Bourdon
Eddy Supeno
María Eugenia Longo
Laurence Janni

2021



Table des matières

Sommaire.....	4
Introduction.....	7
1. Les parcours de vie et les attentes des personnes éloignées du marché du travail.....	9
1.1 Des parcours marqués par le statut d'inactif, mais où le travail reste très important.....	9
1.2 Les raisons pour accepter ou refuser un emploi	14
1.3 Des parcours de vie marqués par des caractéristiques distinctes aux combinaisons uniques.....	18
1.4 Des parcours de vie marqués par les problèmes de santé	19
1.4.1 Quand les problèmes de santé touchent un proche	19
1.4.2 Quand les problèmes de santé touchent la personne elle-même	20
1.5 Des parcours de vie marqués par l'immigration	22
1.6 Des parcours de vie marqués par un environnement social peu soutenant	25
1.7 Des parcours de vie marqués par la parentalité.....	27
1.8 Des événements et marqueurs de parcours aux configurations multiples.....	29
2. Les interactions avec les acteurs du marché du travail	32
2.1 Les parcours d'interactions avec des ressources de soutien.....	32
2.2 Les besoins exprimés dans le parcours vers l'emploi	36
2.2.1 Les besoins directement liés à la recherche d'un emploi	36
2.2.2 Les besoins d'orientation et de développement de compétences.....	37
2.2.3 Les besoins de soutien pour rendre disponible à l'emploi.....	38
2.3 L'accès aux services d'employabilité	42
2.3.1 Le premier contact	42
2.3.2 L'amorce d'une démarche avec un organisme d'employabilité	44
2.3.3 Les barrières à l'accès et le non-recours	46
2.4 Le déroulement des interactions	48
2.4.1 Les interactions avec les organismes d'employabilité	48
2.4.2 Les interactions avec Emploi-Québec et Service Canada.....	54
2.4.3 Les références : quand les besoins relèvent d'une collaboration.....	54
2.5 La satisfaction à l'égard des interactions et leurs retombées.....	57
2.5.1 Des expériences contrastées avec les différents acteurs du marché du travail ..	57
2.5.2 Des interactions personnalisées qui favorisent un sentiment de confiance et de sécurité	60
2.5.3 Certaines interactions jugées impersonnelles et inhumaines	61
2.5.4 Des interactions parfois insuffisantes devant l'ampleur des défis	63
3. Conclusion	64
Annexe 1 - Éléments méthodologiques.....	66
Annexe 2 - Classification des raisons pour accepter ou refuser un emploi.....	69

Liste des figures

Figure 1.	Représentation des parcours d'emploi des personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entrevue, Janvier 2017 - Novembre 2019 (N=32) ..	10
Figure 2.	Répartition moyenne du suivi dans les trois types d'occupation liée au travail pour les 32 personnes éloignées du marché du travail	11
Figure 3.	Fin du dernier emploi chez les répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi (% des répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi).....	11
Figure 4.	Durée du dernier emploi chez les répondants du sondage ayant déjà occupé un emploi (% des répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi).....	12
Figure 5.	Domaine professionnel de l'emploi habituel et du dernier emploi, CNP à un chiffre (% de répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi dont les réponses ont pu être recodées).....	13
Figure 6.	Importance accordée au travail chez les répondants au sondage éloignés du marché du travail (% des 183 répondants au sondage et ayant fourni une réponse valide à la question).....	14
Figure 7.	Indicateurs de qualité de l'emploi mentionnés comme une raison d'accepter ou de refuser un emploi (% de répondants au sondage ayant donné au moins une raison)	18
Figure 8.	Représentation des parcours d'interactions avec les acteurs du marché du travail (AMT) et des services sociaux et de justice (SSJ) des personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entrevue, Janvier 2017 - Novembre 2019 (N=32).....	33
Figure 9.	Répartition moyenne du suivi des interactions avec les acteurs du marché du travail (AMT) et des services sociaux et de justice (SSJ) pour les 32 personnes éloignées du marché du travail	34
Figure 10.	Nombre de rencontres des répondants au sondage avec les différents acteurs du monde du travail au cours des 12 derniers mois (% de répondants au sondage).....	34
Figure 11.	Fréquences des visites pour trois sites internet au cours des 12 derniers mois (% de répondants au sondage)	35
Figure 12.	Accord face aux cinq énoncés de satisfaction relativement aux interactions avec les acteurs du monde du travail (% de répondants ayant été en contact avec l'acteur).....	58
Figure 13.	Accord face aux énoncés de satisfaction face aux sites internet (% de répondants au sondage ayant déjà visité le site internet).....	59

Que retenir?

Une mise en perspective des parcours de vie est nécessaire pour comprendre les épreuves et les besoins multiples des personnes éloignées du marché du travail

Les résultats soulignent l'importance d'appréhender la situation des personnes considérées éloignées du marché du travail sous la perspective de leur parcours de vie, à la fois dans la durée et dans l'inclusion des dimensions qui débordent largement la sphère du travail, tant dans les politiques publiques que dans l'intervention. La recherche montre bien comment les parcours d'éloignement du marché du travail sont jalonnés de multiples situations et épreuves, qui se cumulent et parfois même se superposent. Ces parcours engendrent des besoins multiples, en lien plus ou moins direct avec l'emploi, qui appellent des interventions intersectorielles susceptibles de s'ajuster à l'urgence de certaines situations de crise et d'inscrire l'accompagnement dans la durée pour générer des retombées durables et satisfaisantes.

Un écart important entre organismes communautaires et services publics de l'emploi dans les interactions, soutien, écoute et effets sur des personnes éloignées du marché du travail

On note un écart important entre les interactions vécues avec les organismes communautaires et les services publics de l'emploi. Même si ces deux catégories d'acteurs du marché du travail n'ont pas les mêmes missions, modes de fonctionnement ou ressources, il faut prendre acte du fait que les services publics de l'emploi apparaissent souvent aux yeux des personnes éloignées du marché du travail comme des structures offrant des solutions humainement impersonnelles et peu sécurisantes, ce qui les rend peu propices à satisfaire leurs besoins de réconciliation et de reconnaissance sociale. Cette différence de perception peut avoir un effet non négligeable sur cette population particulièrement fragilisée par un parcours jonché d'obstacles et dont le lien au social est souvent ténu.

Sommaire

Le projet de recherche

Dans un contexte marqué par d'importants besoins de main-d'œuvre, ce rapport s'intéresse aux interactions entre les personnes considérées éloignées du marché du travail et les organisations avec lesquelles elles sont susceptibles d'interagir dans leurs démarches d'employabilité. Il présente les résultats d'une étude s'appuyant sur des entretiens avec 32 personnes éloignées du marché du travail et 30 personnes intervenant auprès d'elles, ainsi que sur les réponses fournies à un sondage en ligne par 186 personnes éloignées du marché du travail.

Faits saillants

1. Des parcours marqués par l'inactivité, où le travail occupe une place importante

L'analyse permet de constater que les personnes éloignées du marché du travail au moment de notre enquête ont des parcours d'emploi diversifiés, dont plusieurs incluent des séquences plus ou moins fructueuses ou prolongées de rapprochement avec l'emploi. Même si leur situation objective place les personnes éloignées du marché du travail en retrait de celui-ci, de manière plus ou moins continue, le travail occupe une place centrale dans leur subjectivité et le regard qu'ils ont sur leur vie. Ainsi, seulement 0,5 % des répondants au sondage estiment que le travail n'est pas du tout important dans leur vie alors que 80 % estiment qu'il y occupe une place très ou extrêmement importante.

2. Des attentes relationnelles, financières et d'ajustements personnels à l'égard de l'emploi

Un examen de leurs attentes à l'égard d'un éventuel emploi permet de constater que les répondants au sondage accordent relativement peu d'importance aux caractéristiques des tâches à effectuer et aux perspectives de carrière, mais qu'ils mettent plutôt l'accent sur la qualité de l'environnement social, le revenu et les autres avantages, sur l'ajustement de l'emploi à leurs caractéristiques personnelles et, dans une moindre mesure, sur la qualité du temps de travail, une préoccupation souvent justifiée par leurs contraintes personnelles (enfants à charge ou incapacité).

3. Des parcours de vie qui entraînent des besoins débordant largement de l'emploi

Par-delà le parcours d'emploi, les entretiens avec les personnes éloignées du marché du travail témoignent de cheminements de vie marqués par des circonstances et événements qui peuvent se combiner pour créer un contexte d'éloignement du marché du travail durable et prononcé, comme la maladie, l'immigration, un environnement social peu soutenant ou la parentalité. L'analyse révèle que si certains de ces marqueurs peuvent, à eux seuls, compliquer ou retarder l'employabilité (comme un accident ou la parentalité), aucun n'est irrémédiablement déterminant d'un éloignement durable du marché du travail. Ces

divers obstacles dans les parcours des personnes suscitent généralement des besoins d'accompagnement qui dépassent largement la sphère de l'emploi. L'analyse des parcours d'interactions avec les ressources de soutien des personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entretien révèle ainsi une diversité de profils d'interactions qui alternent et combinent de manière variable les services d'employabilité aux services sociaux et de santé. Ces interactions sont en général très nombreuses, ces personnes ayant, en moyenne, eu des interactions avec des acteurs du marché du travail environ 40 % des 35 mois précédant l'entretien, et ayant passé à peine plus du tiers (36 %) de ces mois sans aucune interaction avec des ressources d'employabilité ou de services sociaux et de santé.

4. Des besoins qui appellent des interventions flexibles et prolongées

Les entretiens ont permis de distinguer trois grands domaines de besoins exprimés par les personnes éloignées du marché du travail dans leur parcours vers l'emploi : les besoins directement liés à la recherche d'emploi, les besoins de préparation à l'emploi et les besoins dont la satisfaction permettra de faire une place à l'emploi. Les deux premiers domaines de besoins sont traditionnellement associés au soutien à l'employabilité de la population générale, sans éloignement particulier du marché du travail. Le troisième domaine est plus typique des personnes éloignées du marché du travail, et il pose un défi important pour les politiques publiques et l'intervention professionnelle. Ces besoins réclament des réponses sur plusieurs plans et sphères de vie, simultanées ou de manière consécutive, et qui impliquent des secteurs et des services variés de l'action publique. Ces besoins appellent aussi un engagement important et des interventions flexibles, dont l'issue et la durée sont souvent plus incertaines.

5. Des disparités importantes dans les interactions selon le type d'acteurs du marché du travail

Le déroulement des interactions avec les acteurs du marché du travail et leur durée révèle une grande disparité entre, d'une part, les expériences vécues auprès des organismes d'employabilité et, de l'autre, celles qui ont eu lieu avec les organismes gouvernementaux. Avec les organismes d'employabilité, les interactions sont typiquement répétées, inscrites sur un moyen à long terme et associées à l'établissement d'un lien de confiance. Avec les organismes gouvernementaux, on rapporte plutôt des interactions brèves, uniques ou espacées dans le temps, et la plupart du temps essentiellement formelles, sans engagement relationnel.

6. Le premier contact, porte d'entrée et clé de l'accompagnement

Les résultats mettent en lumière l'importance et la fragilité du premier contact avec les acteurs du marché du travail qui peut constituer un point de bascule sur la voie de la réintégration pour la personne éloignée du marché du travail. Ils soulignent aussi l'importance de maintenir un accompagnement individuel et du soutien personnalisé tout au long de la démarche, ainsi que le rôle clé joué par la personne intervenante, en particulier dans les organismes communautaires, dans la reconstruction, en confiance et sécurité, des liens avec le marché du travail.

7. Les paradoxes des modes d'intervention individuels et en groupe

L'analyse relève par ailleurs une certaine tension entre les dynamiques et finalités des interventions individuelles et en groupe. L'intervention individuelle apparaît nécessaire à l'établissement d'une relation personnalisée, à la prise en charge de difficultés complexes et de besoins urgents, alors que les interventions de groupe apparaissent mieux adaptées à la transmission d'informations assez générales qui concernent l'ensemble des personnes rassemblées et à la mise en évidence des racines sociales de plusieurs obstacles qui peuvent être masquées par un traitement individualisé. Ces deux modes d'intervention trouvent souvent leur complémentarité dans le cadre de programmes d'intervention, mais on note toutefois que l'intervention de groupe est moins optimale lorsqu'elle est utilisée pour des raisons administratives, comme la réduction des listes d'attente, dès lors que la complexité et la diversité des besoins des personnes éloignées du marché du travail exigent une personnalisation importante des interactions.

8. Des interactions plus ou moins satisfaisantes selon la catégorie d'acteur du marché du travail

La satisfaction des répondants au sondage à l'égard des interactions et de leurs retombées diffère aussi passablement selon la catégorie d'acteurs du marché du travail en cause. Tant pour ce qui est de la facilité à rencontrer quelqu'un, de l'impression que leur situation a bien été comprise, de l'utilité et des résultats concrets auxquels la démarche a menés, le taux de satisfaction à l'égard des organismes d'employabilité ne descend jamais sous les 83 %. Ce taux est systématiquement moins élevé pour les interactions avec Emploi-Québec et avec les employeurs, et il est encore plus bas et ne dépasse jamais 53 % à l'égard de Service Canada.

9. Des retombées importantes des interactions avec les organismes d'employabilité

Dans le cadre des entretiens, les personnes éloignées du marché du travail font par ailleurs état d'interactions majoritairement positives avec les organismes d'employabilité et de retombées importantes qui en découlent. Ces retombées incluent : l'adoption d'un rythme de vie plus stable, plus cohérent avec une vie professionnelle; le développement d'un sentiment d'appartenance et la sortie de l'isolement; la gestion de l'anxiété. Le développement d'un sentiment de confiance et de sécurité apparaît indissociable du traitement personnalisé et de l'engagement sur la durée, largement associé aux interactions avec les organismes communautaires.

10. Des problèmes de santé qui entravent le soutien en employabilité

Malgré cela, les principales lacunes dans le soutien aux personnes éloignées du marché du travail rapportées par les personnes intervenantes sont associées aux troubles psychologiques, notamment les troubles anxieux et états dépressifs plus ou moins intenses. Les limites de l'intervention en employabilité à cet égard doivent être soulignées, car elles posent notamment la question de la complémentarité des services entre les organismes qui relèvent du champ du MTESS (via Emploi-Québec) et ceux qui relèvent du champ du MSSS (Santé et services sociaux).

Introduction

La raréfaction de la main-d'œuvre québécoise rend la participation des personnes éloignées du marché du travail plus cruciale que jamais. Une participation qui dépend de plusieurs facteurs, dont la qualité de l'accompagnement de ces personnes qui est un élément clé de leur intégration réussie au marché du travail. Malgré les bons coups et les résultats obtenus par les politiques et programmes de l'État québécois en ce sens, la persistance de l'éloignement de certaines personnes à l'égard du marché du travail reste préoccupante et il apparaît important de stimuler la réflexion sur les interactions entre les personnes éloignées du marché du travail et les divers acteurs entourant ce marché.

Pour soutenir cette réflexion, la COCDMO a confié à une notre équipe de recherche le mandat de réaliser une étude ayant pour objectif de mieux connaître les interfaces entre les personnes éloignées du marché du travail et les acteurs participant à l'intégration en emploi. Ce rapport présente les résultats de cette étude qui s'appuient sur les témoignages de 32 personnes éloignées du marché du travail et de 30 personnes intervenantes (PI) rencontrées en entretien, ainsi que sur les réponses fournies par 186 personnes éloignées du marché du travail à un sondage en ligne. Pour être considérées éloignées du marché du travail, les personnes devaient, au cours des trois

années précédentes : a) Avoir été sans emploi pendant un an en continu et avoir bénéficié d'un soutien public du revenu; OU b) Avoir participé à une démarche au sein d'une ressource externe, d'une entreprise d'insertion ou d'un travail adapté.

Le premier chapitre du rapport offre un aperçu des parcours de vie des personnes éloignées du marché du travail. On constate à la fois les nombreuses séquences du statut d'inactif qui marquent ces parcours et l'importance que ces personnes continuent néanmoins d'accorder au travail dans leur vie. Leur rapport au travail est ensuite approfondi en s'intéressant aux raisons qui pourraient les motiver à accepter ou refuser un emploi et à leur importance relative. L'approche des parcours de vie amène ensuite à s'intéresser aux situations et événements survenant dans les autres sphères de vie, mais qui marquent néanmoins les parcours d'emploi des personnes rencontrées. Les témoignages recueillis permettent ainsi de mettre au jour quatre grands marqueurs des parcours, et les liens complexes susceptibles de s'établir entre ces marqueurs et le rapprochement ou l'éloignement du marché du travail.

Le second chapitre s'intéresse directement aux interactions des personnes éloignées du marché du travail avec les acteurs du

marché du travail (AMT)¹. Après avoir tracé un portrait global des interactions des personnes éloignées du travail avec les AMT et d'autres types de soutien, cette section décrit trois grandes dimensions de besoins exprimés par ces personnes dans le cadre de ces interactions. Les sections suivantes se penchent sur l'accès aux services, au déroulement des interactions avec les AMT ainsi qu'à différentes dimensions de la satisfaction des personnes éloignées du marché du travail à l'égard de ces interactions.

Quelques remarques conclusives mettent finalement en lumière l'importance d'appréhender la situation des personnes

considérées éloignées du marché du travail sous la perspective de leur parcours de vie, et l'écart important entre les interactions vécues avec les organismes communautaires et les services publics de l'emploi, ainsi les impacts de ces constats sur les politiques publiques et l'intervention.

Enfin, les principaux éléments de la méthodologie mobilisée par l'étude sont présentés en annexe, pour éviter d'alourdir la présentation.

¹ Le devis initial de la recherche prévoyait des entrevues avec une diversité de ces acteurs (organismes d'employabilité, organismes gouvernementaux et employeurs), mais les difficultés de recrutement ont mené à interviewer uniquement des personnes intervenant dans des organismes d'employabilité membres de la COCDMO. Dans la suite du texte, on fera référence aux acteurs du marché du travail (AMT) pour désigner les organisations avec lesquelles sont susceptibles d'interagir les personnes éloignées du marché du travail dans leur démarches. On utilisera plutôt l'expression « personne intervenante » (ou l'abréviation PI) pour désigner les professionnelles et professionnels intervenant dans un des organismes membres de la COCDMO interviewées dans le cadre de la recherche, ou tout autre AMT.

1. Les parcours de vie et les attentes des personnes éloignées du marché du travail

Ce premier chapitre décrit les parcours de vie de personnes éloignées du marché du travail et leurs attentes à l'égard de l'emploi en mobilisant les données recueillies dans le cadre des entretiens individuels et du sondage². La première section donne, de prime abord, une vue d'ensemble des parcours d'emploi et des interactions entre des ressources de soutien et les personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entrevue. Ensuite, la section se poursuit sur une analyse plus large des situations d'emploi et de la place du travail dans la vie des répondants au sondage. Cette analyse permet de constater la place importante occupée par le travail dans leur vie malgré une prévalence du statut d'inactivité dans les parcours. La section suivante approfondit un aspect du rapport au travail des personnes éloignées du marché du travail en s'intéressant aux raisons fournies par les répondants au sondage pour accepter ou refuser un emploi.

Pour cadrer les parcours d'emploi dans le contexte de vie plus large des personnes, les sections suivantes présentent tour à tour quatre catégories de marqueurs des parcours reconstruits à partir des entrevues : la maladie; la migration; un environnement social peu soutenant; la parentalité. Une dernière section conclut le chapitre en illustrant la complexité et l'enchevêtrement des

différents événements et marqueurs du parcours chez les personnes rencontrées.

1.1 Des parcours marqués par le statut d'inactif, mais où le travail reste très important

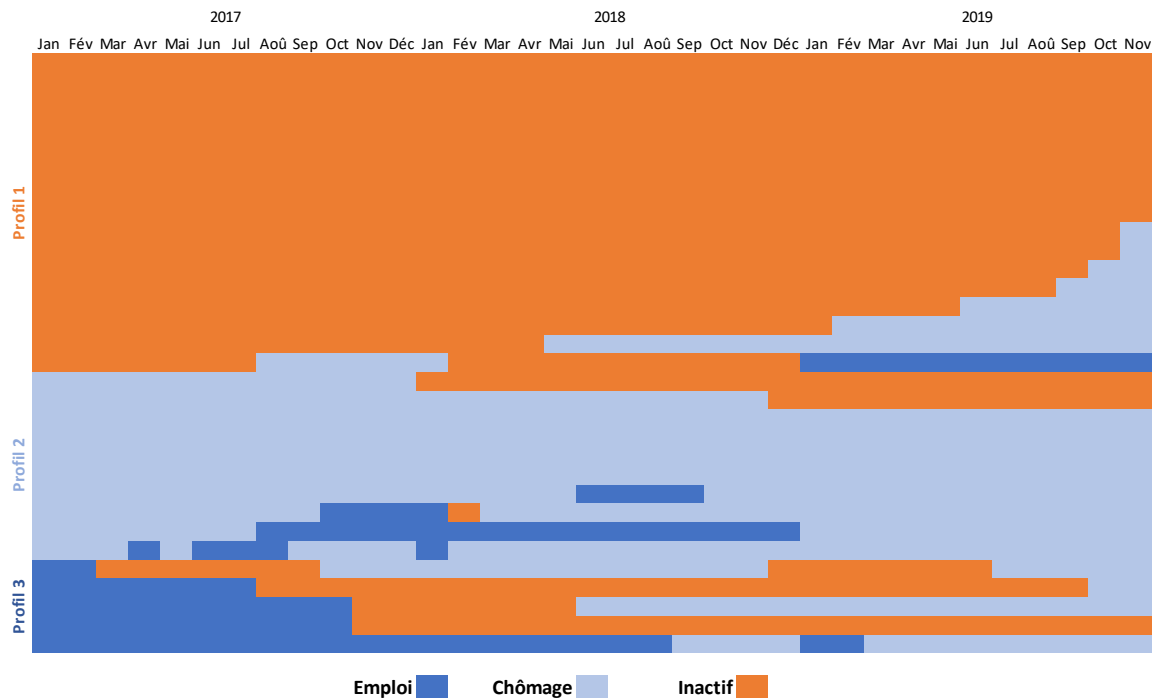
Un calendrier décrivant leur situation mois par mois a été complété par les 32 personnes éloignées du marché du travail interviewées. Les parcours d'emploi sont résumés en quatre états : en emploi, en recherche d'emploi (chômage), inactif ou en congé de maladie ou parental. La Figure 1 expose une représentation sur 35 mois, de janvier 2017 à décembre 2019, des parcours des 32 personnes éloignées du marché du travail qui ont été rencontrées en entrevue dans le cadre de la recherche³. On peut distinguer trois grands profils de parcours suivant la situation initiale des personnes interviewées. Un premier profil (Profil A, en haut en orangé), qui rassemble environ la moitié de l'échantillon, se compose de personnes inactives en janvier 2017 et qui sont toujours inactives, ou pour certaines en recherche d'emploi, à la fin de la période d'observation. Le Profil B (en bleu clair), composé de personnes qui débutent la séquence en recherche d'emploi, regroupe presque le tiers de l'échantillon. La plupart de ces personnes de ce profil

² Voir l'annexe méthodologique. Bien que les entretiens et le sondage réfèrent principalement aux trois dernières années, pour plusieurs personnes répondantes, le parcours d'éloignement du marché du travail est ancré dans une période bien antérieure à celle-ci.

³ Sur cette figure, une ligne illustre le parcours d'un individu et le tri des lignes est fait sur la situation de départ pour regrouper les parcours en fonction de leur origine.

Figure 1.

Représentation des parcours d'emploi des personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entrevue, Janvier 2017 - Novembre 2019 (N=32)



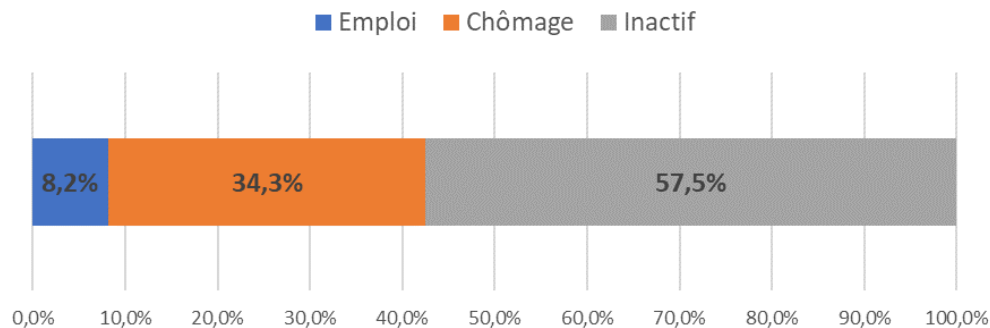
sont toujours en recherche d'emploi à la fin de la période, certaines étant passées par des épisodes d'emploi plus ou moins longs en cours de route. Le dernier profil (Profil C), moins nombreux, est composé de personnes qui étaient initialement en emploi en janvier 2017 et qui ont perdu cet emploi pour enchaîner des séquences d'inactivité et de chômage.

Cette représentation permet de constater que les personnes éloignées du marché du travail à un certain moment – ici défini par le moment de notre enquête –, ont des parcours diversifiés, dont plusieurs incluent des séquences plus ou moins fructueuses ou prolongées

de rapprochement avec l'emploi. Ainsi, globalement (Figure 2), les 32 personnes éloignées du marché du travail ont passé en moyenne 57,5 % du temps de suivi en situation d'inactivité, 34,2 % du temps en situation de recherche d'emploi, et 8,2 % du temps en emploi. Neuf personnes ont passé l'ensemble des 35 mois de suivi en situation d'inactivité et dix autres ont au moins occupé un emploi alors que les 22 autres n'ont jamais été en emploi durant les 35 mois. Si on remonte plus loin dans le temps, on note que 5 des personnes éloignées du marché du travail n'ont jamais travaillé; 84,4 % des personnes de ce groupe ont donc déjà occupé un emploi avant d'être rencontrées.

Figure 2.

Répartition moyenne du suivi dans les trois types d'occupation liée au travail pour les 32 personnes éloignées du marché du travail



Les personnes ayant répondu au sondage ont également été questionnées sur leur parcours sur le marché du travail. Sur les 186 qui ont répondu au sondage, 93,0 % (172/185, 1 manquante) ont déjà occupé un emploi. Lorsqu'on leur demande à quand remonte la fin de leur dernier emploi, on voit qu'un peu moins de 50 % des répondants ont cessé leur emploi en janvier 2020 ou plus récemment (Figure 3).

Parmi les 61 répondants au sondage qui ont déclaré avoir perdu leur dernier emploi après le 13 mars 2020, 23,7 % (14/59, 2 manquants) d'entre eux ont évoqué la pandémie de COVID-19 comme cause de leur perte d'emploi. Lorsque les répondants ont été questionnés sur la durée de leur dernier emploi, 58,7 % ont déclaré que celui-ci a duré 12 mois ou moins (Figure 4).

Figure 3.

Fin du dernier emploi chez les répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi (% des répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi)

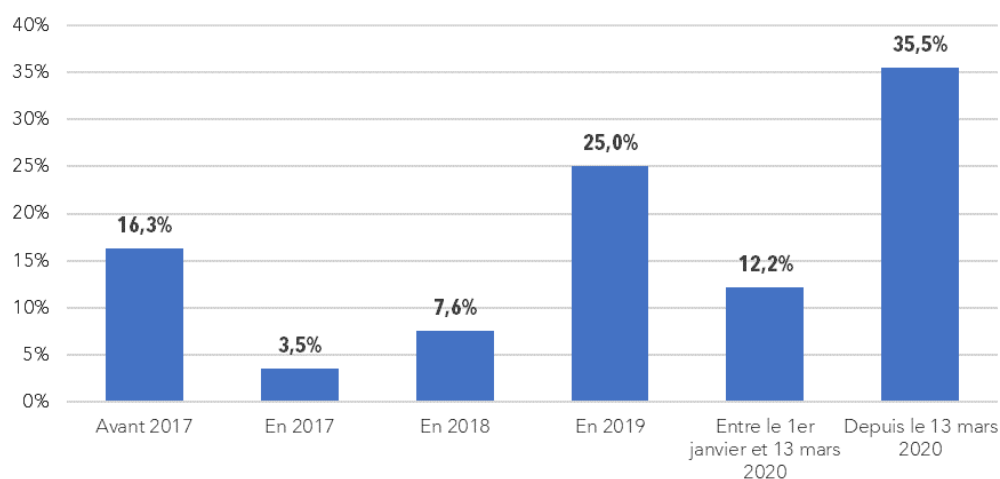
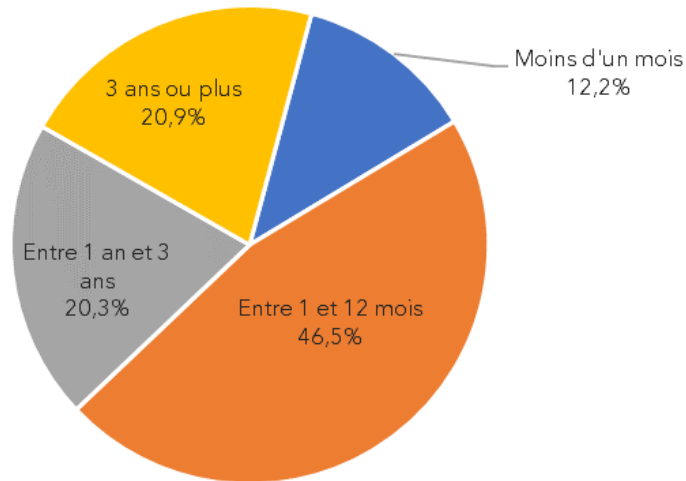


Figure 4.

**Durée du dernier emploi chez les répondants du sondage ayant déjà occupé un emploi
(% des répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi)**



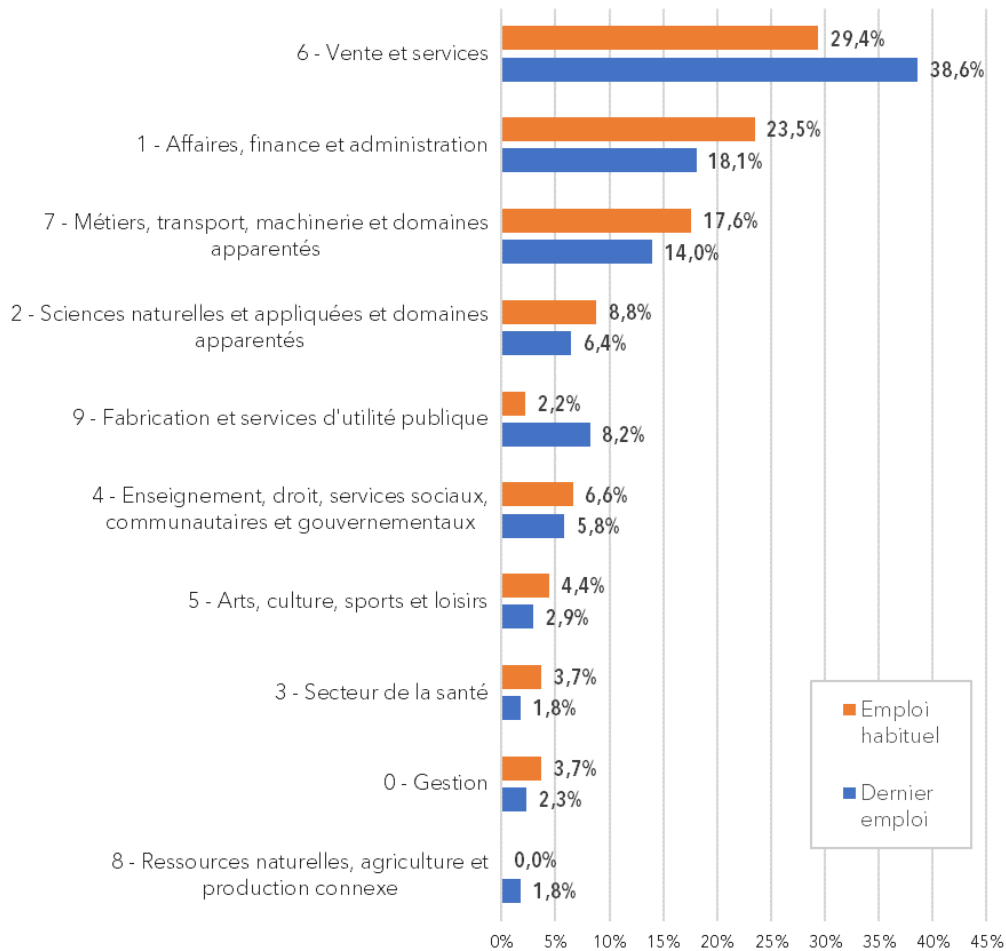
Les répondants au sondage ont décrit leur dernier emploi et leur emploi habituel. Leurs réponses ont ensuite été catégorisées selon la CNP de 2016 version 1.0 chaque fois que l'information fournie était suffisamment claire et univoque. Sur les 186 répondants au sondage, il a été possible d'attribuer un code de la CNP à 171 réponses décrivant le dernier emploi et 136 réponses décrivant l'emploi habituel. L'ensemble des réponses est présenté à la Figure 5. On peut constater que peu importe qu'il s'agisse de l'emploi habituel ou du dernier emploi, les personnes éloignées du marché du travail qui ont été sondées occupent en plus grande proportion des emplois dans le domaine de la vente et des services. C'est également dans cette grande catégorie professionnelle que l'écart de pourcentage entre le dernier emploi et l'emploi habituel est le plus élevé (9,2 %).

Lorsque l'emploi habituel et le dernier emploi sont examinés plus précisément avec la CNP à quatre chiffres, les cinq

professions habituelles les plus fréquentes sont : commis à la comptabilité et personnel assimilé (1431) avec 6,5 %, préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers (6731) avec 6,5 %, serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé (6711) avec 4,8 %, professionnels/professionnelles en publicité, en marketing et en relations publiques (1123) avec 4,0 % et manutentionnaires (7452) avec 4,0 %. Les cinq derniers emplois les plus observés chez les répondants sont plutôt : serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé (6711) avec 6,7 %, préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers (6731) avec 6,1 %, autres manœuvres des services de transformation, de fabrication et d'utilité publique (9619) avec 6,1 %, garnisseurs de tablettes, commis et préposés aux commandes dans les magasins (6622) avec 5,5 % et commis à la comptabilité et personnel assimilé (1431) avec 3,7 %.

Figure 5.

**Domaine professionnel de l'emploi habituel et du dernier emploi, CNP à un chiffre
(% de répondants au sondage ayant déjà occupé un emploi dont les réponses
ont pu être recodées)**

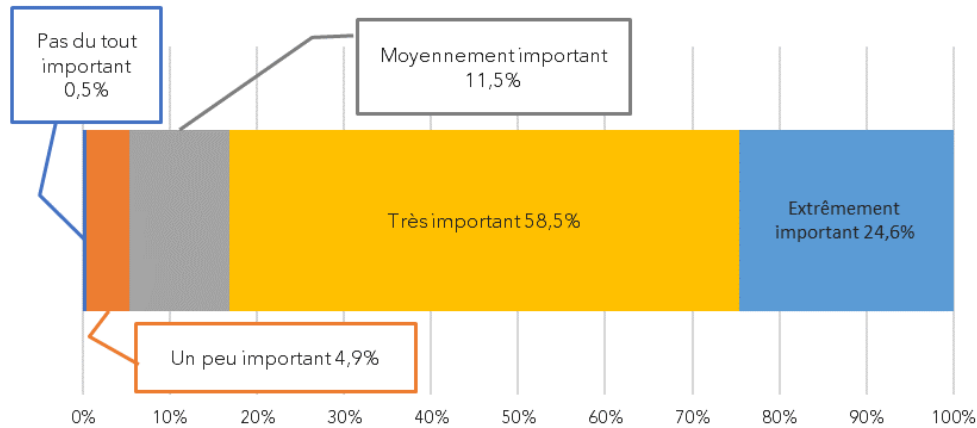


Même si leur situation objective place les personnes éloignées du marché du travail en retrait de celui-ci, de manière plus ou moins continue, le travail continue d'occuper une place centrale dans leur subjectivité et le regard qu'ils ont sur leur

vie. Seulement 0,5 % des répondants au sondage estiment que le travail n'est pas du tout important alors que 80 % estiment qu'il occupe une place très ou extrêmement importante dans leur vie (Figure 6).

Figure 6.

Importance accordée au travail chez les répondants au sondage éloignés du marché du travail (% des 183 répondants au sondage et ayant fourni une réponse valide à la question)



Cependant, malgré de fréquents épisodes d'éloignement du marché du travail, les répondants sont loin d'être unanimes à considérer l'accès au marché du travail comme un défi insurmontable. À la question : « Actuellement, diriez-vous que toutes les personnes qui le veulent vraiment peuvent trouver un emploi? », 50,8 % des 183 répondants ayant fourni une réponse valide se sont déclarés un peu ou très d'accord avec l'affirmation. Cette représentation pourrait refléter une internalisation du discours et des préjugés qui font reposer le fardeau des situations de non-emploi sur la seule « volonté » individuelle. Elle peut aussi être liée aux écarts entre les attentes des personnes éloignées du marché du travail en matière de qualité de l'emploi et les caractéristiques des emplois qui leur sont offerts ou qui leur sont accessibles.

1.2 Les raisons pour accepter ou refuser un emploi

Les raisons évoquées pour accepter ou refuser un emploi, fournies en texte libre par les répondants au sondage, ont été classées en utilisant la catégorisation des indicateurs de la qualité de l'emploi proposée par Chen et Mehdi (2019)⁴. Cette classification comprend sept dimensions qui regroupent chacune deux à trois sous-dimensions⁵. Une première analyse de l'ensemble des réponses a mené à ajouter quelques éléments pour rendre compte des énoncés qui débordaient de la catégorisation originale⁶.

La plupart des raisons ont été évoquées pour accepter un emploi et pour le refuser, avec des formulations opposées (ex. : accepter un emploi « stable dans le

⁴ Voir Annexe 2 pour un aperçu de cette classification.

⁵ À noter qu'en raison de leur caractère non-spécifique, certaines réponses ont été associées à la dimension elle-même, et non aux indicateurs qui la composent.

⁶ Les items qui n'apparaissent pas dans la classification de Chen et Mehdi sont identifiés par un astérisque (*).

temps » ou refuser un emploi « qui pourrait prendre fin en quelques mois », et les nuances entre les deux polarités n'apparaissent pas très significatives. Les fréquences indiquées entre parenthèses dans les descriptions ainsi que celles présentées dans les tableaux afférents indiquent donc le nombre de répondants ayant référé à chaque dimension et sous-dimension, en réponse à l'une ou l'autre question. Le format de réponse en texte libre a permis aux personnes de se rapporter à autant de dimensions qu'elles souhaitaient.

La description de chacune des dimensions et de ses sous-dimensions reprend l'ordre de présentation de Chen et Mehdi (2019). Elle est suivie d'une figure qui synthétise la proportion de répondants ayant évoqué chacune des dimensions.

Les perspectives de carrière

Cette dimension inclut deux sous-dimensions. La **Sécurité d'emploi** (N=9) réfère à la stabilité de l'emploi dans le temps, à l'idée de poste permanent, ou au refus d'un poste contractuel, à durée limitée. Les **Possibilités de carrière** (N=14) regroupent les références aux opportunités de développement de carrière et d'avancement sur le plan professionnel.

L'intensité du travail

La dimension de l'intensité du travail est composée de deux sous-dimensions. Celle des **Demandes quantitatives** (N=3) se rapporte à la charge de travail à accomplir durant une période donnée, le plus souvent ingérable ou impossible à compléter durant les heures de travail régulières. Le **Niveau de stress** (N=17) réfère à l'état de tension nerveuse dû à la charge de travail ou à la nature des tâches à accomplir; les énoncés abordent

explicitement l'effet subjectif de l'intensité du travail (ex. : « **PRESSION !!!** (j'ai un trouble d'anxiété généralisée) »).

La qualité du temps au travail

Cette dimension inclut tout ce qui a trait à l'organisation temporelle du travail et au contrôle que la personne peut avoir sur cette organisation. De nombreuses réponses (N=32) ont été associées à la dimension elle-même, dont les mentions très générales sur « l'horaire de travail » comme raison d'accepter ou de refuser un emploi. Les réponses plus spécifiques qui se déclinent dans les sous-dimensions détaillent des modalités propres au temps de travail; certaines sont expressément positives et d'autres négatives : un **Horaire de travail atypique** (N=7) où le temps de présence au travail est involontairement irrégulier (quarts de travail sur rotation, travail sur appel, temps divisé), l'**Aménagement de l'horaire** (N=2) où il est possible de choisir le moment de débiter et de terminer la journée de travail, la **Flexibilité** (N=20) où prendre une ou deux heures pour traiter des affaires personnelles telles que des rendez-vous médicaux ne pose pas de difficultés, un ***Horaire de travail fixe ou stable** (N=46) qui se caractérise par sa prévisibilité et sa constance dans le temps, en accord avec le choix de la personne répondante. Connexe à la flexibilité mais plus spécifique, la ***Conciliation travail-famille** (N=12) réfère à l'avantage de pouvoir aménager le temps de travail de manière à répondre aux obligations de deux sphères de vie distinctes. Le ***Non-respect des disponibilités offertes** (N=4) réfère à une mésentente entre l'employeur et la personne employée quant aux offres et aux demandes liées à l'horaire de travail, par exemple des demandes de présence au travail sortant du cadre

des disponibilités déjà offertes par la personne répondante.

Les compétences et l'autonomie

Cette dimension inclut deux sous-dimensions. L'**Autonomie** (N=4) réfère à la possibilité de choisir la séquence dans laquelle sont réalisées les tâches ainsi qu'à des opportunités de donner son avis relativement aux différentes décisions. La **Formation** (N=6) regroupe les références aux opportunités de formation formelles ou informelles, incluant la formation continue en milieu de travail et, plus largement, la possibilité de réaliser des apprentissages grâce au travail effectué.

L'environnement social

Cette dimension se décline en plusieurs sous-dimensions. Les **Comportements sociaux indésirables** (N=3) reflètent un environnement de travail potentiellement empreint de violence verbale, sexuelle ou physique. Le **Soutien des gestionnaires** (N=6) porte à la fois sur l'aide offerte par les supérieurs ainsi que sur la présence ou non d'évaluations formelles du rendement au travail. La **Représentation collective** (N=1) concerne la présence ou non d'ententes syndicales ou collectives. D'autres éléments souvent nommés et touchant les relations au sein de l'environnement de travail regroupent l'**Ambiance de travail** (N=29) (au sens large; les relations avec l'employeur et les pairs expressément nommées sont associées à des sous-dimensions distinctes); la ***Relation avec l'employeur** (N=33), elle, concerne la qualité de la relation avec le supérieur (à l'exclusion du soutien offert par celui-ci, traité plus haut) et inclut les éléments relatifs à la réputation de l'employeur en tant que relation appréhendée; la ***Relation avec les collègues** concerne la qualité de la relation avec les pairs et inclut les mentions relatives à l'esprit d'équipe et au fait de travailler en équipe comme

condition de travail désirable. Une dernière sous-dimension concerne la ***Proximité et le télétravail** (N=89), soit la distance qui sépare la maison du milieu de travail et la possibilité de réaliser les tâches demandées à distance. Il est important de rappeler ici qu'une partie du sondage s'est déroulée au début de la crise sanitaire de la COVID-19, ce qui explique probablement ce nombre important de références spontanées au télétravail, non seulement comme préférence usuelle liée à l'environnement social de travail, mais comme préoccupation conjoncturelle pour sa santé ou comme réponse aux injonctions gouvernementales visant à privilégier cette modalité.

Les revenus et avantages

Cette dimension inclut deux sous-dimensions. Le **Salaire et le taux horaire** (N=116) réfère à un emploi qui offre un taux horaire dans la moyenne. Les **Avantages sociaux** (N=18) sont associés aux avantages reliés à l'emploi (excluant le travail autonome) tels que : régime de retraite, congés de maladie payés, vacances payées, assurance-invalidité, régime d'assurance-médicaments/dentaire; indemnisation en cas d'accident de travail; régime d'assurance parentale; indemnités de départ. Notons aussi que plusieurs énoncés trop généraux (ex. : « conditions de travail ») pour être associés aux sous-dimensions ont tout de même été associés à cette dimension.

Les risques pour la santé physique

Cette dimension inclut trois sous-dimensions déjà identifiées par Chen et Mehdi (2019) : l'**Exposition au bruit, à des températures extrêmes, à de la fumée, etc.** (N=0); les **Positions de travail fatigantes ou douloureuses** (N=5); le **Port de charges lourdes** (N=0). Une sous-dimension traitant du ***Respect des consignes sanitaires**

(N=19) a été ajoutée pour regrouper les préoccupations liées au respect des consignes de salubrité dictées par un organisme promouvant les droits et les obligations en matière de travail (ex. : CNESST) ou celles émises par la santé publique dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

***Les conditions de réalisation de la tâche**

Cette dimension, qui n'apparaît pas dans la catégorisation de Chen et Mehdi, regroupe des énoncés de préférences (ou d'aversions) pour les conditions dans lesquelles les tâches exigées par l'emploi seraient réalisées. Le ***Contact avec la clientèle** (N=5) (ex. : souhaiter, ou pas, un emploi auprès du public), la qualité des ***Méthodes de production ou d'administration** (N=17), l'utilisation de la ***Langue de travail** (N=2), et l'***Éthique en place** (N=1) figurent parmi les conditions évoquées par les personnes répondantes.

***Les caractéristiques personnelles et interactions personne-emploi**

Cette dernière dimension qui s'ajoute à la catégorisation originelle de Chen et Mehdi (2019) ne porte pas sur la qualité de l'emploi en tant que tel, mais essentiellement sur l'ajustement de l'emploi aux aspirations, limitations et valeurs du répondant. L'***Adéquation avec les aspirations** (N=85) exprime l'accord (ou non) de l'emploi avec les aspirations de la personne répondante (aspirations qui incluent ses intérêts, son niveau de compétences, son niveau de diplomation; de même, les allusions à des domaines précis qui traduisent l'objectif d'emploi convoité y ont été incluses [ex. : « domaine de l'informatique »]). L'***Adéquation avec les limitations** (N=13) se rapporte à la

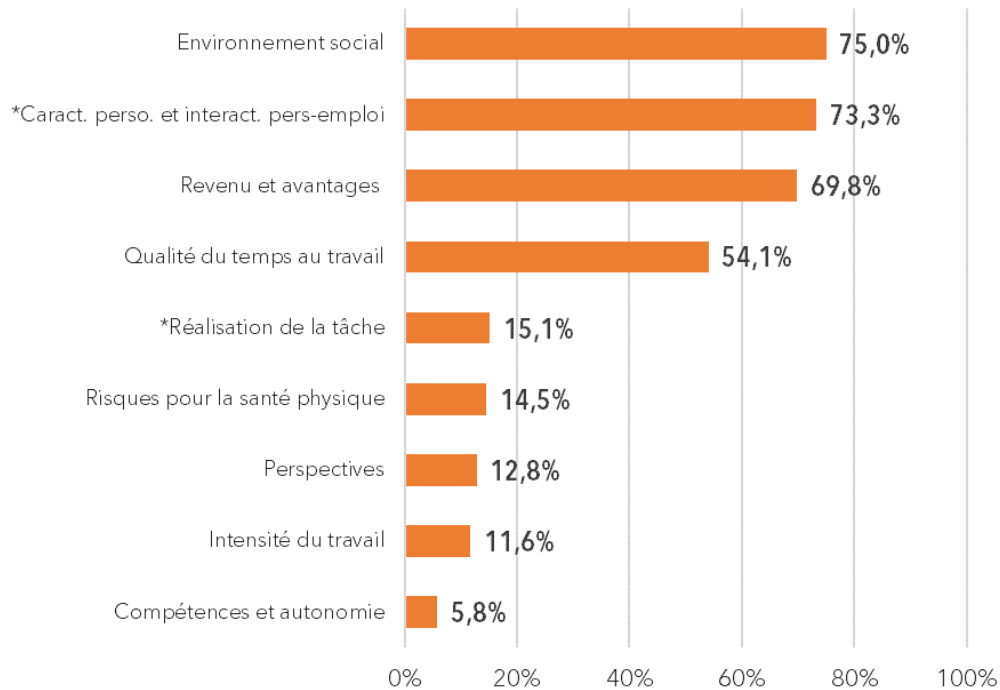
possibilité d'ajuster l'emploi aux limitations de la personne : ces limitations peuvent relever de la santé mentale ou physique; les références au respect de soi, de ses propres limites et capacités sont incluses dans cette dimension. De même, l'***Adéquation avec les valeurs** (N=44) regroupe les énoncés sur la correspondance de l'emploi avec une variété d'éléments qui ont une grande importance pour la personne : l'accord avec la mission et le but de l'employeur, le degré d'engagement, l'épanouissement au travail, l'expression personnelle, fierté personnelle; des résultats perceptibles; la répétition, la routine, l'ennui; le manque de responsabilités, etc. Certaines de ces valeurs ont fait l'objet d'une classification plus fine : ***Équité et justice** (N=1), ***Plaisir et stimulation** (N=11), ***Sentiment d'utilité, reconnaissance, valorisation** (N=13).

L'importance relative des dimensions de qualité de l'emploi pour les personnes éloignées du marché du travail

La Figure 7 présente les proportions de personnes ayant référé à chacune des dimensions décrites précédemment, parmi les 172 qui ont fourni dans le sondage au moins une raison d'accepter ou de refuser un emploi. Les dimensions Environnement social, Caractéristiques personnelles et interactions personne-emploi, ainsi que Revenu et avantages sociaux sont mentionnées par une grande majorité de répondants (69,8 % à 75,0 %). La qualité du temps au travail est considérée importante par un peu plus de la moitié des répondants (54,1 %). Les autres dimensions sont mentionnées par une minorité de personnes, et parmi celles-ci, la dimension Compétences et autonomie est la moins évoquée (5,8 %).

Figure 7.

Indicateurs de qualité de l'emploi mentionnés comme une raison d'accepter ou de refuser un emploi (% de répondants au sondage ayant donné au moins une raison)



Cet examen des attentes à l'égard des différentes dimensions de la qualité de l'emploi permet de constater que les répondants accordent relativement peu d'importance aux caractéristiques des tâches à effectuer (réalisation de la tâche, risques pour la santé physique, intensité du travail, compétences et autonomie) et aux perspectives (sécurité d'emploi et perspectives de carrière), mais qu'ils mettent plutôt l'accent sur la qualité de l'environnement social, le revenu et autres avantages, sur l'ajustement de l'emploi à leurs caractéristiques personnelles et, dans une moindre mesure, à la qualité du temps de travail, une préoccupation souvent justifiée par leurs contraintes personnelles (enfants à charge ou incapacité).

1.3 Des parcours de vie marqués par des caractéristiques distinctes aux combinaisons uniques

L'analyse des parcours reconstitués lors des entrevues avec les personnes éloignées du marché du travail et les PI laisse entrevoir des cheminements de vie marqués par des circonstances et événements, certains inscrits dans la normalité du cycle de vie (ex. : parentalité) et d'autres accidentels (ex. : maladie, licenciement), qui peuvent se combiner pour créer un contexte d'éloignement du marché du travail durable et prononcé. Les sections suivantes déclinent quatre grands marqueurs des parcours relatés dans le cadre des entretiens avec les personnes

éloignées du marché du travail : la maladie ; l'immigration ; un environnement social peu soutenant ; la parentalité.

Il importe de préciser que ces marqueurs ne sont pas des types de parcours, mais qu'ils peuvent se combiner, en succession ou en superposition, dans un même parcours. L'analyse a aussi montré, à l'instar d'autres travaux qui envisagent les parcours comme des processus⁷, que si certains marqueurs peuvent, à eux seuls, compliquer ou retarder l'employabilité (comme un accident ou la parentalité), aucun n'est irrémédiablement déterminant d'un éloignement durable du marché du travail. Leur impact sur le parcours est ainsi tributaire du contexte dans lequel ils s'inscrivent et c'est souvent leur combinaison qui précipite l'éloignement.

On verra plus loin que la création, la reprise ou le maintien d'un lien avec le marché du travail repose souvent sur la capacité de l'individu à surmonter, avec ou sans l'aide d'un soutien spécialisé, les obstacles engendrés par ces marqueurs du parcours. La plupart de ces marqueurs sont bien connus des milieux d'intervention, et certains font d'ailleurs l'objet d'une spécialisation de certains organismes d'employabilité.

1.4 Des parcours de vie marqués par les problèmes de santé

La maladie peut entraîner des répercussions significatives dans la vie d'un individu, telles le rendre indisponible pour

un emploi en le touchant personnellement ou en touchant un de ses proches. C'est pourquoi la maladie devient un marqueur significatif de son parcours de vie et de travail. L'épisode lié à la maladie peut durer plus ou moins longtemps et être d'intensité et de nature (physique ou psychique) variables.

Si plusieurs problèmes de santé peuvent ébranler la capacité d'un individu à occuper un emploi, il y a lieu de distinguer les pathologies qui affectent la personne elle-même de celles qui affectent son entourage proche.

1.4.1 Quand les problèmes de santé touchent un proche

Les proches aidants doivent composer avec une adversité particulière qui impose de fortes contraintes liées au travail : les soins prodigués à un proche malade rendent notamment problématique la présence sur un lieu de travail, surtout à horaire fixe. Cette contrainte est particulièrement préjudiciable aux personnes qui occupent des emplois qui ne permettent aucune souplesse dans l'horaire de travail, ni de télétravailler. C'est pour cette raison que dans les familles, le rôle de proche aidant incombe plus souvent aux personnes déjà éloignées du marché du travail.

Les personnes qui sont éloignées, que ça fait longtemps qui sont chez elles, sont des aidantes naturelles sans le savoir. Fait que tu recules une femme de son milieu, bien elle, elle s'occupait de la tante qui est à l'hôpital, elle allait visiter sa mère malade. Fait qu'elle était aidante naturelle dans son milieu sans le savoir. PI-SIE-08⁸

⁷ Voir par exemple Longo, M. E. (2016). Les parcours de vie des jeunes comme des processus. *Les cahiers dynamiques*, (1), 48-57 et Longo, M. E. (2021). Youth pathways as process: How factor configuration, time dynamics and reflexivity combine together. In M. Nico et A. Caetano (dir.), *Structure and Agency in Young People's Lives: Theory, Methods and Agendas* (p. 234-248). Routledge.

⁸ Pour permettre de mieux situer leur propos, les codes-sujet des PI incluent le type d'organisme dans lequel elles œuvrent (ORE pour Orientation et recherche d'emploi, population générale ou spécifique ; SD pour Soutien divers, selon les caractéristiques ou le territoire incluant mais ne se limitant pas à l'emploi ; EI pour Entreprises d'insertion).

Si la personne occupe un emploi ou perçoit de l'assurance-emploi quand son aide est sollicitée par un proche, son manque de disponibilité risque de causer la perte de son travail ou de ses droits. Le stress et la surcharge d'activités et de responsabilités sont des facteurs de fragilisation de l'équilibre des proches de la personne malade. Cette fragilisation peut alors entraîner un éloignement du marché du travail et des ennuis de santé mentale.

On a beaucoup de nos clients qui sont aussi des proches aidants, soit un conjoint qui est malade, soit les parents. Donc, là, c'est un défi supplémentaire, un rôle de vie supplémentaire à tenir en compte pour arriver à un équilibre global. PI-ORE-02

Le témoignage de Nathalie, 52 ans, illustre des conséquences qui peuvent résulter du rôle de proche aidant : une précarisation financière, mais aussi une fragilisation de sa propre santé mentale. Ces moments dans un parcours peuvent être de véritables points de bascule. Ça a été le cas pour elle quand ses allocations chômage lui ont été coupées d'un an alors qu'elle s'occupait de sa sœur qui se trouvait entre la vie et la mort.

Parce que moi, quand je me suis occupé de ma sœur qui était très malade à l'hôpital, j'allais là à tous les jours. Moi, j'avais le droit à encore un an de chômage, puis j'ai perdu, cette année-là, parce que j'étais pas apte à travailler. [...] moi aussi, après, tombé malade, tout ça parce que j'avais pas de sous... Ils me refusaient ça. Je m'occupais de ma sœur, fait que ça, ça a été terrible pour moi. Nathalie, 52 ans

1.4.2 Quand les problèmes de santé touchent la personne elle-même

Les problèmes de santé qui touchent la personne elle-même sont des moments délicats où l'incapacité à travailler peut

générer des obstacles psychologiques supplémentaires et parfois plus durables. Tant les problèmes de santé physique que psychologique peuvent entraver plus ou moins durablement et plus ou moins sévèrement la capacité à travailler. Les uns comme les autres peuvent créer des besoins de réorientation professionnelle.

Stress, anxiété ou encore dépression peuvent être causés par une incapacité de travailler nécessitant un arrêt prolongé ou exigeant une réorientation professionnelle. La perte d'emploi et la perspective de ne pouvoir retrouver le même type d'emploi peuvent s'avérer extrêmement anxiogènes pour la personne affectée.

Oui, c'était un moment fragile. J'ai fait un peu une dépression quand j'étais malade. Je savais pas, j'ai besoin de travail. Mes pensées c'est juste des dépenses, il y a pas de revenu. On pense à tout ça. Qu'est-ce que je dois faire ? Tu penses pour le pire. Nassim, 59 ans

De nombreuses personnes éloignées du marché du travail sont aux prises avec des troubles psychologiques plus ou moins importants qui peuvent prolonger l'éloignement, ou même le précipiter. À une certaine intensité, les troubles de santé mentale deviennent difficilement compatibles avec un engagement professionnel.

Certains problèmes de santé mentale plus envahissants sont difficilement compatibles avec l'occupation d'un emploi sans adaptation particulière. En effet, la maladie peut affecter diverses dimensions de la prestation de travail (ex. : rythme d'exécution du travail, ponctualité, interaction avec l'employeur et les autres employés) et empêcher de répondre aux exigences de la plupart des employeurs. Le comportement au travail peut être

affecté directement par la maladie, ou par la médication, tous deux susceptibles d'induire des rythmes et des comportements qui entravent l'engagement professionnel. Ces contraintes de santé, quand elles se manifestent tôt dans la vie, peuvent marquer durablement le profil professionnel et la capacité à intégrer le marché du travail comme l'illustre le propos de cet intervenant.

Ils sont pas tout le temps déclarés rendus là, mais il y en a que ça paralyse beaucoup. Quelqu'un qui prend des médicaments forts, ils sont pas là. Ils sont pas capables d'aller travailler parce qu'il ont beaucoup d'effets secondaires avec ces médicaments... ou ceux qui en prennent pas. PI-SIE-15

Au-delà des troubles de santé mentale qui touchent de façon durable et précoce une partie des personnes éloignées du marché du travail, certaines incapacités de cette nature peuvent se manifester chez des personnes peu éloignées du marché du travail ou même en emploi. Dès lors, l'enjeu tel qu'exprimé par les PI, consiste en la nécessité d'une prise en charge médicale rapide, de manière que l'incapacité à travailler soit la plus brève possible, évitant son ancrage dans le mode de vie de la personne.

Quand tu as des personnes qui n'ont pas été sur le marché du travail depuis deux ou trois ans de se réinsérer, de reprendre la routine de travail, de socialiser, d'interagir, d'avoir des règlements, c'est plus difficile de se réinsérer à ce moment-là. PI-SIE-07

Puis, c'est arrivé que quelques fois que j'ai des personnes avec qui j'ai fait des suivis, souvent c'est des personnes qui étaient déjà sur le marché du travail, en suivi individuel par exemple. Que la personne c'était, ça arrivait que c'était plus un événement, suite à un événement que là, il était plus chamboulé. Là, il vivait [des

problèmes de] santé mentale. Mais, c'est temporaire. PI-ORE-16

Il est à souligner ici que cette question de la maladie mentale, qui peut survenir à diverses occasions de la vie, met en lumière l'un des aspects importants de la dynamique du rapport entre l'individu et le marché du travail relevé dans plusieurs témoignages: l'éloignement renforce l'éloignement. Moins le travail sera présent dans la vie d'une personne (routine, lien social, formation continue...), plus il lui sera difficile de réintégrer le marché du travail.

L'enjeu de prise en charge des troubles anxieux, qui se présente déjà de plus en plus souvent selon les intervenants des organismes d'employabilité interviewés, pourrait connaître une place encore plus vaste et intense dans les années post 2020 au sein de la population en âge d'occuper un emploi.

Oui, ça me fait penser à autre chose effectivement. Oui, beaucoup de santé mentale, de plus en plus, beaucoup beaucoup d'anxiété. Ça, c'est extrêmement présent dans l'ensemble de notre clientèle qu'elle soit éloignée ou non. Ouin... Je vous dirais principalement l'anxiété, dépression, beaucoup d'épuisements professionnels. Sinon, au niveau santé mentale, je vous dirais, on a un petit peu de bipolarité, trouble de personnalité limite, mais principalement anxiété. C'est vraiment de loin ce qui se dégage le plus. PI-ORE-13

Selon le témoignages recueillis, les enjeux de santé qui ont le plus d'impact sur l'intégration au marché du travail concernent surtout la santé mentale. Il peut s'agir d'une fragilité exprimée tôt dans la vie ou qui survient après des événements difficiles. Le soutien aux proches en difficulté peut être une source d'indisponibilité tant objective (moins de temps disponible pour travailler) que subjective (moins de motivation et de

concentration pour le travail), en plus d'être à l'origine de problèmes de santé de nature à éloigner encore plus du marché du travail.

La maladie qui affecte la capacité physique à travailler peut se présenter selon différentes circonstances. Il y a des limitations de naissance, comme Jonathan, 28 ans, qui a les pieds plats et ne peut pas occuper un emploi qui nécessite de rester debout trop longtemps. Il y a aussi les accidents de la vie, la maladie soudaine, comme Olivier, 27 ans, qui a brusquement perdu la vue pendant ses études universitaires au début de la vingtaine. Les inaptitudes physiques peuvent être temporaires, ou susceptibles d'être traitées, comme l'apnée du sommeil sévère dont souffre Alexandre, 25 ans, depuis plusieurs années, affectant sa capacité à occuper un emploi ou à retourner aux études à temps plein tant qu'il ne pourra pas avoir accès au traitement chirurgical et orthodontique dont elle a besoin, mais qui tarde à lui être fourni. Les inaptitudes physiques peuvent aussi résulter d'un accident du travail, comme Nassim, 59 ans, qui doit renoncer à son travail de chauffeur de taxi et qui doit se réorienter une première fois en raison de migraines vestibulaires consécutives à un accident où il se brise une vertèbre.

L'inaptitude qui se caractérise par un handicap physique amène des défis et des besoins supplémentaires aux personnes qu'elle éloigne du marché du travail. Ces besoins ne sont pas toujours couverts.

Pour ceux qui ont des ennuis de santé moins importants, on peut remarquer une propension à la dégradation due au cumul de pathologies non invalidantes individuellement, mais qui, non prises en charge médicalement, favorisent la dégradation de l'état de santé général et les risques

d'éloignement. Jonathan, 28 ans, avec les pieds plats, une tendinite sévère aux mains et des besoins en soins dentaires non pris en charge en est un exemple. Ces périodes de fragilité physique peuvent aussi être un terreau fertile pour le développement d'états émotionnels renforçant la vulnérabilité et l'éloignement du marché du travail. Les intervenants témoignent de la nécessité de prendre en considération la dimension psychologique qui accompagne la maladie physique.

Il y a aussi des gens qui vont avoir connu des problèmes de santé. Qui vont être en rémission de problèmes de santé plus ou moins graves là, mais ça peut être des dépressions, des problèmes de santé physique. Des accidents suite au travail ou à des activités personnelles là de loisir. Puis, qu'ils ont, ils se retrouvent dans une situation de deuil, puis qu'ils n'arrivent pas à surpasser. Donc, ça oui ça arrive aussi là.
PI-ORE-29

Il existe ainsi plusieurs déclinaisons de la maladie qui peuvent marquer le parcours de vie et le parcours professionnel d'une personne. Épisode plus ou moins long et intense, qui touche directement ou indirectement la santé mentale, la maladie est un marqueur de vulnérabilité de nature à créer ou renforcer l'éloignement du marché du travail.

1.5 Des parcours de vie marqués par l'immigration

L'arrivée dans un nouveau pays est une étape importante dans la vie d'une personne immigrante qui fait face à de nombreux défis d'adaptation. Établir de nouveaux repères, apprendre les codes culturels du lieu et s'y insérer socialement passe aussi par l'obtention d'un travail. Le nouvel arrivant risque fort de devoir mettre en valeur ses acquis et ses savoir-faire

professionnels sur le marché du travail du pays d'accueil, parfois de manière soutenue, pour se trouver un emploi. Adaptation plus facile pour certains que pour d'autres, cette particularité du parcours de vie vient avec son lot de caractéristiques et de défis professionnels.

Parce que justement c'est un immigrant, il avait un statut social. Là, il a un sentiment de déclassement. Donc, lui, c'est vraiment comme de retrouver une dignité en fait. Il y a beaucoup une question de dignité pour ceux qui sont éloignés du marché du travail. Ça leur rendrait une place quoi. PI-ORE-02

Certains immigrants sont diplômés dans leur pays d'origine, d'autres non. Parfois ils arrivent à obtenir des équivalences pour leurs formations, mais c'est loin d'être toujours le cas. Certaines spécialités professionnelles, dont les formations ont été suivies à l'extérieur du Québec, ne seront pas reconnues.

Souvent, ils n'ont pas le choix, ils doivent changer d'emploi, mais c'est difficile pour eux de laisser faire leur statut, les études qui ont toujours été valorisées chez eux. Donc la clientèle immigrante, c'est un autre défi, oui, différent de qu'est-ce qu'on voit en général des gens éloignés du marché du travail. PI-ORE-06

Ce qui me touche beaucoup, c'est la réalité des immigrants évidemment parce que je comprends leurs déceptions puis je comprends parfois leurs peines, leur deuil parce qu'il y a un deuil à faire de leur pays d'origine, un deuil de leur profession peut-être dans leur pays d'origine. PI-ORE-28

La maîtrise de la langue peut être un obstacle supplémentaire. Certains nouveaux arrivants parlent l'une des deux langues officielles, d'autres non. Les besoins objectifs du nouvel arrivant et les ressources relationnelles, financières et institutionnelles mises à sa disposition viendront influencer son parcours.

Quand elles immigreront, évidemment, c'est pas parce qu'elles ont des diplômes ou qu'elles n'en ont pas qu'elles se trouvent facilement un travail. Donc, il y a ça aussi qui fait en sorte qu'elles sont souvent touchées par la pauvreté. PI-ORE-03

Les PI évoquent des situations d'éloignement différentes chez les personnes immigrantes que celles rencontrées chez les Québécois d'origine. Ainsi, si le statut d'immigrant constitue parfois un critère d'admission à des programmes d'aide à l'emploi pour personnes éloignées du marché du travail, il mobilise d'autres ressources que celles habituellement sollicitées pour les personnes éloignées du marché du travail d'origine québécoise.

Les immigrants quand ils ont l'opportunité de rentrer dans le programme et travailler sont très très souvent très à leur affaire puis eux ils ont pas vraiment de... La difficulté de leur côté c'est plus la langue, mais sinon ils sont très à leur affaire, mais les autres participants qui sont pas immigrants, il y a pas vraiment de caractéristique qui s'attache plus à une catégorie d'âge ou un sexe. PI-EI-11

Nassim confirme cette aspiration de la personne immigrante à se construire un avenir meilleur que dans son pays d'origine, dans un pays d'accueil où les opportunités professionnelles seront présentes et accessibles.

Mais, j'ai dit monsieur, à la fin, parce que je connaissais le système : « Vous pensez que je vais venir ici pour être sur votre système de l'aide sociale tout ça, merci beaucoup je reste dans mon pays. Je suis ici, j'étais jeune pour travailler. En pensant bâtir une famille, améliorer. » C'est ça. Nassim, 59 ans

Le travail d'arrimage au marché du travail des populations immigrantes, au moins dans un premier temps, nécessite le développement de compétences différentes que celui orienté vers des

personnes éloignées du marché du travail natives du Québec. Les priorités seront mises sur l'apprentissage de la langue, la transmission de l'information relative au pays d'accueil et à ses codes, la validation des formations et diplômes obtenus à l'étranger, le fonctionnement et les codes relatifs au marché du travail.

Le nombre de fois où est-ce que j'ai expliqué comment c'était le marché québécois de l'emploi puis que la personne me disait : « Ça marche pas de même dans mon pays. [...] Bien, si je donne juste un exemple simple, au Québec, exemple juste le CV, l'outil de base. Souvent, il y a plein de pays qui n'en ont pas de besoin. Fait qu'ils arrivent pas de CV ou, exemple en Europe, sur le CV ça prend une photo sinon tu es pas pris alors qu'au Québec si tu mets une photo... genre tu es pas bien vu, c'est vu un peu bizarrement. Fait qu'il y a plein de petites particularités comme ça. Fait qu'au niveau de l'employabilité, c'est un gros obstacle parce qu'ils connaissent pas la réalité sur le marché du travail. » PI-ORE-14

Un nouvel arrivant a conscience qu'il doit s'adapter. C'est une partie inhérente à sa démarche d'immigration d'être plongé dans un univers social différent qu'il va devoir apprivoiser. Son approche des ressources d'aide et son implication dans le processus de recherche d'emploi pourront différer de celles d'une personne non-immigrante.

Je dirais que les immigrants semblent avoir une motivation un petit peu plus grande ou voir l'opportunité plus comme une chance. Donc, ils la prennent davantage au sérieux. PI-EI-11

Il peut arriver que des immigrants fassent appel à des organismes en employabilité bien après leur installation au Québec.

C'est le cas lorsqu'un nouvel arrivant s'est vu offrir un emploi à son arrivée par un membre de sa famille ou de sa communauté. Il se trouve ainsi dispensé d'un certain nombre d'apprentissages liés au marché du travail local, comme celui de l'une des deux langues officielles⁹.

La barrière de la langue ne touche toutefois pas que les nouveaux arrivants. Elle peut aussi handicaper les membres de communautés arrivées il y a plus longtemps, mais qui ont essentiellement vécu dans des quartiers à forte prédominance anglophone, notamment à Montréal, sans apprendre le français.

Parce que c'est un peu particulier, parce que les Jamaïcains, c'est des immigrants de longue génération. Donc, c'est des Québécois, d'origine jamaïcaine. Ils sont anglophones, mais dans un milieu. Donc, puis tu vois quand on travaillait... On est venu à réaliser c'est que pour l'intégration en emploi, la non-connaissance du français. Notamment pour les emplois non spécialisés est majeure parce qu'il n'y a pas tant de job de secondaire trois ou qui peut travailler juste en anglais. PI-EI-22

Ainsi, le statut d'immigrant peut refléter à lui seul plusieurs réalités et difficultés différentes : maîtrise de la langue, reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger, possibilité ou impossibilité de voir reconnue l'expérience professionnelle, présence ou absence d'un réseau social d'accueil, appartenance ou pas à une minorité visible. Les besoins sont variés au sein des individus dont le parcours est marqué par l'immigration.

⁹ On trouve des constats similaires dans Gallant, N., Supeno, E., Atkin, S., Labrecque, K., Cardona, J. et Longo M. E. (2016). *Pratiques informationnelles en matière d'insertion en emploi. Le cas des jeunes et des immigrants récents au Québec*. Rapport de recherche présenté au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Québec : INRS - Centre Urbanisation Culture Société.

1.6 Des parcours de vie marqués par un environnement social peu soutenant

L'environnement social d'une personne peut être porteur de ressources, d'informations et d'influences susceptibles d'affecter - positivement ou négativement - son accès au marché du travail. L'environnement relationnel est à la fois porteur de valeurs relatives au travail et d'opportunités. L'absence d'un réseau de relations socialement bien intégré limite l'accès à l'apprentissage des codes et aux informations qui créent les opportunités d'emploi et le lien avec le marché du travail.

Ces éléments touchent aux ressources mises à la disposition de l'individu et aux représentations du marché du travail qui sont propagées dans son environnement immédiat. Ces deux aspects, somme toute assez complémentaires, viendront influencer les personnes dans leurs parcours. C'est en premier lieu l'environnement (famille, amis, réseau) qui fournit le soutien nécessaire, mais aussi les informations sur les opportunités qui s'offrent pour trouver un travail ou une formation. Si le tissu social dans lequel s'inscrit une personne est influent à bien des niveaux du parcours de vie, il s'avère aussi un déterminant de la trajectoire professionnelle.

Des problèmes familiaux, des problèmes sociaux, de violence conjugale et tout ça qui font qu'ils se retrouvent avec des difficultés à se maintenir en emploi. PI-ORE-29

De nombreux participants à l'étude ont mentionné qu'un ami ou un parent leur avaient parlé d'un organisme et les avaient

incités à le solliciter. Il est intéressant de noter que ce schéma se retrouve autant chez les jeunes participants dans la vingtaine que chez les plus âgés.

C'est ainsi par exemple que William, 20 ans, a été convaincu par sa grande sœur de s'inscrire avec elle aux services de [organisme ORE] et que Sylvain, 60 ans, s'est laissé influencer par son ami qui lui « mettait la pression pour participer » au même programme que lui. Les relations peuvent donc jouer un rôle à tous les âges de la vie quand des défis se présentent sur le parcours professionnel¹⁰.

À l'inverse, de nombreux participants témoignent d'un sentiment de solitude très marqué qui les prive d'ancrages dans le marché du travail. Ils sont nombreux à insister sur l'importance qu'ont les programmes dans lesquels ils sont inscrits en termes de contact humain, de lien d'appartenance et de rupture d'isolement. Cette solitude s'exprime sans distinction d'âge ou de genre chez les participants. À 26 ans, Audrey, qui affirme ne pas avoir d'amis et passer le plus clair de son temps toute seule, mentionne le soutien et le développement de ses habiletés à interagir en groupe que son nouveau réseau social de l'organisme qu'elle fréquente lui a apportés. C'est aussi le cas de Jean, 46 ans, sans travail depuis plusieurs années, qui évoque l'opportunité offerte par l'organisme qu'il fréquente de développer l'habitude de sortir de chez lui et de faire la rencontre de nouvelles personnes qui lui ont permis d'ouvrir ses horizons.

C'est très bien dans le sens que, c'est l'importance des liens sociaux, l'importance d'essayer de créer des liens, de rencontrer des gens... parce que c'est ça qu'on travaille

¹⁰ Voir Supeno, E., Rivard, L. et Chabot, J. (2021). Pratiques informationnelles de jeunes adultes non diplômés. *Revue Française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 21.

souvent c'est une isolation qui est... Surtout dans mon cas, j'ai coupé mon réseau social, alors... C'était doublement important, c'était primordial. Jean, 46 ans.

C'est l'importance d'une sociabilité trouvée ou retrouvée dans les divers organismes d'aide à l'emploi ou à la formation qui fait ressortir, pour certains participants, le manque de soutien dont ils disposaient auparavant. L'enthousiasme avec lequel ils racontent leurs relations et leurs interactions stimulantes, voire rassurantes, avec les intervenants et les autres personnes éloignées du marché du travail en est d'ailleurs l'une des manifestations les plus éloquentes. Nathalie, 52 ans, témoigne qu'une simple tape d'encouragement dans le dos suffit parfois à procurer le sentiment d'être soutenu et d'appartenir à une collectivité, alors que leur distance du travail pouvait les rendait invisibles et en marge d'une pleine existence sociale.

Les personnes immigrantes qui ont laissé leurs proches dans un autre pays peuvent se sentir particulièrement isolées, mais cette situation touche aussi plusieurs personnes nées ici pour qui les relations avec l'environnement social sont conflictuelles ou quasi-inexistantes.

Ça, on a aussi beaucoup de participantes immigrantes donc peu de familles, peu de supports, peu de ressources. PI-ORE-03

[Pour] nos participants c'est très difficile les relations amoureuses, sociales, familiales. Beaucoup de conflits, ou s'il n'y a pas de conflit, c'est qu'il n'a pas beaucoup d'amis. C'est des gens très isolés, dans le fond. PI-ORE-16

L'environnement social et familial occupe un rôle majeur dans l'accès au marché du travail tant par le soutien qu'il représente que les opportunités qu'il véhicule. Si la

force et la qualité du réseau social ne sont pas garantes d'un accès au marché du travail, son absence est préjudiciable. L'absence de liens sociaux est de nature à générer des rythmes de vie et des états émotionnels en rupture avec ceux attendus dans les milieux de travail. À l'absence de relations solides et harmonieuses peuvent se conjuguer aussi des situations conflictuelles renforçant la distance avec le marché du travail.

C'est souvent des femmes qui ont perdu leur emploi ou qui sont en arrêt de travail ou elles ont subi une agression sur le milieu de travail... ou même, suite à l'agression, elles peuvent même pas envisager sortir de chez elles. Il y a pas de soutien beaucoup dans le coin puis en itinérance. PI-SIE-07

Le conjoint qui... c'est souvent le conjoint malheureusement qui veut pas que l'autre aille travailler ou dès qu'elle a un emploi... puis là, elle commence à parler des collègues : « Bien là, je veux plus que tu y ailles parce que c'est qui lui. » Oui, ça, je l'entends souvent aussi. PI-ORE-19

L'environnement familial a une forte influence sur les représentations du marché du travail, mais surtout sur la valeur accordée au travail. Certaines personnes rencontrent des difficultés à intégrer le marché du travail en raison de leur faible niveau de scolarisation, de problèmes de santé mentale ou de comportement, et la motivation à surmonter ces obstacles sera déterminante. Dans ce contexte, le discours des proches pourra teinter l'interprétation qui est faite de la situation et des issues possibles, affectant ainsi l'attitude de la personne et sa capacité à réagir. À la parentalité, qui fera l'objet du développement suivant et qui peut être un puissant soutien à la motivation, s'ajoutent d'autres influences familiales qui peuvent contribuer à freiner les projets d'intégration au marché du travail.

C'est comme un mode de vie de recevoir ton chèque tous les mois. Ils vivent de façon, dans une pauvreté intellectuelle, puis pauvreté de tout là. Il y en a qui vont dire : « Ah, écoute, moi je vis avec mes parents, ma famille. Ça reçoit tous de l'aide sociale. Moi j'aimerais ça obtenir un emploi. » Ils travaillent forts de leur côté, ils viennent nous voir. Ils se prennent en main. Puis, de voir que la famille essaye de : « Bien voyons, qu'est-ce que tu fais là. Ça ne sert à rien d'avoir une job. » Puis, qu'au lieu de les encourager, ils les découragent à entreprendre des démarches comme ça. PI-ORE-17

Plusieurs intervenants notent l'importance du noyau familial comme lieu de transmission des pratiques et représentations du travail¹¹. Ces valeurs transmises par les proches, si elles ne sont en aucun cas facteur d'un quelconque déterminisme, peuvent expliquer certaines difficultés à obtenir un emploi qui relèvent non pas d'un savoir-faire, mais d'un savoir-être en contexte professionnel.

L'éducation qu'ils ont reçue de leurs parents. C'est sûr que si notre modèle, ça a été un parent qui, excusez l'expression, mais qui chiale tout le temps, qui se déresponsabilise, qui rejette la faute sur les autres bien veux ou veux pas l'enfant va faire pareil. Donc, c'est dur à changer. Ça, c'est un travail qu'on fait sur une longue période. Fait que nous on essaie de semer une petite graine, mais on espère que ça va se poursuivre dans le temps. PI-ORE-13

1.7 Des parcours de vie marqués par la parentalité

La parentalité marque souvent un tournant dans la vie des individus, mais le contexte, le moment et les conditions de vie

personnels dans lesquels elle survient va moduler ses répercussions sur les parcours. Tel que nous allons le voir, les conséquences de la parentalité peuvent ainsi constituer un frein au travail et à la formation, tout comme elles peuvent créer de la motivation et devenir génératrices d'opportunités.

De l'avis des PI, la monoparentalité, de même qu'une parentalité qui aboutit à l'interruption précoce du cursus scolaire, est le facteur qui a le plus d'impact négatif à court, moyen et long terme pour les femmes.

Des fois, ça va être une maman monoparentale qui est tombée enceinte à 15 ans puis là qui a jamais travaillé de sa vie, qui a pas d'étude, qui veut faire un retour sur le marché du travail ou aux études. PI-ORE-19

Les pères ne seraient pas pour autant complètement épargnés d'une perte de disponibilité pour le travail en raison d'obligations parentales.

Il y a beaucoup de pères monoparentaux aussi. Admettons qu'ils ont les enfants une semaine sur deux, fait que rentrer de nuit dans une shop c'est pas, c'est pas ce qu'il y a de gagnant admettons pour eux. PI-ORE-09

Les conséquences de la parentalité et plus particulièrement la monoparentalité, influencent négativement le parcours professionnel lorsqu'elles entravent la disponibilité de la personne pour son employeur. L'absence d'un service de garde et les maladies infantiles sont les causes les plus visibles et les plus fréquentes d'éloignement du marché du travail liées à la parentalité. La parentalité

¹¹ Dans un autre contexte, trois formes de construction intergénérationnelle du travail (Reproduction, opposition, contradictions héritées), ont aussi été documentées : Longo, M. E. et Noël, M. (2019). La construction intergénérationnelle des rapports des jeunes au travail. Dans J. Couronné J. (dir.) *Pour une approche plurielle du rapport au travail. Analyse des parcours juvéniles* (p. 27-38). INJEP, collection Notes et Rapports.

est aussi une situation qui évolue et appelle des ajustements permanents. Les contraintes et les besoins qui se présentent aux parents de nouveau-nés, à ceux de jeunes enfants ou d'adolescents diffèrent, posant divers défis et difficultés.

Quoi d'autre? Bien ça reste toujours, ça tourne toujours... Souvent la problématique tourne toujours autour de ça à cause de la garde des enfants, le fait d'être toute seule, être à temps plein aux études ou être à temps plein plus pour l'absentéisme si les enfants sont malades. C'est souvent souvent nous notre défi à relever la conciliation travail-famille puis c'est majoritairement ça notre gros défi. PI-ORE-03

Les conséquences de la parentalité deviennent un enjeu professionnel quand d'étape transitoire de la vie elles se transforment en obstacle durable face à l'emploi. C'est le cas lorsque les défis posés par la parentalité ne peuvent être surmontés avec les ressources (financières, sociales, familiales) de l'individu, mais viennent plutôt diminuer sa capacité à occuper un emploi.

En effet, les conséquences de la parentalité qui influencent négativement le développement professionnel d'une personne le sont souvent parce qu'elles créent ou trouvent un écho dans d'autres limitations déjà présentes (problèmes de santé mentale de la mère et/ou de l'enfant, manque de soutien familial, faible éducation, faibles revenus).

Fait que pas de garderie, pas de travail, pas de travail, pas de possibilité de payer une garderie fait que ça devient un cercle vicieux puis quand c'est gratuit ou moins cher bien on attend plusieurs années avant d'avoir une place. PI-ORE-03

Il se peut aussi que les représentations de la parentalité conditionnent une vision

restrictive de la place qu'elle peut laisser au travail. Tel est le cas de ces femmes, comme Sylvie, 51 ans, qui ne se voient pas retourner sur le marché du travail jusqu'à ce que leur plus jeune enfant aille à l'école, et qui entreprennent des démarches à 50 ans. Tel est aussi le cas de jeunes mères comme Maude, 30 ans, qui n'imaginent pas qu'on puisse concilier harmonieusement un travail avec une vie familiale.

À côté de ces scénarios dans lesquels les conséquences de la parentalité sont perçues ou fonctionnent dans les faits comme un obstacle, il y a aussi des situations dans lesquelles la parentalité peut être un événement favorable au retour sur le marché du travail. La présence des enfants peut éveiller à la fois motivations matérielles (augmenter ses revenus) et psychologiques (donner un certain exemple à ses enfants). De nombreuses mères entendues en entrevue mentionnent l'importance que le regard de leurs enfants a eu sur leur démarche de retour au travail. C'est le cas de Karine, qui, à 31 ans, entreprend des démarches pour finir ses études secondaires et donner une meilleure vie et un meilleur exemple à ses filles. Et le constat est le même du côté des PI.

Eux qui ont des enfants, on voit que pour eux c'est de donner le bon exemple de travailler puis avoir, être indépendant financièrement. Donc, eux qui ont des enfants je vois que c'est un modèle à suivre qu'ils veulent montrer à leurs enfants. Et... des gens qui ont des objectifs dans la vie, oui, qui projettent, qui aimeraient peut-être s'acheter une voiture ou pouvoir prendre l'argent pour des fois se gâter. Donc, eux qui voient que l'argent vont leur servir à atteindre leurs objectifs, ils sont plus enclins à vouloir chercher un emploi. PI-ORE-06

Bien, c'est toute la place parce que c'est ce qu'il fait qu'elles peuvent avoir une qualité de vie puis se sortir d'une situation de pauvreté parce qu'elles ont des enfants. Donc, c'est super important à plusieurs aspects. Un, pour subvenir aux besoins de leur famille parce qu'elles sont seules à le faire, donner l'exemple aux enfants aussi, montrer qu'elles sont capables. PI-ORE-03

1.8 Des événements et marqueurs de parcours aux configurations multiples

Certains événements ou configurations de la vie peuvent avoir un impact sur la disponibilité matérielle d'une personne pour le travail; d'autres vont plutôt avoir des répercussions sur la disponibilité psychologique et stimuler la volonté et la motivation ou, au contraire, entraîner anxiété, découragement et renoncement. Les sections précédentes ont exposé quatre marqueurs des parcours, mais l'analyse montre qu'il y a rarement un seul déterminant ou facteur qui cause l'éloignement du marché du travail. Parfois les événements se succèdent sans répit, comme dans ce parcours raconté par une PI :

On parle d'une personne de... C'est un monsieur là, dans la quarantaine qui vit chez sa mère parce que... Bon, il a un crédit tellement mauvais, il s'est fait expulser à plusieurs reprises de ses logements. Donc, en ce moment, il vit chez sa mère. Sa mère, elle a des gros problèmes de santé à différents niveaux. Donc, vu qu'il habite là, il doit s'occuper d'elle, l'accompagner à l'hôpital... elle s'est fait opérer, et cetera. Mais, entre-temps, lui aussi il veut s'en sortir, mais il a trop de bébêtes. Sa mère, elle habite dans un HLM. Donc, lui, il peut pas vivre là parce que... tu sais, le HLM là, c'est comme donné à sa mère. Puis, je sais pas si

vous connaissez un peu cette réalité. C'est que les gens qui vivent dans un HLM ne peuvent pas vivre avec quelqu'un d'autre parce que ça veut dire que les revenus ont changé et que le besoin aussi, le besoin d'occupation aussi. Donc, il peut pas. Légalement, là, il peut pas. Donc, pour cette personne, il y a beaucoup de pression de ce côté-là. Sa mère lui reproche qu'il doit continuer à s'occuper d'elle. Lui-même, il aimerait s'en sortir de sa situation. Il sait pas par où commencer parce qu'il a trop de dettes. Donc, nous, on fait des appels téléphoniques à des ressources pour le référer pour au moins commencer à monter un budget, de voir comment il peut faire des ententes pour certaines dettes. Ensuite, il veut faire des recherches de logement, mais entre-temps sa mère tombe à l'hôpital. Elle tombe très malade. Donc, il peut pas quitter. Comprenez-vous? Tout ça là et la personne essaie d'arriver à neuf heures et demie pour participer à des ateliers et de rester jusqu'à quatre heures en essayant de se concentrer puis en essayant de faire une meilleure connaissance de lui-même. De voir quelles sont ses forces, de voir qu'est-ce qui lui manque... et comment est-ce que ça a changé le marché du travail? Qu'est-ce que ça peut offrir le marché du travail? Lui, d'après ses expériences, qu'est-ce qu'il pourrait faire ou qu'est-ce qui lui manque pour pouvoir mieux s'intégrer dans le marché du travail de façon stable et permanente. Et, donc, à travers tout ça, ce sont des urgences après urgence parce qu'après l'atelier : « Je peux-tu te parler? Écoute, il m'arrive ci, il m'arrive ça. » Le lendemain, parce qu'il est arrivé encore autre chose, et cetera. Donc, voyez-vous là? C'est comme une escalade de situations compliquées, conflictuelles l'une après l'autre. PI-ORE-28

Cet exemple, comme d'autres exposés dans les sections précédentes, illustre bien le phénomène de construction d'irréversibilités relatives¹² dans les parcours, par accumulation de difficultés de plusieurs ordres, chacune tolérable individuellement, mais dont la

¹² Voir à ce sujet Grossetti, M. (2010). Imprévisibilités et irréversibilités : Les composantes des bifurcations. Dans M. Bessin, C. Bidart et M. Grossetti (dir.), *Bifurcations* (p. 147-159). La Découverte.

superposition contribue à consolider l'éloignement du marché du travail. Dans de telles situations, l'appréhension et le sentiment d'impuissance devant l'accumulation des épreuves viennent s'ajouter à la somme des difficultés individuelles pour accentuer la menace que le prochain imprévu ne devienne la goutte d'eau qui fasse déborder le vase.

On remarque par ailleurs que plusieurs événements et marqueurs peuvent avoir, selon la situation et la manière dont l'individu la négocie, un effet positif, négatif ou neutre sur la suite du parcours et sur l'éloignement du marché du travail.

Olivier, 27 ans, raconte qu'il a perdu la vue pendant ses études universitaires au baccalauréat, ce qui l'a empêché de terminer son projet d'études. À la suite de la perte complète de sa vision, il dit avoir mené une « vie de débauche », sans réel effort de retourner sur le marché du travail, pendant deux ans. En 2018, une interaction avec un organisme offrant des services spécialisés pour des personnes non-voyantes s'est avérée infructueuse. Pensant avoir trouvé la ressource pour l'aider, il affirme y avoir eu peu de soutien et de suivi dans les démarches de recherche d'emploi, et qu'on lui a seulement proposé de revenir lorsqu'il aurait besoin de préparation pour l'entrevue d'embauche et pour le contrat d'intégration au travail. Comme sa situation de handicap était récente pour lui, Olivier précise qu'il ignorait ce qu'il était ou non en mesure de faire exactement dans le cadre d'un emploi; il s'est senti laissé à lui-même lorsqu'on l'a invité à mener ses démarches de recherche d'emploi.

Olivier rapporte que c'est le décès de son meilleur ami, survenu par la suite, qui l'a poussé à se remettre en question et à

préciser ses objectifs de vie. Il s'est rendu compte qu'il souhaitait accomplir quelque chose, et que cela devait passer par le travail. Il a ensuite pris quelques mois pour planifier les démarches qu'il souhaitait entreprendre puis s'est mis en action en février 2019 en fréquentant [organisme SD]. Olivier raconte que les interactions qu'il a eu dans deux organismes, un de soutien aux personnes en situation de handicap et un autre spécialisé en employabilité où il a été rencontré, ont été spécialement aidantes dans l'identification de son besoin d'une saine hygiène de vie et dans la détermination des outils pour y répondre. Il indique plus précisément que les rencontres individuelles ont été d'une aide précieuse, grâce à l'écoute dont il a bénéficié et à la structure que les intervenants lui ont permis d'acquérir. Il note que la motivation avec laquelle il a débuté ces programmes lui a permis de mieux profiter de sa participation.

Le parcours d'Olivier illustre, comme d'autres, que l'effet des événements et marqueurs des parcours n'est pas toujours négatif. La perte de la vue a mis un terme à son projet d'études, mais le décès de son meilleur ami, pourtant traumatisant, a été pour lui l'occasion de mettre en perspective ce premier deuil pour précipiter un nouvel engagement vers l'emploi. La fréquentation d'un second organisme, dont le soutien était plus axé sur la recherche d'emploi, est aussi perçue comme plus favorable parce qu'elle s'est faite dans des conditions plus propices à l'engagement.

La situation de Karine, 31 ans, sans diplôme et mère de deux enfants, illustre bien aussi cette complexité. N'ayant pas travaillé depuis 2009, elle attendait que sa plus jeune fille entre au service de garde pour se rapprocher du marché du travail.

Je voulais le faire puis j'attendais juste que ma fille rentre à la garderie dans le fond. C'est là que ça a enclenché. [...] Parce que j'ai un but dans le fond, c'est de changer de vie, sortir du BS puis d'offrir tout ce que je veux à mes filles puis avoir une maison un jour-là. On dirait que ça me motive encore plus. Karine, 31 ans

Dans son cas, la parentalité, qui a pu retarder sa participation au marché du travail jusqu'à cette entrée en service de garde, s'est ensuite transformée en moteur de son ambition scolaire et professionnelle. Au moment de l'entrevue, elle est accompagnée depuis un an par l'organisme auquel elle a été référée par un agent d'Emploi-Québec lorsqu'elle lui a fait part de son projet de retour aux études. Au sein de cet organisme, elle a pu bénéficier d'un horaire adapté à ses obligations familiales pour suivre un programme de soutien, incluant des activités d'orientation et la poursuite de ses études secondaires en vue d'accéder à un programme de formation professionnelle. Karine affirme que le soutien reçu ne se limite pas à la préparation à l'emploi : non seulement l'organisme l'a encouragée à mettre un terme à la situation de violence

conjugale qu'elle subissait avec le père de ses enfants, mais c'est aussi grâce à lui qu'elle a pu trouver du soutien lors du décès de sa mère survenu quelques mois plus tôt. Elle évoque aussi les contacts ponctuels et soutenant de son agente d'Emploi Québec qui approuve ses démarches, la guide (ex. : demande d'orientation préalable à la reprise des études) et se montre compréhensive.

On constate que les parcours de vie sont marqués par divers événements qui dépassent largement l'emploi. Ces configurations multiples dans les parcours des personnes sont notamment susceptibles d'influencer leurs besoins face à l'emploi ainsi que les modalités d'interaction avec les organismes tant communautaires que gouvernementaux. La préparation à l'emploi gagne à considérer les effets de « contamination »¹³ du parcours d'emploi par ce qui survient dans les autres sphères de vie de la personne, notamment en accentuant le caractère intersectoriel des mesures et pratiques d'accompagnement de leur rapprochement de l'emploi¹⁴.

¹³ Bidart, C. (2006). Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques. *Cahiers internationaux de sociologie*, 120(1), 29-57.

¹⁴ Nico, M. (2014). *Life is Cross-Sectorial. Why shouldn't Youth Policy be? Overview of existing information on cross-sectoral youth policy in Europe*. Youth Partnership.

2. Les interactions avec les acteurs du marché du travail

Ce second chapitre s'intéresse aux interactions des personnes éloignées du marché du travail avec les AMT. Une première section expose les parcours d'interactions avec les ressources de soutien reconstruits à partir des calendriers de vie des personnes rencontrées en entretien. Les besoins exprimés par les personnes éloignées du marché du travail dans leur parcours vers l'emploi sont ensuite analysés en trois catégories : les besoins directement liés à la recherche d'emploi; les besoins d'orientation et de développement des compétences; les besoins de soutien pour se rendre disponible à l'emploi. La section suivante décrit l'accès aux services d'employabilité, les barrières à l'accès et les motifs de non-recours aux services recensés. Les deux sections suivantes portent sur le déroulement des interactions avec les AMT et la satisfaction à l'égard de ces interactions, en mettant en lumière le contraste marqué entre les organismes communautaires et les organismes gouvernementaux.

2.1 Les parcours d'interactions avec des ressources de soutien

La Figure 8, réalisée sur le modèle de la Figure 1¹⁵, illustre les interactions des 32 personnes éloignées du marché du travail

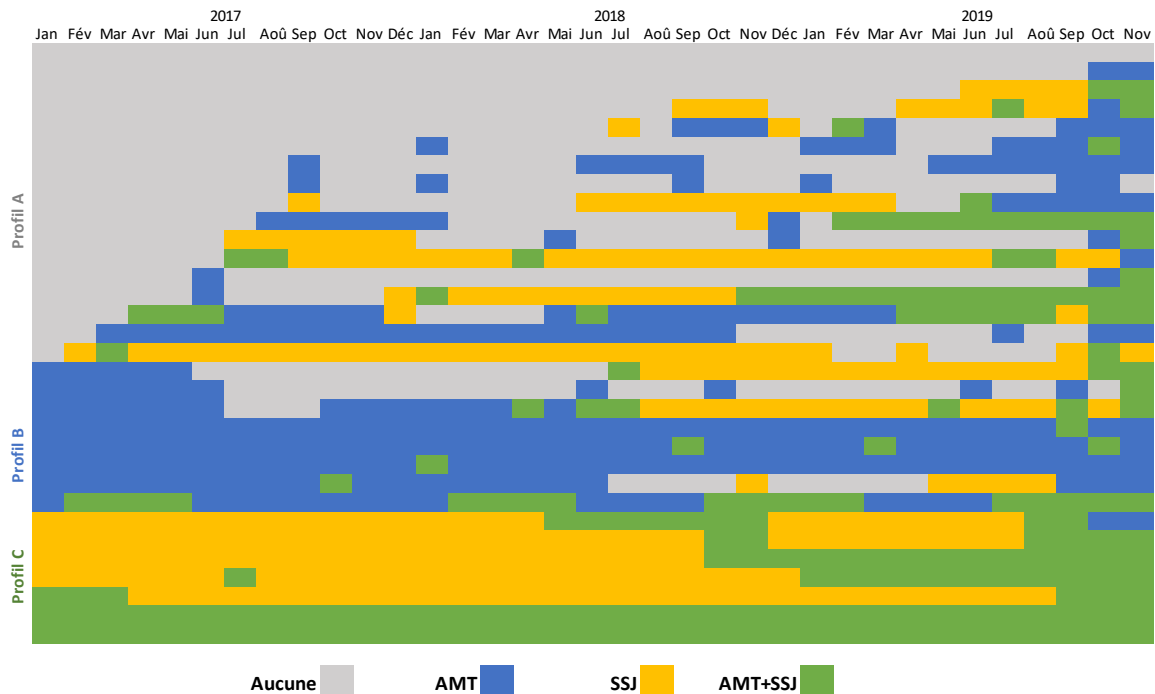
qui ont été rencontrées en entrevue avec les acteurs du marché du travail et ceux des services sociaux et de justice. Rappelons que toutes ces personnes ont été recrutées via un organisme membre de la COCDMO pour les entretiens qui ont se sont tenus de décembre 2019 à février 2020, ce qui explique qu'elles sont presque toutes en interaction avec au moins une ressource de soutien en novembre 2019.

On peut distinguer trois profils de recours au soutien sur la Figure 8. Le premier (Profil A, début en gris en haut), qui compose plus de la moitié de l'échantillon, rassemble les parcours qui, au début de la période d'observation, sont sans suivi, et de deux autres parcours qui débutent par un suivi AMT puis passent rapidement à sans suivi. Ces parcours tendent à cumuler davantage de mois sans suivi professionnel, qui est fréquenté de manière sporadique bien que souvent récurrent. Un second profil (Profil B), en bas du milieu de la figure, regroupe quelques personnes qui interagissent majoritairement avec des AMT pratiquement tout au long de la période d'observation. Le Profil C, au bas de la figure, bénéficie lui aussi de soutien tout au long de la période, mais principalement de SSJ ou en combinant AMT et SSJ. Ce dernier profil rassemble environ le quart de l'échantillon.

¹⁵ Les 32 parcours sont triés pour mettre en évidence la dynamique particulière de l'accès aux services; l'ordre des lignes est différent de celui de la Figure 1 dont le tri visait plutôt à mettre en évidence les parcours d'emploi.

Figure 8.

Représentation des parcours d'interactions avec les acteurs du marché du travail (AMT) et des services sociaux et de justice (SSJ) des personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entrevue, Janvier 2017 - Novembre 2019 (N=32)



La Figure 9, basée sur les mêmes données, décrit les proportions de temps passé par l'ensemble des 32 personnes éloignées du marché du travail dans chacune des situations au cours de la période de suivi de 35 mois. Globalement, on remarque qu'à peine plus du tiers (36,3 %) du temps d'observation s'est déroulé sans aucune interaction avec les AMT ou les SSJ. Les 32 personnes ont interagi en moyenne 40,4 % des mois de suivi avec un AMT (avec ou sans interaction avec les SSJ) et 41,2 % des mois de suivi avec les SSJ (avec ou sans interaction avec les AMT). Finalement, la moyenne de temps passé en interaction avec les AMT et les SSJ est de 18,0 % des mois de suivi.

Les contacts auprès de quatre types d'acteurs du monde du travail ont également

été abordés dans le sondage. Les 186 répondants étaient invités à indiquer le nombre de contacts avec un organisme d'accompagnement à l'emploi ou à l'insertion professionnelle, ou avec une entreprise d'insertion au cours des 12 derniers mois. La même question a été posée pour des contacts auprès d'un Centre local d'emploi, Emploi-Québec ou Service Québec et auprès d'un employeur ou son représentant, pour postuler un emploi ou pour des informations sur les emplois disponibles. Le quatrième type de contacts étudié inclut les bureaux d'assurance-chômage et les bureaux de Service Canada. La fréquence des contacts avec ces quatre types d'acteurs du monde du travail est décrite à la Figure 10. Les organismes communautaires sont fréquentés par la plus grande proportion de

répondants, avec 74,2 % des personnes éloignées du marché du travail ayant eu au moins un contact durant les 12 derniers mois. À l'opposé, Service Canada est le moins fréquenté, avec seulement 23,7 % des personnes ayant eu au moins un contact au cours de la même période. Ces différences de proportions peuvent s'expliquer par le recrutement des

répondants qui s'est fait par l'intermédiaire des organismes d'employabilité, mais il peut aussi refléter, comme on le verra plus loin, une fréquentation plus intense de ces organismes par la population des personnes éloignées du marché du travail qui sont engagées dans des démarches d'employabilité, comme le sont nos répondants.

Figure 9.

Répartition moyenne du suivi des interactions avec les acteurs du marché du travail (AMT) et des services sociaux et de justice (SSJ) pour les 32 personnes éloignées du marché du travail

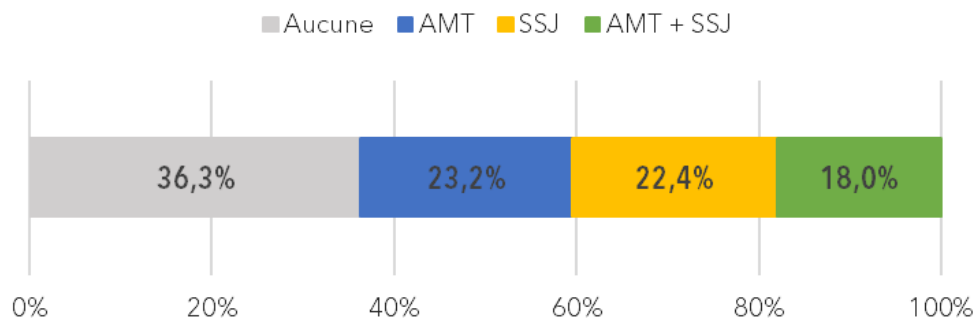
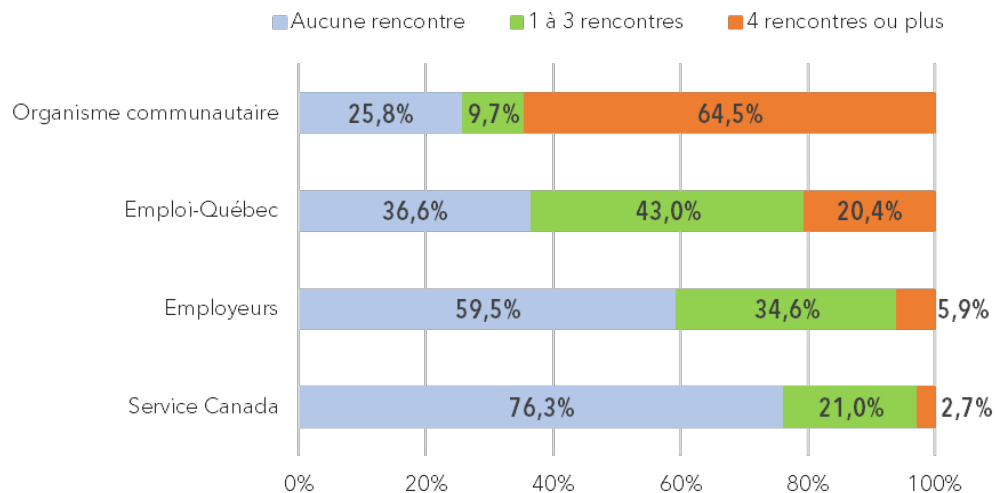


Figure 10.

Nombre de rencontres des répondants au sondage avec les différents acteurs du monde du travail au cours des 12 derniers mois (% de répondants au sondage)



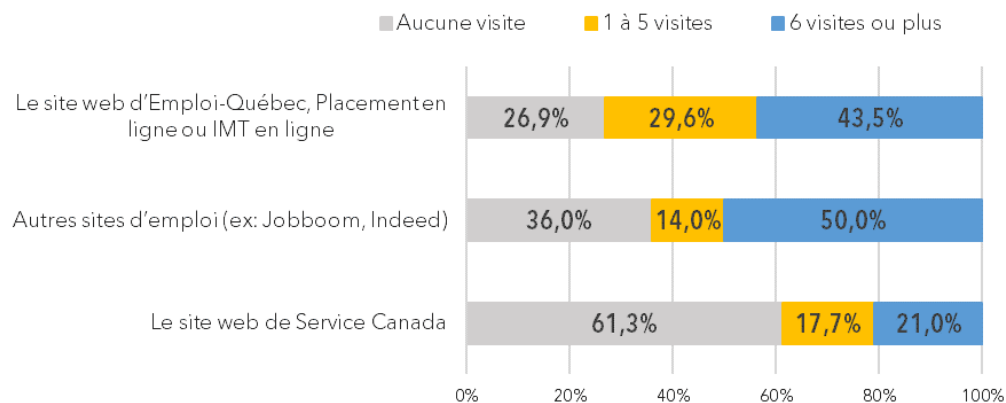
Les interactions avec les ressources à l'intégration au marché de l'emploi offertes sur le Web ont aussi été documentées. Les personnes éloignées du marché du travail ont pu décrire leur utilisation de trois types de site internet : Le site d'Emploi-Québec incluant le placement en ligne ou IMT en ligne, le site web de Service Canada ainsi que les autres types de site d'emploi tels que Jobboom ou Indeed. Les fréquences d'utilisation par les 186 répondants sont décrites à la Figure 11. Le site internet le plus consulté est le site d'Emploi-Québec avec au moins une visite pour 73,1 % des personnes répondantes. Le moins consulté est celui de Service Canada avec 38,7 % des répondants. Il est à noter que les personnes éloignées du marché du travail ont peut-être consulté en moins grand nombre les autres sites tels que Jobboom ou Indeed, mais ceux qui les ont consultés

au moins une fois y retournent plus souvent car le pourcentage de répondants avec 6 visites ou plus s'élève à 50 % pour ces autres, comparativement à 43,5 % pour le site d'Emploi-Québec et seulement 21,0 % pour celui de Service Canada.

L'analyse des parcours d'interactions des personnes éloignées du marché du travail avec les ressources de soutien révèle ainsi une diversité de profils d'interactions qui alternent et combinent de manière variable employabilité et services sociaux et de santé. Ces interactions sont en général très nombreuses, ces personnes ayant, en moyenne, interagi avec un acteur du marché du travail environ 40 % des 35 mois précédant l'entretien, passé à peine plus du tiers (36 %) de ces mois sans aucune interaction avec les acteurs du marché du travail ou les services sociaux et de santé.

Figure 11.

Fréquences des visites pour trois sites internet au cours des 12 derniers mois (% de répondants au sondage)



2.2 Les besoins exprimés dans le parcours vers l'emploi

Les entrevues ont permis de distinguer trois grands domaines de besoins exprimés par les personnes éloignées du marché du travail aux différents acteurs du marché du travail dans leur parcours vers l'emploi : les besoins directement liés à la recherche d'emploi, les besoins de préparation à l'emploi et les besoins dont la satisfaction permettra de faire une place à l'emploi. Les deux premiers domaines de besoins sont traditionnellement associés au soutien à l'employabilité de la population générale, sans éloignement particulier du marché du travail¹⁶. Le troisième domaine est plus typique des personnes éloignées du marché du travail, même s'il ne leur est pas exclusif. Il faut aussi souligner que ces besoins ne s'articulent pas nécessairement de façon linéaire et graduelle dans les parcours, et qu'ils peuvent être exprimés en séquence ou simultanément, et de manière plus ou moins intense à divers moments du parcours.

2.2.1 Les besoins directement liés à la recherche d'un emploi

Ce premier domaine de besoins exprimés l'est généralement par les personnes les moins éloignées d'un emploi, souvent parce que les autres obstacles qui les en tenaient éloignés ont pu être surmontés à l'aide du soutien approprié. Dans certains cas les personnes rencontrées ont fait part de difficultés dans l'opérationnalisation de leur recherche d'emploi.

L'organisme et les intervenants sollicités sont appelés à combler ces dernières étapes qui manquent à l'arrimage à l'emploi. Ces personnes manifestent le besoin d'être guidées et soutenues pour améliorer et compléter leurs outils de recherche d'emploi.

Plus spécifiquement, il peut s'agir de mettre à jour ses méthodes de recherche d'emploi ou de dépôt de candidature comme le raconte cette PI.

Les principaux défis, c'est l'adaptation des changements au niveau des attentes des employeurs. Quand que je parle d'attentes c'est au niveau de comment postuler. Maintenant, c'est beaucoup plus en ligne donc ça c'est... Beaucoup d'entre eux qui sont souvent dans la quarantaine, cinquantaine, soit que ils sont pas habitués à cette méthode-là, ils savent pas utiliser un ordinateur ou bien ils veulent la vieille méthode. Donc, aller en personne déposer leur CV ou bien voir dans les journaux s'il y a des emplois. Donc s'adapter aux attentes du marché du travail c'est un défi pour eux. PI-ORE-06

Pour certains, le besoin exprimé se limitera même à la conception d'un CV.

Une femme arrive qui dit : « Bien là, je pense peut-être retourner aux études, mais je sais pas quoi faire. Tu peux-tu m'aider? Tu veux tu faire mon CV? » Il y en a qui arrivent ici puis qui disent : « Peux-tu faire mon CV? » PI-SIE-07

Pour les personnes éloignées du marché du travail dont les besoins sont directement en lien avec la recherche d'emploi, l'acquisition d'une meilleure connaissance du marché du travail, de ses codes et de son fonctionnement fait partie des priorités.

¹⁶ Ces besoins recouvrent globalement les grandes catégories de « besoins d'orientation » décrits dans Bélisle, R. et Bourdon, S. (2015). *Tous ces chemins qui mènent à un premier diplôme. Orientation des adultes sans diplôme dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie*. Rapport de recherche n° 2013-FG-170951 préparé dans le cadre d'une Action concertée MELS, MESS et FRQSC. Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA) et Fonds de recherche du Québec - Société et culture (FRQSC).

J'ai aimé les recherches d'emploi, parce que... en rapport avec le marché caché. J'en savais un petit peu là-dessus, mais j'ai appris d'autres techniques que je savais pas avant. Fait que premièrement, de mettre mon nom sur la liste des employeurs qui cherchent quelqu'un, ça, c'est... J'aurais pu le faire avant, mais... je l'ai pas fait. Fait que là, c'est fait. Thierry, 56 ans

Avoir une première expérience de travail fait aussi partie des besoins des personnes éloignées du marché du travail. Il est en effet plus difficile d'obtenir un emploi quand on n'en a jamais eu, sans référence d'anciens employeurs. Les organismes d'insertion peuvent atténuer cet obstacle en permettant à leurs bénéficiaires d'expérimenter certaines tâches qu'ils pourraient par la suite valoriser auprès d'un employeur.

Si je compare à quelqu'un qui a admettons huit ans à une place puis là qu'il se cherche un job pour une autre place, ça, ça va bien d'habitude, ça prend pas de temps, mais les personnes éloignées du marché du travail, il faut vraiment qu'ils fassent un effort supplémentaire. Puis, cette marche là est dure à monter. PI-ORE-03

Parce que les démarches auprès des employeurs peuvent être difficiles ou inconfortables pour une personne qui est en marge du marché du travail, être suivi ou accompagné dans ces étapes fait aussi partie des attentes exprimées.

On les place en stage. Puis, aussi après on cherche des emplois avec... puis, je dirais, la moitié des gens avec qui on travaille, on va nous même téléphoner les employeurs. On va nous-mêmes passer l'entrevue avec la personne. PI-SIE-08

Cette première catégorie regroupe les besoins auxquels les politiques publiques et les pratiques professionnelles des PI sont en mesure de proposer les réponses les plus directes et rapides, en raison

de leur caractère précis et circonscrit. Communément inscrits dans les modèles d'accompagnement classiques, ces besoins sont les mieux codifiés (en termes de temps, coût et démarches) par les organisations, tant communautaires et gouvernementales.

2.2.2 Les besoins d'orientation et de développement de compétences

D'autres personnes éloignées du marché du travail qui prennent contact avec un organisme d'aide à l'emploi ne sont pas encore prêts à entreprendre des démarches auprès des employeurs. Si l'intention d'obtenir un emploi – ou pour le moins celle de se lancer ou revenir sur le chemin de l'emploi – est présente, le besoin premier se situe en amont, dans les domaines de la connaissance de soi, du choix professionnel et du développement de compétences.

Les besoins d'orientation et d'information se présentent selon plusieurs déclinaisons. Dans certains cas, la démarche doit permettre à l'individu d'identifier la pertinence de s'orienter soit vers l'emploi, soit vers la formation.

C'est juste de savoir quoi faire. Est-ce que je fais une formation, est-ce que je retourne travailler? Parce que le problème que j'ai, c'est que je suis pas assez qualifié, mais trop qualifié en même temps. Jean, 46 ans

Quelle sorte de travail irait plus avec moi? Qu'est-ce que j'aurais besoin comme études? Je dois tu refaire mon secondaire? C'était toutes des petites questions comme ça que j'avais besoin de savoir. Gabriel, 28 ans

Certaines personnes ont aussi besoin de mieux se connaître, ou se reconnaître, pour en arriver à un choix raisonné et à l'articulation d'un projet professionnel clair.

Les représentations de soi, incluant ses chances d'occuper un emploi, peuvent constituer un frein à l'exploration de certaines voies ou même, on peut l'imaginer aisément, à la mise en mouvement vers l'emploi.

Ainsi, Sylvain pensait qu'à 60 ans, ses chances d'être engagé étaient quasiment nulles. Avec le soutien d'un organisme d'emploi, raconte-t-il, il a appris qu'au cours des dernières années une grande partie des nouveaux emplois ont été pourvus par des personnes de plus de 50 ans. Il raconte que son regard sur lui-même, et sur la possibilité qu'il reste professionnellement actif, a changé. Il est l'une de ces personnes éloignées du marché du travail qui ont eu besoin de confronter leurs croyances à la réalité pour trouver leur place sur le marché du travail.

À côté des besoins liés à l'information et à l'orientation, un besoin de formation peut se présenter comme une étape nécessaire de préparation à l'emploi. Certaines personnes ont déjà acquis une formation de base, ont une bonne idée du domaine dans lequel elles souhaitent œuvrer et sont disposées à s'investir dans une ou plusieurs formations. C'est le cas de Jessica, 26 ans, jeune mère monoparentale avec un enfant de 7 ans, qui souhaite entreprendre une formation professionnelle pour devenir fleuriste, et songe à poursuivre en horticulture si elle a « encore en masse de temps puis la patience de vouloir aller à l'école ». Pour d'autres, le domaine de formation demeure imprécis, tout comme le projet de développement de compétences, encore assez général.

Bien, je suis venue ici. Puis, pour être capable de finir mes études. Parce que justement, je m'informais à savoir s'il y avait

des programmes pour m'aider à retourner là à l'école puis tout ça. Audrey, 26 ans

Dans plusieurs cas, le choix du domaine de formation devra être réévalué au fil du parcours.

Moi je pouvais être perdue dans tout le lot de programmes qui s'offrent et puis choisir quelque chose qui me correspond pas, par exemple. Mais ici, au Carrefour, j'ai fait avant ça... J'ai fait une réévaluation de... parce que je savais pas où je m'en allais dans les études. Mais je savais que je voulais aller aux études, avoir un bac et terminer. Donc, ils m'ont aidée vraiment à voir c'est quoi mes forces, c'est quoi mes faiblesses, qu'est-ce que j'aime, qu'est-ce que j'aime pas. C'est comme ça que j'ai découvert que je dois aller en sciences humaines, sinon moi je savais pas moi. Inaya, 31 ans

Cette seconde catégorie de besoins appelle davantage de temps et d'investissement de la part des personnes éloignées du marché du travail et des PI, ainsi qu'un engagement dans des processus de réflexivité pour mener à des choix éducatifs et professionnels susceptibles de modifier sensiblement la direction du parcours de vie. Ils exigent généralement un accompagnement plus soutenu, mis en place dans un cadre plus flexible et sur une plus longue durée, ainsi qu'un financement conséquent.

2.2.3 Les besoins de soutien pour rendre disponible à l'emploi

Une part importante des besoins des personnes éloignées du marché du travail qui font appel aux organismes d'aide à l'emploi ne sont pas directement reliés à la recherche d'emploi, ni même au choix professionnel ou à la formation, mais constituent néanmoins des préalables essentiels pour assurer une nécessaire disponibilité à l'emploi. Si une personne décide d'entrer en contact avec un

organisme en employabilité, et d'entreprendre une démarche avec lui, cela ne signifie pas pour autant qu'elle soit prête à occuper un emploi dans l'immédiat.

Une conseillère en emploi dans un organisme ORE raconte qu'elle accompagne un jeune de 23 ans qui a passé sa vie dans un centre jeunesse, sans famille ni réseau social, et qui, après 2 ans de consommation et de vente de drogue à Montréal, a décidé de s'installer dans sa région pour reprendre sa vie en main, loin de la métropole. Au bout de 9 mois de travail, et malgré les nets progrès réalisés dans son rétablissement personnel, elle constate qu'il n'est pas prêt à la recherche d'emploi.

Problème de drogue, isolement social, aucune diplomation, presque pas d'expérience, un peu de délinquance. Lui là, c'est le portrait vraiment du profil éloigné du marché du travail. PI-ORE-17

Selon elle, avant de penser à la recherche d'emploi, il lui faut aider à réduire le nombre et l'intensité des facteurs d'éloignement du marché du travail, stabiliser ses autres sphères de vie pour créer une disponibilité à l'emploi¹⁷.

Donc, nous souvent notre travail c'est de créer une stabilité. Comme une base. Une fois que ça la stabilité, la base elle est bien solide, bien on a beaucoup de chances de réussite. Euh, un exemple simple comme ça, il y en a beaucoup. Une carte d'assurance maladie expirée ça fait trois ans. Donc, un compte de banque, ils n'ont pas de compte de banque. Donc, ça, c'est des petites choses qu'on va stabiliser. Un logement, parce que souvent ils dorment sur des divans d'un ami à l'autre. [...] Ça

peut être aussi des habitudes de vie, des saines habitudes de vie. La consommation, l'alimentation, toutes ces choses-là, on doit les stabiliser avant qu'ils puissent être prêts et disposés pour faire un parcours d'insertion. Si ces choses-là ne sont pas stabilisées, c'est très, très difficile. PI-EI-27

Parmi ces besoins de stabilisation, on retrouve au premier plan celui, parfois urgent, d'un soutien professionnel en santé mentale. Relevée par les PI comme étant en augmentation et abordée par les personnes éloignées du marché du travail au fil des entrevues, l'anxiété fait partie des troubles psychologiques qui peuvent entraver l'accès à l'emploi et nécessiter une prise en charge prioritaire. Si une part d'anxiété peut être absorbée ou au moins être atténuée par un accompagnement structuré et bienveillant des divers intervenants hors du domaine de la santé, il y a des cas où elle doit être prise en charge sur le plan médical préalablement à toute intervention en employabilité. Le travail en collaboration, plutôt qu'en silo, entre le réseau de la santé et les services d'employabilité, s'avère ici essentiel.

D'autres besoins touchent à la stabilisation du parcours dans les autres sphères de vie, comme la famille, le logement, les relations et la sécurité alimentaire. Assurer un minimum de stabilité est vu comme un préalable incontournable pour les PI¹⁸.

La deuxième rencontre, on va faire un plan d'action avec eux, mais ça se peut que ce soit plus à la quatrième rencontre si c'est quelqu'un qui est vraiment dans l'urgence puis qu'on doit gérer les urgences avant de faire un plan d'action. Urgence, étant, est-ce que tu as un toit sur la tête, est-ce que tu as

¹⁷ Cet effort de stabilisation pour constituer une assise sur laquelle la personne peut prendre appui est détaillé dans Supeno, E. et Bourdon S. (2017). Temps longs et temps courts dans les parcours de jeunes adultes en situation de précarité. *Sociétés et Jeunesses en difficulté* [en ligne], 19.

¹⁸ Ce constat, maintenant posé dans plusieurs pays, mène à ce qu'on désigne un peu partout sous les vocables de « solutions intégrées », « solutions globales » ou « offres intersectorielles ». Voir Longo, M.E, Gaudreau, A., Franke, S. (2021, sous presse). Innover dans les solutions aux problèmes d'emploi des jeunes: services intégrées, collaboration informelle et promesses de participation. *Cahiers de recherche sociologique*, (68).

à manger? Est-ce que tu peux te déplacer?
Ces choses-là. PI-ORE-09

Les relations avec les amis, les relations avec la famille, tout ce qui est aussi les besoins de base. Là, considérant tout ça, ça veut dire que des fois ils n'ont pas nécessairement d'appartement stable, ou ils font du couchsurfing. Ils n'ont peut-être pas d'argent pour manger comme ils voudraient, fait qu'ils sont fatigués, ils dorment mal. Fait que les besoins de base, ça joue beaucoup là. Quand tu fais du couchsurfing, ça fait quatre fois que tu déménages dans les dernières semaines. Bien tu n'as pas de stabilité, tu n'es pas nécessairement prédisposé à te concentrer sur un travail. PI-ORE-16

Nous l'avons vu dans la section consacrée aux parcours marqués par la parentalité, le rôle de parent peut dans certains cas rendre moins disponible et disposé à l'emploi, même s'il a en lui le germe d'une puissante motivation à l'activité en soutien au rôle de pourvoyeur et d'exemple pour ses enfants.

Pour les personnes éloignées du travail, surtout quand il s'agit de femmes monoparentales dont la charge parentale s'accompagne de contraintes de temps importantes, le besoin de réorganiser et rééquilibrer le quotidien peut constituer une étape essentielle pour faire place à l'emploi. Cette réalité peut néanmoins être perçue de façons différentes. Pour certaines, il s'agit de revoir ses représentations sur les possibilités d'assumer à la fois ses rôles parental et professionnel.

Ils nous montrent comment gérer notre stress, parce qu'au travail, tu as besoin de ça. Ils nous disent : « C'est pas parce que tu es une mère de famille que tu es pas capable de travailler, que tu es pas capable de... » Ils essayent de valoriser l'estime de soi, parce que tu en as besoin en emploi. Ils essayent de trouver les moyens... que toi, tu trouves les moyens de... C'est pas parce

que tu as un enfant que tu peux pas. Ils nous montrent plein d'affaires. Sylvie, 51 ans

Pour d'autres la question sera directement d'ordre pratique : trouver une façon de faire garder les enfants pour se rendre disponible à l'emploi ou, du moins, pour se mettre en action dans sa recherche d'emploi.

Souvent la problématique tourne toujours autour de ça à cause de la garde des enfants, le fait d'être toute seule, être à temps plein aux études ou être à temps plein plus pour l'absentéisme si les enfants sont malades. C'est souvent souvent nous notre défi à relever la conciliation travail-famille puis c'est majoritairement ça notre gros défi. PI-ORE-03

Le soutien au logement et à l'autonomie résidentielle est aussi mentionné par plusieurs personnes.

Je dirais que, par rapport au besoin que j'avais, c'est pas juste un travailleur social qui m'aurait fallu. Parce que, euh... même par rapport par exemple à mon logement, j'avais quelques petits soucis. Mais... une autre personne aurait peut-être été voir la Régie du logement ou... des choses comme ça. Moi, je pouvais venir ici, parce que je savais que... j'aurais des outils. Parce que quand tu commences à habiter seule, il y a des choses que tu connais pas forcément au niveau de la loi. Moi, je pouvais venir ici. Inaya, 31 ans

On peut trouver une autre dimension des besoins à satisfaire pour faire place à l'emploi dans les questions de socialisation et plus particulièrement d'isolement. Quand certains individus se retrouvent sans contacts, qu'ils sont en rupture avec l'extérieur, quand, en somme, l'expérience de la solitude et de l'isolement est devenue un mode d'être au monde, rétablir des bases relationnelles et restaurer la communication avec l'autre peut devenir une priorité pour l'intervention, constituant

par le fait même l'amorce d'un mouvement de retour vers le marché du travail.

Quand tu passes ta semaine tout seul à pas parler à personne, à un moment donné, tu deviens un petit peu confortable à pas parler à personne. Fait que c'est pour ça, de socialiser, de voir du monde, parler de soi parce que là on aura pas le choix en entrevue. PI-ORE-01

Oui. C'est souvent des personnes qui ont des problèmes relationnels ou qui veulent...tu sais, elles sont allées admettons pour une démarche en employabilité, puis elles sont pas tout à fait prêtes ou qui ont fini leurs démarches, mais qu'elles sont pas prêtes d'aller sur le marché du travail, mais qui ont besoin de continuer quand même à garder un beat de participer à des ateliers, de socialiser. Fait que oui, on est quand même connu des partenaires. PI-SIE-07

Si, comme nous l'avons vu plus haut, le travail peut être un facteur et même une motivation à améliorer l'image de soi, il est des cas où le travail sur l'image de soi est un préalable à toute idée de recherche d'un emploi. Le besoin est alors un besoin de soutien pour (oser) intégrer le travail. Quand l'éloignement a duré trop longtemps, certaines personnes ne se sentent pas capables de franchir toutes les étapes de la recherche d'emploi qui les attendent.

Si je compare à quelqu'un qui a admettons huit ans à une place puis là qu'il se cherche un job pour une autre place, ça, ça va bien d'habitude, ça prend pas de temps, mais les personnes éloignées du marché du travail, il faut vraiment qu'ils fassent un effort supplémentaire. Puis, cette marche là est dure à monter. PI-ORE-01

Certains parcours de vie combinent plusieurs facteurs d'éloignement et exigent une prise en charge concomitante de plusieurs besoins pour faire place à l'emploi.

On n'est pas un centre d'hébergement en violence conjugale, mais on a un groupe de soutien pour les femmes qui ont vécu des comportements violents. Donc, ces femmes-là, c'est beaucoup des femmes qui ont vécu des violences, qui consomment, qui sortent de situations d'itinérances, qui sortent de l'hôpital suite à une psychose ou... Donc, c'est vraiment le profil des femmes qu'on a. Et on a aussi un groupe de soutien pour les femmes qui sont en situation de séparation. Là, c'est plus une question d'avoir été sorties du marché du travail pendant longtemps. Donc, elles ont élevé les enfants, beaucoup de femmes immigrantes ou elles ont été... Soit elles ont pas été du tout sur le marché du travail ou éloignées pendant plus de trois ou quatre ans pour élever les enfants. Donc, c'est un enjeu pour retourner sur le marché du travail. [...] On parle de femmes qui viennent pour un besoin spécifique. Donc, groupe comportements violents, on a vraiment un profil pas mal semblable de femmes éloignées qui ont des problèmes de consommation, violence conjugale. Avec le groupe séparation, ça ressemble beaucoup à ça aussi. PI-SIE-07

Cette troisième catégorie de besoins constitue un défi important pour les politiques publiques et l'intervention professionnelle. Ces besoins réclament des réponses sur plusieurs plans et sphères de vie, combinées ou en succession, impliquant des secteurs et des services variés de l'action publique. Ils exigent des décisions et des processus de réflexivité individuelle et d'accompagnement pouvant à la fois s'ajuster à l'urgence de certaines situations de crise et s'inscrire dans la durée. En réponse à ces besoins, il est souvent nécessaire d'articuler des solutions immédiates et concrètes (comme l'aide alimentaire) à des interventions sur des obstacles plus diffus, et souvent plus fondamentaux (conflits identitaires; représentations; situations de dépendance), dont l'issue et la durée sont souvent plus incertaines. Parce qu'elles exigent encore davantage de flexibilité et d'engagement dans la durée,

le financement et l'évaluation des retombées de ces interventions sont souvent plus difficiles à prévoir et à justifier d'un point de vue administratif.

Le processus au terme duquel les besoins seront entendus et éventuellement satisfaits commence par la mise en relation de ces besoins avec la structure et l'interlocuteur adaptés. Cela ne sera possible que si le service est accessible.

2.3 L'accès aux services d'employabilité

Les étapes par lesquelles passe la satisfaction d'un besoin qui entrave l'approche du marché du travail ou l'accès à un emploi, vont du premier contact avec la connaissance de l'existence même de la ressource jusqu'à la finalisation de la démarche. L'accès aux services inclut les différentes circonstances et éléments qui permettront la mise en relation de l'offre de service d'un organisme avec la personne susceptible d'y avoir recours. Il y a tout d'abord un premier contact, un moment où une personne prend connaissance de l'existence d'un organisme et des services qu'il offre. Ensuite il y a une première rencontre, parfois concomitante au premier contact, parfois décalée dans le temps.

2.3.1 Le premier contact

Par premier contact on pense ici à la façon dont la personne a eu connaissance de l'existence de l'interlocuteur vers lequel il allait se diriger pour se rapprocher du marché du travail. L'établissement de ce contact passe par différents vecteurs d'information qui permettent à une personne de prendre connaissance d'un service et d'entrer en contact avec une ressource liée à son intégration du marché du travail. Plusieurs types de contacts

peuvent être ici envisagés. Le contact peut être matériel ou immatériel, personnalisé ou impersonnel, proche ou éloigné, formel ou informel, institutionnel ou pas...

Le premier contact peut être, par exemple, une rencontre avec un agent d'Emploi-Québec lors d'une demande d'aide de dernier recours. C'est le cas par exemple de Sarah (21 ans) qui prend contact avec Emploi-Québec peu avant ses 18 ans. Son colocataire bénéficiait de l'aide sociale et c'est ainsi qu'elle en a fait la demande alors que sa mère ne pouvait plus lui offrir de soutien financier. C'est son agent d'Emploi-Québec qui fut son premier contact par l'intermédiaire de son colocataire, alors qu'elle ne connaissait rien au marché du travail et qu'elle avait besoin d'argent pour payer ses factures et de temps pour se familiariser avec le milieu du travail.

Quand les personnes sont référées par Emploi-Québec, le premier contact s'inscrit dans un contexte d'obligation et revêt une allure plus formelle.

Les premiers demandeurs [de l'aide de dernier recours] reçoivent un avis de convocation de la part d'Emploi-Québec et ils sont convoqués à venir nous rencontrer ici. C'est souvent, souvent pour cette clientèle-là le premier contact qu'ils vont avoir avec [organisme ORE] et le monde de l'employabilité. C'est pas volontaire du tout et sur 40 convocations, 40 personnes convoquées je vais avoir... aller les bonnes journées, là, huit personnes qui vont se présenter puis ça c'est excellent. Et ils sont pas tous recrutés là-dessus parce qu'ils ne veulent pas nécessairement ces personnes-là démarrer un processus. Donc c'est souvent de cette façon-là que ça peut rentrer. PI-ORE-05

Le premier contact peut aussi se faire via un dépliant déposé dans un lieu public, comme celui d'un CJE qu'Alexandre (25 ans) trouva à la bibliothèque de son

quartier, dans le même secteur que l'organisme. Ce peut être par l'intermédiaire d'un courrier d'Emploi-Québec, comme ce fut le cas de Stéphanie (36 ans).

Pour rejoindre certaines personnes particulièrement éloignées du marché du travail, certains organismes investissent beaucoup d'énergie pour provoquer ce premier contact :

On fait beaucoup de recrutement parce que c'est des gens qui sont dans leur maison puis qu'ils croient pas qu'ils peuvent travailler. Fait que nous, on va à l'épicerie les chercher. On va... Le premier du mois, on va en avant de l'épicerie donner des petits papiers aux gens. Puis, on a développé toutes sortes de techniques de recrutement. On essaie d'aller les rejoindre. On passe des papiers dans leur maison. Je dirais, au moins, une fois par semaine ou par 15 jours. Ils finissent... On a calculé qu'une personne il faut qu'elle l'ait vu cinq fois notre publicité avant de se décider à venir. PI-SIE-08

Dans certains organismes, des agents de liaison sont mandatés pour entrer en contact avec la clientèle cible éloignée du marché du travail.

On a ici une agente de liaison cette année. Puis, elle va... oui, là elle est en train... Oui, cette année, là, c'est notre première année à temps plein où elle fait ça. Donc, elle se présente dans différents milieux, même aussi auprès des agents d'Emploi-Québec, auprès de plein d'organismes communautaires. Dernièrement, elle est allée aussi dans des CLSC. En fait, nous, on essaie de cibler les endroits où notre clientèle peut se retrouver là, puis on essaie d'aller les rencontrer. PI-ORE-03

Le réseau familial ou amical peut aussi être un vecteur de choix pour ce type d'information. Qu'il s'agisse d'un proche, famille ou connaissance qui détenait l'information ou qui avait déjà fait l'expérience de tel ou tel organisme, le

bouche-à-oreille se présente comme une façon privilégiée de mise en relation du service offert avec un besoin pressant ou latent lié au travail.

C'est le cas de Gabriel, 28 ans, qui a suivi un programme sur les conseils d'un ami qui en avait fait l'expérience. C'est aussi par l'intermédiaire d'un proche que William, 18 ans, a découvert un programme pertinent pour lui. Il l'a découvert alors qu'il accompagnait sa sœur dans sa recherche d'informations : elle l'a convaincu de s'inscrire avec elle auprès de l'organisme. Et c'est en assistant à l'expérience enthousiasmante de son fils dans un programme d'insertion que Mélanie, 37 ans, le découvre et décide de s'y inscrire elle-même.

Les agents d'Emploi-Québec constituent aussi d'importants vecteurs d'information pour leurs bénéficiaires. Celle-ci peut être transmise individuellement à l'occasion d'une rencontre. C'est ainsi que Jean, 46 ans, a eu connaissance de l'organisme Impulsion travail par son agent d'Emploi-Québec. L'information peut aussi être transmise plus largement à l'occasion d'événements organisés à son initiative :

Il y a une réunion qui est organisée par Emploi-Québec pour les nouvelles personnes qui viennent de faire leur inscription à l'Assurance-emploi. À ce moment-là, on leur donne une feuille avec tous les organismes présents sur le territoire en leur demandant de choisir et puis donc chaque organisme est présenté en fonction de sa spécificité. Donc, le client va faire son choix aussi. PI-ORE-02

Les informations disponibles sur Internet permettent, elles aussi, de prendre connaissance de l'offre des organismes ou de la disponibilité d'emplois. Ce premier contact immatériel est aussi le moyen d'obtenir les coordonnées des personnes-ressources. Si cette démarche

demande à la fois une certaine culture numérique et un accès matériel au web, les témoignages recueillis ne permettent pas d'identifier une fracture numérique générationnelle pour l'accès à ce type de vecteurs d'information.

C'est par exemple grâce au babillard d'emploi de Services Québec sur Internet que Thierry, 56 ans, fait ses recherches pour identifier les postes et les employeurs en demande. Isabelle, 50 ans, quant à elle, a contacté l'organisme par l'intermédiaire de sa page Facebook où l'information sur l'un de ses programmes est publiée. Et c'est aussi grâce à ses recherches sur Internet et à l'utilisation de la ligne téléphonique 211 que Olivier, 27 ans, a trouvé l'organisme qui semblait pouvoir répondre à ses besoins. Quant à Lise, 73 ans, elle n'a pas hésité à répondre à une offre d'emploi intéressante en soumettant son curriculum vitae via le site web de l'employeur potentiel.

Si la localisation de l'organisme, ou la présence d'informations, dans la sphère géographique ou le territoire des activités de la personne éloignée du marché du travail est une façon de porter l'offre de service à la connaissance de celles qui en auraient besoin, la façon peut varier et ainsi la nature de l'information qui sera transmise. Par exemple, Maude, 30 ans, a découvert [organisme SD] lors d'un atelier offert par l'une de ses intervenantes sur son lieu d'habitation. C'est donc un contact direct et expérientiel qui a été le vecteur de l'information et du premier contact. Mélanie, 37 ans, quant à elle, fréquentait la boutique de [organisme EI] depuis longtemps avant de penser à intégrer l'un de ses programmes, même si c'est finalement l'expérience de son fils au sein de celle-ci qui l'a convaincue de faire de même. Jonathan, 28 ans, habite à côté

des bureaux de [organisme ORE], organisme qu'il avait sollicité pour refaire son CV quelques années auparavant. Il était donc en terrain connu quand son agente d'Emploi-Québec lui a demandé de participer à une rencontre qui s'y tenait, et à la suite de laquelle il a décidé de s'engager dans une démarche de mise à niveau scolaire par l'école de rue qui lui a été proposée.

Les différents organismes d'aide aux personnes en difficulté sont aussi de précieux vecteurs d'information pour les autres organismes communautaires, notamment ceux œuvrant en développement de la main-d'œuvre. C'est de cette façon que Thierry, 56 ans, a pu avoir accès à l'information qui fut un déclencheur pour lui :

J'étais quelque part, je pense que j'étais à une place qui s'appelle [organisme SD]. J'avais été manger là, parce que j'avais plus d'argent, cette fois-là. Fait que j'avais été là, j'avais vu le poster, puis j'ai dit : « Eille, peut-être que je devrais aller là, parce que je veux retourner sur le marché de l'emploi moi. » Parce qu'il reste plus bien bien d'années, à 56, il reste pas 30 ans. Fait que je me suis dit qu'il faut que ça embarque puis il faut que je reste concentré là-dessus. Thierry, 56 ans

Une fois le premier contact établi, l'étape suivante est celle de la première rencontre.

2.3.2 L'amorce d'une démarche avec un organisme d'employabilité

L'amorce d'une démarche avec un organisme d'employabilité peut découler du premier contact, c'est-à-dire faire suite à un appel du futur bénéficiaire désirant prendre rendez-vous, ou bien faire suite à une visite d'exploration de l'information. Elle peut être organisée par un intervenant suivant le dépôt d'un dossier à l'organisme. C'est au terme d'une première rencontre individuelle, à visée évaluative, que

services de l'organisme sont mis en correspondance avec la situation de l'individu.

Il y a toujours une nouvelle rencontre où le programme est discuté. En fait, qu'on leur montre c'est quoi puis s'ils sont partants. PI-ORE-09

Dans certains cas¹⁹, cette rencontre peut aussi être imposée par Emploi-Québec à des bénéficiaires de l'aide de dernier recours. Même si seulement la première rencontre est obligatoire, et que la personne éloignée du marché du travail reste libre de poursuivre par la suite, cette occasion peut parfois déboucher sur un engagement dans une démarche à plus long terme.

La première rencontre, c'était vraiment pour pas perdre mon aide sociale, mais après ça, ça a été 100 % volontaire. C'est moi qui ai parlé à la fin de la rencontre à l'agente qui l'avait donné, puis je suis resté justement avec elle. C'est elle mon agente maintenant. Jonathan, 28 ans

C'est à ce moment-là que la personne éloignée du marché du travail peut exprimer ses besoins et se faire une idée plus précise de l'offre de mesures de soutien de l'organisme. L'intervenant peut alors hiérarchiser les étapes qui séparent la personne de l'emploi et la mettre en relation avec les ressources internes (ou externes si nécessaire) adéquates. Certains organismes s'adressent à une population aux critères bien ciblés en termes de genre, d'âge, ou de parcours de vie (par exemple immigration, monoparentalité) alors que d'autres appliqueront des critères relatifs aux besoins ou à certains prérequis scolaires, par exemple. Certains organismes s'adressent à une population éloignée du marché du travail, alors que pour d'autres ce profil peut ne représenter

qu'une faible part des interventions. Dans tous les cas, cette première rencontre permet d'évaluer la correspondance entre le besoin le plus pressant de la personne et la vocation de l'organisme en termes de population desservie et d'aide offerte.

Oui, ça se ressemble pas mal toujours. Fait qu'il y a des... Bien, on fait des rencontres d'admission, donc on accueille, on rencontre les personnes. Ça dure à peu près une heure et demie la rencontre pour évaluer les besoins, référer au besoin ou les inscrire pour nos groupes. PI-ORE-03

Cette étape permet de déterminer les aspirations, mais aussi les limitations (en termes de santé physique ou mentale, d'obligations familiales ou financières...) auxquelles fait face la personne pour lui offrir les ressources matérielles ou informationnelles dont elle a besoin.

J'ai appris à m'organiser aussi, par rapport à vivre seule avec un enfant. Le Carrefour m'a beaucoup aidée là-dedans. J'ai appris à combattre les administrations, aller chercher les informations où il faut, aller chercher des ressources, avant même que le besoin ne vienne. Parce qu'avec les années, par exemple, ça devient un automatisme. Je sais qu'au début, j'ai besoin de vêtements pour ma fille pour l'hiver, j'ai besoin d'avoir les ressources pour la nourriture. Souvent ça change. J'ai besoin de ça et je sais qu'automatiquement à ces dates-là, je vais me tourner vers... euh le Carrefour pour avoir ce que j'ai besoin, oui. Et puis, pour interagir avec d'autres organismes aussi ils ont été là... Inaya, 31 ans

Cette rencontre, qui dure généralement de 30 à 90 minutes, permet à l'agent de déterminer les besoins prioritaires à combler et s'ils relèvent de la vocation de l'organisme. Plus rarement, une rencontre initiale courte sera suivie d'une ou plusieurs rencontres individuelles qui permettront

¹⁹ C'est notamment le cas du programme Objectif Emploi (<https://www.quebec.ca/emploi/programme-objectif-emploi>).

d'affiner la connaissance d'une situation personnelle plus complexe et d'orienter le client vers la meilleure formule d'aide au sein de l'organisme ou à l'extérieur de celui-ci.

OK, bien elle m'appelle. Moi, je fais de la publicité d'abord. Elle, elle voit une publicité, elle m'appelle. Elle prend un rendez-vous. Je la rencontre. Je lui présente les services que je peux lui offrir. Ça l'intéresse admettons. Fait que là, je vérifie avec Emploi-Québec son admissibilité. PI-SIE-10

Donc, en fait, ils passent avec nous une entrevue téléphonique et une entrevue en personne à la suite desquelles ils intègrent le groupe. Puis, c'est un groupe vraiment qui commence à une date et qui se termine à une date fixe. PI-ORE-12

Puis, là, au moment de cette évaluation de 30 minutes, de la rencontre d'information, le client va dire s'il préfère aller en groupe ou s'il préfère aller en individuel. C'est souvent qu'ils veulent aller en individuel. Ils se sentent pas à l'aise à aller en groupe, et ça, je dis pour tous les clients, mais aussi quand même pour les clients éloignés du marché du travail. PI-ORE-02

Les personnes éloignées du marché du travail témoignent de délais relativement courts entre cette première entrevue et le début de leur intégration aux programmes. Il s'agit même d'une volonté délibérée des organismes. Accélérer le passage à l'action dès que la décision d'intégrer une démarche est prise évite que la personne ne fasse marche arrière et renonce finalement à poursuivre la démarche.

Elle vient puis si tu la mets pas en mouvement tout de suite, elle reviendra pas nécessairement. Fait que nous, la personne elle vient, on l'inscrit. Le lundi suivant, elle rentre. Puis, c'est ça. Puis, là, bien, elle est à 30 heures semaine. PI-SIE-08

Ce point est confirmé du côté des intervenants, mais il peut arriver qu'il y ait un peu d'attente si les admissions ne se font pas en continu.

Pas à n'importe quel moment, mais admettons, nous on a quatre groupes par année puis bien on peut faire un peu de l'entrée continue dans les premières semaines si notre groupe est pas complet. Donc, à ce moment... mais sinon, une fois le groupe est commencé, admettons on se laisse on pourrait dire deux semaines une fois que le groupe est commencé. Là, après ça, il faut... elles doivent attendre au groupe suivant parce que sinon elles manquent trop d'informations puis c'est beaucoup de... Puis, l'intégration dans un groupe est importante aussi fait que... C'est ça, on a un jeu de deux semaines environ quand le groupe est commencé. PI-ORE-03

Ce déroulement connaît des exceptions dans les organismes qui reçoivent des personnes dont les besoins premiers sont urgents et ne relèvent pas de la recherche d'emploi. C'est le cas notamment d'organismes qui desservent plus une catégorie de population qu'un type de besoin, comme cet organisme pour femmes dans lequel intervient PI-SIE-07.

Mais, dans notre quotidien, il y a tout le temps deux intervenantes à l'accueil, les femmes se présentent, on n'a pas de rendez-vous. Les femmes se présentent sans rendez-vous. On fait de l'intervention informelle dans le milieu de vie, mais si une femme a un besoin plus spécifique, bien c'est l'intervenante qui est à l'accueil. Il y a deux intervenantes toujours à l'accueil pour recevoir les femmes. PI-SIE-07

2.3.3 Les barrières à l'accès et le non-recours

À la fois le premier contact et l'amorce d'une démarche avec un organisme d'employabilité présupposent que la personne éloignée du marché du travail se reconnaisse un ou des besoins -

directement ou indirectement associés à l'emploi, mais susceptibles de déclencher un rapprochement des services de soutien –, et ait conscience de l'existence de ces services d'aide. Diverses formes et raisons de non-recours²⁰ peuvent pourtant précéder ces séquences, et les rendre elles-mêmes inaccessibles. Plusieurs études²¹ se sont penchées sur les motifs de non-recours aux services sociaux, qui peuvent être multiples et variées. On y recense notamment, en plus de la méconnaissance des services, la difficulté à nommer des besoins, le découragement devant la complexité de l'accès, le dénigrement de ses propres capacités, le manque d'intérêt pour l'offre de services et la non-adhésion aux principes de cette offre. Même si ces raisons n'ont pas été systématiquement explorées dans le cadre de l'étude, qui mettait la focale sur les interactions avec les AMT et non sur leur absence, plusieurs ont été rapportées par les personnes interviewées.

Il peut arriver que certaines personnes ne soient pas en mesure d'intégrer un programme ou même de s'engager dans un suivi individuel, même si elles connaissent les services. Les problèmes de santé mentale apparaissent encore ici comme des obstacles majeurs, sources d'inaccessibilité.

Moi je suis sidérée d'entendre des histoires d'horreur : « J'ai perdu mon médecin. J'avais une médication. Je sais pas où la faire renouveler. Bah, je veux pas aller à l'hôpital. - Mais je comprends, je n'irais pas à l'hôpital pour faire un renouvellement de médication saperlipopette. - Oui, mais mon

pharmacien peut pas renouveler, il y a plus de médecins pour ça, puis... ». Puis on parle de médication psychiatrique, là! Je veux dire on parle pas de patch pour arrêter le tabac, là, on parle de suivi. « Oui, mais ton médecin t'as pas référé à un autre médecin? - Non. Je suis sur la liste de médecins orphelins. » Parfois on leur a même pas parlé de ça alors je le fais dans mon bureau. Parfois... C'est (hésitation) on est loin de l'emploi là! On est loin de l'emploi, mais la préoccupation principale c'est : « Si j'ai pas ma médication, je vais péter au frette moi là, là. Fait que l'emploi (sifflement). De quoi on parle? » PI-ORE-05

Des raisons concrètes et pratiques peuvent aussi faire obstacle à la suite des démarches. L'accessibilité peut être compromise par l'impossibilité de se rendre physiquement dans les bureaux d'un organisme donné. Les disparités dans la répartition géographique des organismes, entre les milieux plus ou moins fortement urbanisés, peuvent créer des barrières difficiles à surmonter.

Les organismes sont souvent, contrairement à Montréal où tu peux te promener à pied, ici c'est éloigné les uns des autres. [...] Fait que c'est souvent en enjeux d'aller d'un organisme à l'autre. [...] Il y a des femmes à qui on paie les billets d'autobus de temps à autre surtout quand c'est des démarches sur du long terme, mais on peut pas payer à tout le monde. Fait que c'est un enjeu vraiment le transport encore une fois. PI-SIE-07

Dans certains cas, les secteurs géographiques les plus économiquement accessibles aux personnes éloignées du marché du travail sont aussi ceux qui sont les moins bien desservis par différents services, dont le transport en commun.

²⁰ Le non-recours est défini comme une situation dans laquelle se retrouve « toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre » (Warin, P. [2010]. Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux?, *La Vie des idées*, 1.)

²¹ Voir notamment, en plus de Warin (2010) : Van Oorschot, W. et Math, A. (1996). La question du non-recours aux prestations sociales. *Revue des politiques sociales et familiales*, 43(1), 5-17. Voir aussi Okbani, N. (2014). Le non-recours, révélateur d'une redistribution manquée. Dans A. Eydoux et B. Gomel (dir.), *Apprendre (de l'échec) du RSA : la solidarité active en question* (p. 145-154). Éditions Liaisons sociales.

C'est ce qu'explique cet intervenant d'un organisme ORE de Montréal à propos de certains arrondissements :

Puis souvent ce qui peut être vicieux c'est que souvent ces endroits-là ça peut être encore des lieux où la location de loyer est relativement intéressante. Fait que ça joue effectivement. D'emblée, tu as un petit budget donc tu es porté à aller à ces endroits-là sauf que par la suite c'est là que tu réalises oups... mon transport, il y a moins de services. Puis, ça peut être des services alimentaires. Ça peut être vraiment la base là. PI-ORE-04

Plusieurs personnes éloignées du marché du travail, en jetant un regard rétrospectif sur leur parcours, considèrent par ailleurs que le soutien dont elles ont pu avoir besoin a généralement toujours été présent, et accessible, mais qu'elles ne l'ont simplement pas recherché.

J'avais besoin d'aide, mais ... j'étais comme, je l'assumais pas si on veut. J'assumais pas que j'avais des problèmes puis que j'avais besoin d'aide à l'époque. Maintenant, bien ça fait quand même un petit bout de temps que je sais que j'ai des problèmes puis que j'essaie de les régler et tout... mais à l'époque, j'étais pas prêt à affirmer que j'avais des problèmes. Samuel, 21 ans

J'en ai pas demandé d'aide par rapport à l'emploi, j'en ai pas demandé. [...] Parce que j'ai pas d'expérience. Fait que ça me fait peur de retourner sur le marché du travail, beaucoup. Karine, 31 ans

De l'aide, je ne pouvais pas trop en avoir parce que j'en ai pas trop demandée. Alors, j'allais pas vers l'aide. J'avais quelque chose à faire. Je me suis amusé à rénover et en pensant qu'éventuellement avec la réflexion, j'en viendrais à découvrir exactement... où je m'en vais, tu sais. Ce qui est pas arrivé vraiment. Alors, je suis toujours dans le questionnement. Puis... donc l'aide... d'ailleurs c'est un hasard là, c'est une amie qui m'a parlé de ça par hasard. Michel, 56 ans

Pour les personnes éloignées du marché du travail, l'accès aux services peut ainsi s'avérer complexe et fragile pour différentes raisons. Le premier contact est donc crucial dans la démarche d'accompagnement. Et même lorsque ce premier contact est établi, on verra que le maintien de la démarche demeure incertain, jamais acquis, et que la qualité des interactions avec les acteurs du marché du travail est d'une importance capitale pour soutenir le rapprochement du marché du travail.

2.4 Le déroulement des interactions

Le déroulement des interactions et leur durée révèle une grande disparité entre, d'une part, les expériences vécues auprès des organismes d'employabilité et, de l'autre, celles qui ont eu lieu avec les organismes gouvernementaux Emploi-Québec et Service Canada. Cette distinction tient au type d'interactions qui s'y tiennent : des interactions longues et répétées sur un moyen à long terme avec établissement d'un lien de confiance dans le premier cas; des interactions brèves, espacées dans le temps, parfois uniques, et la plupart du temps essentiellement formelles, sans engagement relationnel, dans le second cas.

2.4.1 Les interactions avec les organismes d'employabilité

On peut distinguer trois types de modalités d'interactions dans les organismes d'employabilité : les rencontres individuelles; les formations et ateliers en groupes; les programmes. En marge de ces modalités, ces organismes font aussi des suivis auprès des personnes éloignées du marché du travail et des employeurs quand l'intervention mène à l'obtention d'un emploi.

On remarque aussi plusieurs phases dans le travail qui s'accomplit entre l'organisme et la personne éloignée du marché du travail. Ces phases pourraient être caractérisées par le type d'interactions, mais aussi leur intensité et leur fréquence. En effet, il y a tout d'abord cette courte période mentionnée plus haut du premier contact et de la validation de l'admissibilité du candidat. Ensuite a lieu la période d'intégration plus ou moins longue et plus ou moins intense durant laquelle la personne éloignée du marché du travail se verra offrir les services de l'organisme et sera accompagnée de façon régulière dans son cheminement. Au terme de son parcours au sein des programmes de l'organisme, il se peut qu'un suivi moins formel et plus espacé s'effectue auprès de la personne (et/ou de son employeur si elle a trouvé un emploi durant la démarche).

Les rencontres individuelles

Seule intervention auprès de la personne éloignée du marché du travail ou combinée avec d'autres, unique ou répétée sur un temps plus ou moins long, la rencontre individuelle est une incontournable des démarches et interventions en employabilité. Quels que soient les organismes, ils offrent un suivi individuel qui se combine généralement avec d'autres formes d'intervention.

C'est beaucoup de counseling qu'on fait. Le service qu'on offre est d'une durée de dix mois. Donc on a, c'est ça... On a le temps de les soutenir au niveau émotionnel. Donc, on leur parle beaucoup tout au long des rencontres. PI-ORE-06

Ils démarrent le groupe qui est de neuf heures à midi pendant deux semaines, puis après ça de neuf heures à trois heures pendant deux autres semaines. Puis, les après-midis, s'ils ont demandé à venir, s'ils ont un rendez-vous individuel, ils viennent.

Sinon, ils peuvent aussi avoir des cours informatiques. PI-ORE-01

C'était vraiment étape par étape, jour après jour. On avait souvent des rencontres individuelles aussi. On avait des rencontres de groupe, puis on en avait tout seul. Elle prenait le temps de savoir c'est quoi qui m'intéressait, mes qualités, qu'est-ce que je voudrais faire, études, travail. Puis en même temps, elle pouvait m'aider avec ce que je vivais aussi. Alexandra, 26 ans

Les personnes éloignées du marché du travail sont décrites par les intervenants comme suivant très souvent des rythmes de vie décousus et éprouvant un besoin de développer leur réseau de contacts et des habiletés relationnelles.

Bien souvent, elles abandonnent pas, parce que nous, admettons qu'elles viennent pour de l'emploi ou pour l'école, moi mon suivi en individuel c'est pour stabiliser tout ce qui empêche ça. Fait que même si... On parlera plus de CV, on parlera plus d'école, on parlera plus de rien de tout ça, mais je vais continuer de les suivre quand même. Fait que leur projet est en pause, mais la démarche avec moi l'est pas. PI-ORE-19

Les rencontres individuelles régulières sont appréciées des personnes éloignées du marché du travail car elles leur permettent de faire le point, étape par étape, et de régler les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

Oui, puis en plus, le vendredi j'ai une heure de rencontre avec mon agente ici à [organisme ORE] pour mes démarches, que ce soit l'orientation, travailler sur mon CV, voir comment la semaine c'est passée, tout le kit, c'est vraiment quelqu'un avec qui je peux discuter de ce qui se passe puis tout. Jonathan, 28 ans

Face à la complexité des besoins des personnes éloignées du marché du travail, ces rencontres débordent souvent du

strict cadre de l'employabilité pour toucher toutes les sphères de vie.

Bien, je la voyais une fois par semaine... des fois deux... Des fois on se voyait comme avant les rencontres. Ça dépend de ce qui se passait dans ma vie puis... des fois je la voyais souvent parce qu'il avait beaucoup de choses qui se passaient... Gabrielle, 21 ans

Moi, je suis dans un programme. [...] Et depuis le début, je rencontre mon intervenant une fois par semaine. Euh... je le rencontre pour un peu discuter. OK, c'est quoi mes objectifs ? Comment ça va ? Tu as besoin de support dans quoi ? Qu'est-ce qu'on peut faire ? Puis, c'est pas juste envers l'emploi. J'ai beaucoup d'aide aussi à... à me stabiliser un peu... Alexandre, 25 ans

Les bénéficiaires soulignent dans l'ensemble la grande disponibilité des intervenants, qu'ils apprécient pour la sécurité qu'elle leur apporte. Pour certaines personnes, le contact individuel est beaucoup plus favorable à l'expression que le contexte de groupe.

Elle était très à l'écoute. Oui, elle m'écoutait beaucoup puis comme, elle essayait de m'aider avec tout ça. Puis, le fait aussi que j'avais des problèmes de parler avec les gens et tout. Des fois, ils organisaient des activités avec les autres personnes de [organisme ORE]. Moi, j'allais une journée par semaine au rendez-vous avec ma conseillère, puis la même semaine une activité. Moi, j'étais tellement tellement tellement réservé sur moi que j'arrivais pas à parler à personne que les activités ça me... non. C'était non direct, puis... Samuel, 21 ans

C'est ainsi que certaines PI utilisent les rencontres individuelles comme un préalable à la participation à un groupe d'intervention.

Souvent on passe par des rencontres individuelles pour l'amener ensuite à aller vers du groupe. PI-ORE-02

Les formations et ateliers en groupe

Les rencontres de groupe permettent de fournir à un ensemble de personnes aux profils et besoins généralement assez homogènes, des outils et des connaissances générales sur des thématiques variées visant à les préparer à intégrer le marché du travail.

Nos animations de groupe permettent aux femmes de toujours avoir une théorie sur des thématiques précises. Fait que la base au niveau de la connaissance de soi, qualité, intérêt, valeur, contrainte, aptitudes... [...] on va tout avoir les outils de la recherche d'emploi. Fait que chaque femme à [organisme SD] à un curriculum vitae, lettre de présentation, comment on fait les appels téléphoniques aux employeurs, simulations d'entrevue, recherche active pour se trouver un stage qui est la même chose qu'une recherche d'emploi et toutes les stratégies de la recherche d'emploi, marché ouvert, marché caché. Fait que je dirais, ça, tout ça est fait en grand groupe. PI-ORE-04

Un intervenant avance que les groupes connaissent une certaine désaffection qui tendrait à se généraliser ces dernières années. Dans la même veine, d'autres PI œuvrant dans différents organismes ont noté des réticences de certains participants à s'engager dans des activités de groupe, notamment par crainte du jugement et de la comparaison.

Fait qu'il y a vraiment une baisse d'intérêt envers la démarche de groupe. Puis, c'est quand on discute avec les collègues des autres organismes, c'est la même chose. La méthode club de recherche d'emploi ne fonctionne plus. Les gens... il y a ça. Fait que là, je fais... On fait des ateliers à la carte plutôt que de faire des longues démarches. PI-ORE-01

Puis, là, au moment de cette évaluation de 30 minutes, de la rencontre d'information, le client va dire s'il préfère aller en groupe ou s'il préfère aller en individuel. C'est

souvent qu'ils veulent aller en individuel. Ils se sentent pas à l'aise à aller en groupe, et ça, je dis pour tous les clients, mais aussi quand même pour les clients éloignés du marché du travail. PI-ORE-02

J'en ai un monsieur il y a quelques années, il avait pas travaillé depuis 1982, fait que l'intégrer en emploi en 12 semaines c'est pas tant évident. Il y avait peut-être un travail à faire avant ça. Fait que c'est ça, puis quand ils arrivent en groupe, des fois ils sont confrontés au parcours de l'autre qui sont peut-être plus avancés ou plus éloignés. Donc, oui, ça a une super belle force le groupe, mais pour certains individus, ça peut nuire. PI-ORE-09

L'expression répétée du souhait d'une prise en charge individuelle a aussi été signalée par cet intervenant d'un centre-conseil en emploi pour les 18-35 ans comme révélateur d'une attitude critique face à la formule de suivi de groupe.

On a eu à s'adapter dans une certaine mesure parce que, de plus en plus, les jeunes veulent moins faire d'ateliers de groupe. Ça devient des besoins plus individuels. Ils veulent un service clé en main ou à la carte, donc qui correspond plus à leurs besoins individuels et personnels. PI-ORE-20

Néanmoins, selon certains intervenants, les démarches en groupe semblent avoir fait leurs preuves et montré leurs bénéfices.

J'avais probablement un 20 à 30 % de ma clientèle qui était éloignée du marché du travail. Fait que quand je les recevais, j'essayais de les envoyer en groupe parce que c'est ça qui est le plus aidant pour quelqu'un éloigné du marché du travail. Fait que je poussais pour qu'ils aillent faire une démarche de groupe. PI-ORE-01

Ils rentrent, ils sont rencontrés une ou deux fois. Puis après ça, ils démarrent le groupe qui est de neuf heures à midi pendant deux semaines, puis après ça de neuf heures à trois heures pendant deux autres semaines.

Puis, les après-midis, s'ils ont demandé à venir, s'ils ont un rendez-vous individuel, ils viennent. Sinon, ils peuvent aussi avoir des cours informatiques. Fait qu'ils vont aller à leur cours d'informatique ou des trucs comme ça. PI-ORE-01

L'analyse révèle donc une certaine tension entre les dynamiques et finalités des interventions individuelles et en groupe. L'intervention individuelle apparaît nécessaire à l'établissement d'une relation personnalisée, à la prise en charge de difficultés complexes et de besoins urgents qui ne peuvent être traités en collectif. On peut toutefois se demander si la préférence pour ce type d'intervention exprimée par plusieurs personnes éloignées du marché du travail ne recouvre pas au moins en partie une intériorisation de la responsabilité pour l'ensemble des obstacles qui jalonnent leur parcours, encouragée par les injonctions des politiques d'activation qui se sont succédé au cours des années. En plus d'être mieux adaptée à la transmission d'informations assez générales qui concernent l'ensemble des personnes rassemblées, l'intervention de groupe offre un cadre à l'intérieur duquel la mise au jour et la discussion de situations similaires, voire partagées, met en évidence les racines sociales de plusieurs obstacles qui se posent sur les parcours. Le groupe s'avère ainsi plus propice à la prise de conscience du rôle fondamental des contraintes sociales dans les situations d'éloignement du marché du travail, contraintes qui peuvent être masquées par un traitement individualisé. On note toutefois que l'intervention de groupe est moins optimale lorsqu'elle est utilisée pour des raisons administratives, comme la réduction des listes d'attente, dès lors que la complexité et la diversité des besoins des personnes éloignées du marché du travail exigent une personnalisation importante de l'intervention. Les deux

modes d'intervention trouvent souvent leur complémentarité dans le cadre des programmes.

Les programmes

Les programmes sont composés d'une série de rencontres, formations, ateliers, stages et autres activités, qui s'inscrivent dans une structure plus ou moins formalisée²² s'étendant généralement sur plusieurs semaines. Certains sont proposés à temps partiel et d'autres à temps plein, mais se déroulent généralement sur un minimum de 3 jours par semaine et exigent au moins une demi-journée de présence. Le plus souvent, les personnes interviewées ont évoqué des programmes à temps plein dont le rythme s'apparentait à celui d'un emploi.

C'est pour ça que nous notre formation elle est de cinq mois puis on les voit tous les jours. Il y a un horaire. Fait qu'on peut suivre leur évolution. Ça demande de la constance puis de l'accompagnement quotidien. PI-SIE-10

Elle fait des ateliers pendant neuf semaines du lundi au vendredi matin et après-midi. Puis, après les neuf semaines... on va faire le CV, à travers tout ça un petit peu de recherche d'emploi aussi. Après les neuf semaines, on commence la recherche d'emploi un petit peu plus intensive. On sait qu'elle doit faire au moins dix recherches d'emploi par semaine. Encore là, on respecte le rythme de la personne. Ça dépend un peu, mais je fais admettons une généralité. PI-SIE-10

L'objectif est qu'après 12 semaines de groupe où on va passer à travers beaucoup d'ateliers psychosociaux, des ateliers de recherche d'emploi, recherche de stage, des stages en entreprise, des visites d'entreprise... qu'ils soient placés en emploi ou en retour aux études, mais retour

aux études c'est pas ce qui est nécessairement souhaitable de la part d'Emploi-Québec. PI-ORE-09

Au sein des programmes, les stages ont un statut particulier car ils sont organisés dans le cadre d'une intervention et font l'objet d'un encadrement et d'un suivi de la part des organismes, mais ils se déroulent à l'extérieur de ceux-ci, chez un employeur. Ces stages ont plusieurs vocations. Ils peuvent servir à vérifier, sinon renforcer, un savoir-être compatible avec un emploi (ponctualité, capacité à répondre aux demandes d'un employeur). Ils servent aussi à valider des habiletés et à acquérir de l'expérience.

Les stages en entreprise ça nous permet de un, ça leur permet de se tester sur le marché du travail. C'est pas nécessairement des métiers qu'ils veulent faire au départ parce que c'est des stages de groupe, mais c'est plutôt nous on peut regarder les attitudes en emploi puis les habiletés. Par exemple, est-ce qu'ils sont capables d'arriver à l'heure? Comment ils réagissent quand quelqu'un donne une consigne? PI-ORE-09

À la fin, on a quatre semaines pour les stages. Donc, on a les stages d'observation pour confirmer leur choix pour celles qui veulent retourner aux études. Puis, des stages d'explorations pour celles qui souhaitent aller directement sur le marché du travail, donc prendre de l'expérience puis faire peut-être décrocher un emploi si... dans la mesure du possible également. PI-ORE-03

Le stage peut aussi être utilisé comme tremplin vers un emploi.

La majorité, nous, c'est pour aller rencontrer des employeurs... Bien, plus signer des stages parce que notre technique, ce pourquoi les employeurs les engagent, on regarde les postes de travail qui sont ouverts

²² Pour une analyse des défis liés à ce type de programmation, voir Bélisle, R., Yergeau, É., Bourdon, S., Dion, M. et Thériault, V. (2011). Défis de la programmation ouverte dans l'insertion sociale et professionnelle de jeunes en difficulté. *Société et Jeunes en difficultés*, 11.

puis là on dit... C'est pour ça qu'on peut y aller passer l'entrevue aussi... c'est qu'on dit à l'employeur : « On va vous donner deux semaines de stage fait que ça l'engage vous et nous. Dans le fond, vous avez deux semaines pour voir si vous la prenez la personne. » Fait que là, nous, on travaille fort à ce que la personne elle fasse un bon stage. Puis, après, l'employeur... 95 pour cent ils les gardent. [...] avant il fallait travailler très très fort, puis maintenant les employeurs sont très ouverts puis ils nous appellent. Puis, ils veulent comprendre. Puis, ils veulent qu'on envoie des gens. Puis, ils sont prêts à nous écouter. Puis, ils sont prêts à ce qu'on passe des entrevues de stage puis même d'emploi avec eux. PI-SIE-08

Même s'ils apportent des bénéfices sur plusieurs plans²³, il ne semble pas toujours possible d'offrir des stages aux personnes éloignées du marché du travail, ce que déplore un intervenant :

Je voudrais bien sûr qu'ils peuvent avoir un stage d'observation ou même des jours de pouvoir pratiquer en essai, des jours d'essai, ce qui est pas toujours réaliste pour les entreprises de leur laisser. Donc, des stages d'observations, même un terrain d'essai pour eux ça serait l'idéal pour voir si c'est vraiment ça qu'ils veulent faire comme travail. C'est que beaucoup au niveau du concret, je pense, c'est ce qui nous manque le plus pour cette clientèle-là. PI-ORE-06

La durée du parcours d'une personne dans un organisme ne se limite pas forcément à celle des programmes, formations et ateliers auxquels elle prend part. La plupart des organismes proposent plusieurs programmes différents et plusieurs formes de suivi (individuel ou en groupe) entre lesquels une personne éloignée du marché du travail pourra

naviguer sur des périodes plus longues. Ainsi, si la durée minimale de programme rencontrée au fil des entrevues a été de cinq semaines, il est fréquent, notamment dans le cas des CJE, qu'un individu revienne bénéficier d'autres services, de façon épisodique, pendant plusieurs années.

Les suivis post interventions

Les personnes qui ont cheminé dans un organisme d'employabilité bénéficient en général d'un suivi de la part de leur intervenant. Les modalités et la durée du suivi varie d'un organisme à l'autre, mais il semble que le contact se distend en général progressivement avant de s'interrompre, et que la durée du suivi est souvent bien plus longue que la durée de l'intervention qui l'a précédée dans l'organisme. PI-El-11 mentionne par exemple que son organisme offre un suivi pouvant aller jusqu'à 2 ans aux personnes qui ont fait 6 mois de cheminement avec eux ou ont été référés par eux à un autre organisme.

Le suivi peut prendre plusieurs formes. Il peut consister en un suivi personnel avec appel à la personne bénéficiaire ou à son employeur si elle a trouvé un travail durant la démarche. Il peut aussi prendre une forme plus ouverte et informelle qui permet aux liens tissés de persister, voire de se consolider²⁴.

Au bout des quatre semaines, ils ont terminé leur démarche, ils ont tous les outils pour se chercher du travail. Ils peuvent... À toutes les semaines, on a des activités de réseautage avec des conférenciers. Ils sont invités à venir à toutes les semaines pour... C'est un suivi post-participation si tu veux. Après qu'ils aient fini, bien au moins, ils

²³ En France notamment, on a montré que les stages sont une modalité clé de l'intervention auprès des jeunes en situation de vulnérabilité : voir Berthet, T. et Longo, M. E. (coord.), Bidart, C., Alfonsi, J. et Noël, M. (2021). *Les rapports au travail des jeunes en situation de vulnérabilité : Dynamiques sociales, action publique et expériences individuelles en France et au Québec*. Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP).

²⁴ Ces suivis peuvent être facilités par la consolidation, avec le temps, du lien de confiance entre la PI et la personne éloignée du marché du travail. Voir notamment Supeno, E., Rivard, L. et Chabot, J. (2021). Pratiques informationnelles de jeunes adultes non diplômés. *Revue Française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 21.

tombent pas comme... Parce que là, la conseillère de groupe, elle, elle redémarre avec un autre gang. Elle a moins de disponibilité. PI-ORE-01

2.4.2 Les interactions avec Emploi-Québec et Service Canada

Les personnes éloignées du marché du travail rencontrées en entrevue ont beaucoup moins témoigné d'interactions avec les organismes gouvernementaux que d'interactions avec des organismes communautaires. Comme pour le sondage, cela pourrait s'expliquer par le mode de recrutement qui s'est fait par l'intermédiaire des organismes d'employabilité. Lorsqu'elles sont accompagnées par l'intervenant d'un tel organisme, leur lien avec Emploi-Québec passe généralement par celui-ci, ce qui crée une certaine distance. Les interactions avec les organismes gouvernementaux sont aussi moins intensives et prolongées dans le temps (Voir section 3.1).

On distingue toutefois deux types de situations rapportées par les répondants ayant trait aux interactions avec les organismes gouvernementaux. Dans le premier type de situation, la personne éloignée du marché du travail est exclusivement bénéficiaire de l'aide sociale, sans être prise en charge par un organisme communautaire. Julie, 42 ans, raconte ses convocations trimestrielles par Emploi-Québec, où la remise du chèque s'accompagnait d'une mise à jour du dossier, d'une vérification anti-fraude et d'incitations à retourner sur le marché du travail. Jonathan, 28 ans, rapporte de son côté avoir eu son premier contact avec Emploi-Québec après avoir quitté son premier emploi à l'âge de 18 ans. Ces contacts, incluant le tout premier, ont essentiellement eu lieu par courrier ou par

messages téléphoniques préenregistrés. Selon lui, ces contacts seraient essentiellement à fixer des rendez-vous afin de vérifier des informations, et ils ont pris fin avec le début de son suivi par l'organisme avec lequel il était en interaction au moment de l'entrevue. Les interactions avec les organismes gouvernementaux sont alors perçues comme essentiellement administratives et basées sur la surveillance.

Le second type de situation, qui peut aussi concerner des bénéficiaires de l'aide sociale, est caractérisé par des interactions relatives à des démarches d'employabilité ou de retour aux études : trouver des offres d'emploi, identifier des employeurs potentiels ou chercher le soutien d'un organisme d'employabilité. Dans ce type de situation, certaines personnes éloignées du marché du travail font état de liens plus serrés et personnalisés avec les agents des organismes gouvernementaux. Karine, 31 ans, rapporte ainsi des contacts suivis, mensuels, avec son agente d'Emploi-Québec pour concrétiser son retour aux études. Elle la référera à un organisme communautaire pour un processus d'orientation avant d'approuver son projet.

2.4.3 Les références : quand les besoins relèvent d'une collaboration

Les organismes d'employabilité pour les personnes en recherche d'emploi sont nombreux et ont souvent des vocations spécialisées. Certains se concentrent sur un type d'intervention (rencontres individuelles, groupes, formations, ateliers, stages) ou sur un profil de clientèle (en fonction du genre, de l'âge, du niveau de scolarité, du nombre d'années au Canada...). Comme l'accès aux services peut s'effectuer à partir d'une variété d'entrées, et notamment par le réseau de

l'individu lui-même (amis, famille, publicité...), le besoin initial exprimé lors du premier contact, ou après une première rencontre, peut ne pas correspondre tout à fait à la vocation de l'organisme qui le reçoit. Dans ce cas, les intervenants peuvent référer la personne à une ressource qu'ils jugent mieux à même d'assurer son soutien.

Oui, oui oui quand même. Bien, quand on... parce que chacun à sa spécificité. Donc, il y en a qui sont un organisme spécifiquement pour les femmes, d'autres pour les personnes très très peu scolarisées, d'autres ça va être les clientèles judiciairisées. Donc, c'est sûr que... Et plus nous donc les 45 ans et plus, 40 ans et plus. Donc, en général, si on se rend compte que notre accompagnement ne va pas être... non pas efficace, mais optimal je crois parce que la principale difficulté dans le dossier du client pour son employabilité c'est par exemple son casier judiciaire. Là, on va le référer à l'autre organisme. Mais ça, il faut vraiment qu'on voit que c'est ce point-là qui est le point bloquant de la problématique... Ou alors il y a aussi [organisme ORE], c'est pour les problèmes de santé mentale et de santé physique, le handicap, etc. Donc, là, c'est pareil. Si on détermine que dans le cas du client c'est son handicap qui rend l'accès à l'emploi difficile. Dans ce cas, on est mieux de le référer à l'autre organisme. PI-ORE-02

De plus, tel que montré à la section 3.2, les besoins des personnes éloignées du marché du travail sont le plus souvent complexes et diversifiés, et ils peuvent nécessiter du soutien spécialisé dans une variété de domaines, ce qui n'est pas toujours possible au sein d'un même organisme²⁵.

Dans certains cas, les PI estiment que l'offre de service sur leur territoire est

suffisamment diversifiée pour servir tous les types de population et que la cohabitation se fait sans concurrence marquée, chaque organisme ayant sa spécificité. Ils font aussi valoir le rôle que certaines instances de concertation et de collaboration entre organismes permettent dans l'optimisation de l'aide offerte sur certains territoires.

Des obstacles peuvent toutefois entraver la collaboration et le référencement. La collaboration avec certaines grandes organisations peut aussi s'avérer difficile en l'absence d'un contact personnel.

Bien, ce qui est pas facile, c'est pas qu'ils veulent pas collaborer, mais c'est qui est le plus difficile c'est les CLSC. C'est de réussir à parler à la bonne personne. C'est... Là, nous, on a réussi, mais c'est pas toujours simple. Une fois qu'on a le contact, ça se passe, ça se passe bien. Sinon, je dirais que la collaboration, ça se passe bien. Je pense pas que c'est compliqué. Il faudrait voir avec l'agente de liaison, mais il me semble que ça se passe assez bien. PI-ORE-03

La référence suppose aussi la connaissance par le référé de l'organisme qui serait plus adapté à la personne qui se présente à lui. Certains organismes, qui desservent des personnes éloignées du marché du travail en fournissant un soutien de type psychosocial, visant à stabiliser les autres sphères de la vie pour rendre disponible, ne bénéficient pas toujours d'une grande visibilité auprès d'une partie des organismes d'employabilité. C'est le cas de celui où travaille PI-SIE-07.

C'est dommage parce qu'on est souvent, la préemployabilité, c'est... Ou on peut travailler en parallèle, elles peuvent venir ici expérimenter des choses ou développer

²⁵ Des recherches ont montré que ces modes de collaboration et d'articulation d'un accompagnement qui se veut intersectoriel de la part des PI peuvent prendre plusieurs formes, comme des partenariats formalisés entre organismes aux milieux de vie rassemblant une multiplicité des professionnels de divers secteurs sous un même toit. Voir Longo, M. E., Gaudreau, A. et Franke, S. (2021, sous presse). Innover dans les solutions aux problèmes d'emploi des jeunes: services intégrées, collaboration informelle et promesses de participation. *Cahiers de recherche sociologique*, (68).

tout ce qui est relationnel, mais nous autres on n'est pas entouré d'organismes en employabilité, puis ils ne nous connaissent pas. On n'est pas sur les mêmes tables de concertation, on n'est pas dans les mêmes réseaux. Puis, je trouve ça dommage parce qu'on pourrait être complémentaires. PI-SIE-07

Pour ce qui est de la collaboration avec les employeurs, et leur ouverture à intégrer des personnes éloignées du marché du travail, les témoignages des PI et des personnes éloignées du marché du travail convergent sur l'idée qu'elle varie passablement entre les secteurs d'emploi, les organisations et les individus. Dans certains secteurs, la conjoncture économique, et une sensibilité croissante des gestionnaires aux enjeux de responsabilité sociale, semblent favoriser une ouverture croissante à la collaboration.

Bien, je dirais qu'il y a peut-être deux facteurs [qui font que certains employeurs s'engagent davantage avec les personnes éloignées du marché du travail]. Il y en a un c'est qu'en ce moment il y a une pénurie de main-d'œuvre. Donc, quelque part, si on leur réfère un client, si on fait passer une candidature, c'est quand même un engagement de soutien à cette personnes éloignée du marché du travail. Un des problèmes aussi, c'est le manque de référents, c'est le manque d'appuis de la candidature. Donc, nous, on peut être cette marche là, ce point de référence pour accompagner une candidature. Donc, ils vont être favorables parce qu'ils ont des besoins de main-d'œuvre. Donc, ils vont peut-être ouvrir davantage aujourd'hui que ça ne l'était il y a quelques années. Ça, c'est un premier point. Puis, le deuxième point que je vois, c'est quand même qu'on parle beaucoup et je pense de façon authentique d'inclusion, de mission, de valeurs, de bienveillance, de tout ça qu'il y a quand même des entreprises qui font un peu de chemin là-dedans sur le rôle qu'elle joue au niveau de la collectivité et leur impact social aussi. Donc, il me semble qu'il y a aussi ce

courant qui est en train de faciliter aussi. Parfois, on entend : « Présentez-vous pas de CV. » Donc, là, oui, les clientèles éloignées du marché du travail, elles viennent avec ce qu'elles sont et puis elles ont une chance supplémentaire plutôt qu'il y a quelques années. PI-ORE-02

Certains ont toutefois évoqué des obstacles à la collaboration entre les organismes d'employabilité suscités par la vitalité du marché de l'emploi. Cette conjoncture favorable fait diminuer le nombre global de demandeurs d'emploi et, de ce fait, augmenter la proportion de personnes éloignées du marché du travail parmi ceux-ci.

Maintenant, dans la banque qui reste, il y en a beaucoup beaucoup qui sont à l'aide sociale, parce que les gens qui sont au chômage, ils quittent leur emploi et ils sont capables de s'en trouver un autre par elle-même. Là, c'est difficile pour les organismes communautaires au niveau du recrutement. PI-SIE-08

En période proche du plein emploi, comme ce fut le cas au moment de la plupart des entrevues avec les PI, les organismes cherchent activement à avoir suffisamment de personnes éloignées du marché du travail pour pouvoir maintenir leurs programmes, mais les références sont moins nombreuses.

La réalité montréalaise pour l'ensemble des organismes communautaires est rendue très très très difficile. Il y a beaucoup d'organismes communautaires qui ont fermé. Puis, tu vois, encore là, la réalité du plein emploi actuellement... fait qu'il y a certains services qui ont pas eu le choix de fermer parce que là il y en a de l'emploi. Fait que plusieurs services ne sont plus nécessaires. Fait qu'au contraire, on va recevoir des courriels : « Prochain groupe peut commencer telle chose. Envoyez-nous des personnes. » Oui, quand on peut, il y a aucun problème, mais c'est rare. C'est rare rare. PI-ORE-04

Avec les autres, oui absolument. On des partenaires. On... Si j'ai un client qui arrive, que c'est une personne immigrante, qui est arrivé depuis un an, puis je vois que c'est pas ici qu'il doit aller, c'est chez [organisme ORE]... Je l'avais oublié. C'est eux la clientèle immigrante. Moi, si je suis pas outillée pour l'aider. Bien, je vais l'envoyer là-bas. Ce qui a changé... là, je sais pas si on devrait parler sur ça... mais, ce qui a changé c'est que là, il y a une pénurie de main d'œuvre. On a une pénurie de clients. Fait que là, on est plus poussé à vouloir garder le client. Fait que si moindrement je sais qu'il est déjà allé chez [organisme ORE], il a déjà sa première expérience de travail, même si c'est cinq ans et moins, je vais le garder. PI-ORE-01

Au final, le travail de collaboration et de référencement entre organismes est souvent complexe et il peut s'accompagner d'une série d'enjeux de légitimité, de concurrence et de financement. En effet, si les champs d'action des organismes deviennent perméables aux autres et interconnectés, les modes de financement demeurent, de leur côté, majoritairement sectoriels et par organisme²⁶. Le mode de financement des organismes d'employabilité par Emploi-Québec, basé sur des quotas annuels, peut aussi inciter les organismes à limiter les références pour préserver leurs ressources. Comme d'autres l'ont déjà constaté, le fait que les acteurs ne collaborent pas tous à partir des mêmes ressources, philosophies d'action ou informations du milieu est susceptible de créer des déséquilibres de pouvoir ou des incompréhensions entre des logiques d'intervention distinctes²⁷.

2.5 La satisfaction à l'égard des interactions et leurs retombées

La satisfaction des personnes éloignées du marché du travail à l'égard des interactions et de leurs retombées diffère aussi passablement selon la catégorie d'AMT en cause. Le développement d'un sentiment de confiance et de sécurité apparaît indissociable d'un mode d'information personnalisé et d'un engagement sur la durée, largement associé aux interactions avec les organismes communautaires.

2.5.1 Des expériences contrastées avec les différents acteurs du marché du travail

La Figure 12 présente les proportions d'accord (« Totalelement d'accord » et « Un peu d'accord ») avec cinq énoncés de satisfaction relativement à ces interactions par les répondants qui ont eu au moins un contact avec chacun des AMT²⁸. Pour tous les énoncés positifs, Facilité de rencontrer quelqu'un, Ont compris la situation, Utile pour les démarches, Résultats concrets, le même ordre est toujours observé : les organismes communautaires semblent être les plus appréciés, suivis des services d'Emploi-Québec, des employeurs et finalement, ceux de Service Canada. Pour tous les AMT, c'est à l'égard de l'accessibilité et de la compréhension de la situation que la satisfaction est la plus élevée. La satisfaction à l'égard de l'utilité de l'interaction dans la démarche de la personne et de ses résultats concrets est,

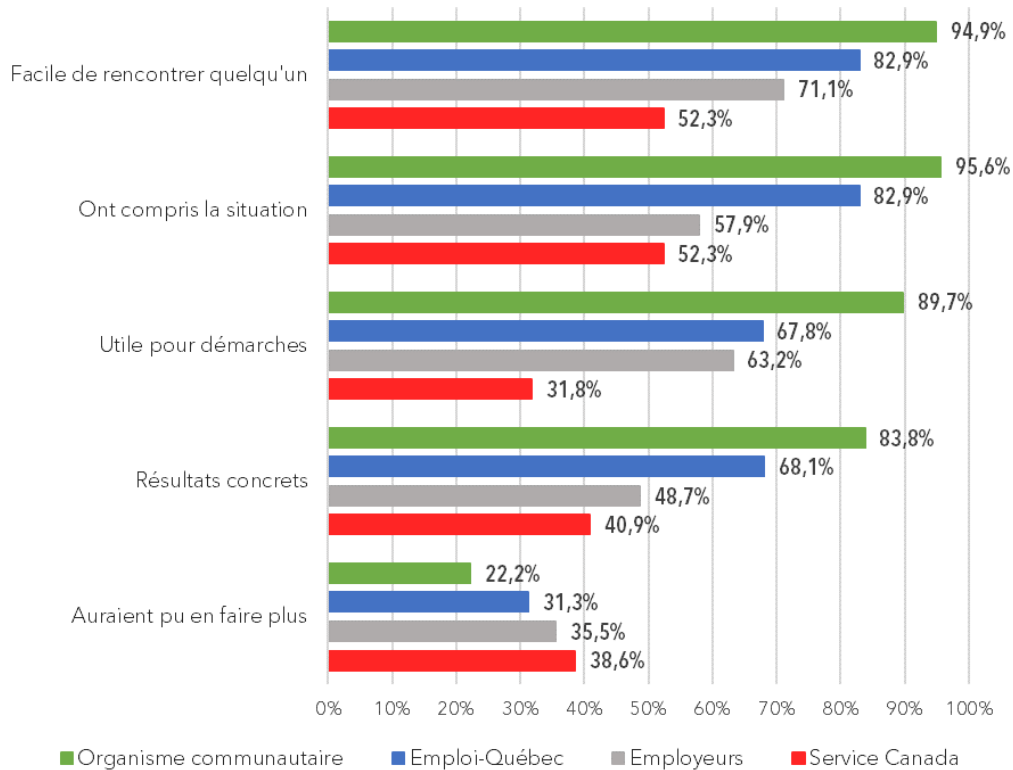
²⁶ Voir Burlone, N., Andrew, C., Chiasson, G. et Harvey, J. (2008). Horizontalité et gouvernance décentralisée: les conditions de collaboration dans le contexte de l'action communautaire. *Canadian Public Administration*, 51(1), 127-142.

²⁷ Voir René, J.-F., Goyette, M., Bellot, C., Dallaire, N., et Panet-Raymond, J. (2001). L'insertion socioprofessionnelle des jeunes : le prisme du partenariat comme catalyseur de la responsabilité. *Lien social et Politiques* (46), 125-139. Voir aussi Bourdon, S., Yergeau, É., Mazalon, É., Bélisle, R. et Babin, P.-O. (2011). *Mise en œuvre et premiers effets de la mesure Engagement jeunesse*. Rapport final de l'évaluation remis au Secrétariat à la jeunesse. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA).

²⁸ Voir section 3.1 pour les proportions de répondants ayant été en contact avec chaque catégorie d'AMT.

Figure 12.

Accord face aux cinq énoncés de satisfaction relativement aux interactions avec les acteurs du monde du travail (% de répondants ayant été en contact avec l'acteur)



dans tous les cas, un peu moins élevée. On note toutefois que pour l'ensemble de ces indicateurs positifs, le taux de satisfaction à l'égard des organismes communautaires ne descend jamais sous les 83 %, alors que le taux de satisfaction à l'égard de Service Canada dépasse à peine 50 %.

À l'inverse, pour le seul énoncé négatif, Auraient pu faire plus, c'est Service Canada qui présente le plus fort pourcentage de répondants d'accord avec 38,9 %, suivis des employeurs avec 35,5 %, d'Emploi-Québec avec 31,3 % et des organismes communautaires avec 22,2 % des répondants d'accord. Il est intéressant de

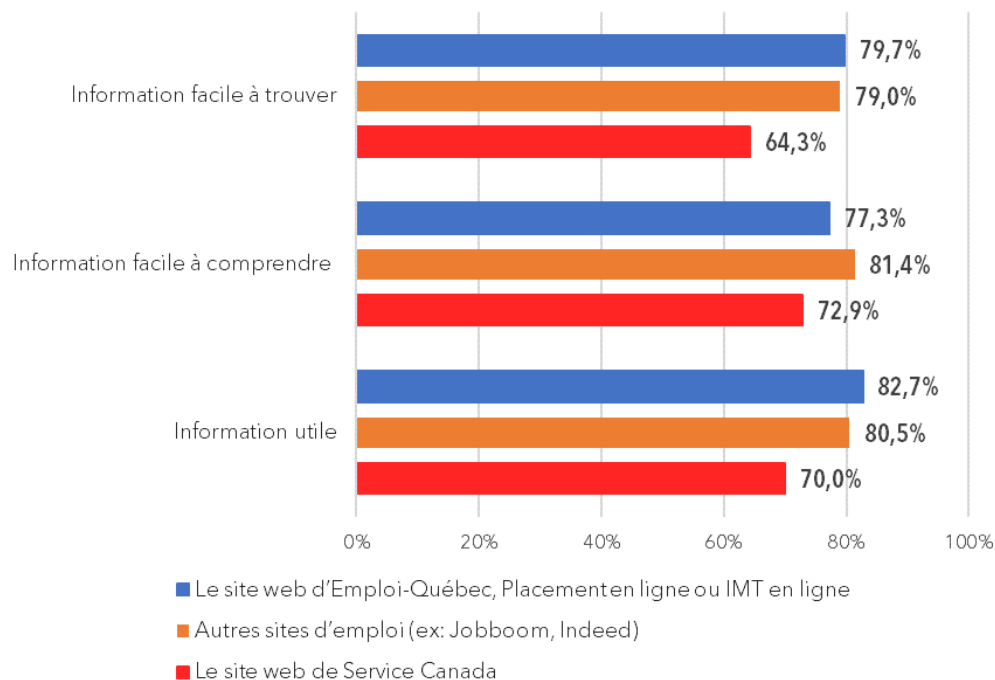
souligner que la proportion de personnes estimant que Service Canada aurait pu en faire plus (38,6 %) est passablement moindre que celle des personnes qui n'ont pas jugé que cette interaction leur a été utile (68,2 %) ou qu'elle a donné des résultats concrets (59,1 %), ce qui pourrait indiquer des attentes plus faibles envers cet AMT qu'envers les autres.

La satisfaction des répondants au sondage face aux interactions avec des sites web liés à l'employabilité a aussi été évaluée à l'aide de trois énoncés : information facile à trouver, information facile à comprendre et information utile. Seuls les répondants qui

avaient déjà visité une catégorie de site²⁹ ont pu répondre aux énoncés. La Figure 13 présente les pourcentages de personnes d'accord (« Totalelement d'accord » et « Un peu d'accord ») avec l'énoncé. Le site de Service Canada est le site internet où la moins grande proportion de répondants est en accord avec les énoncés, mais il présente tout de même des pourcentages d'accord supérieurs à 64,3 % pour les trois énoncés. Avec des proportions avoisinant les 80 % pour les trois énoncés, le site internet d'Emploi-Québec ou les autres sites internet d'emploi semblent présenter des niveaux similaires de facilité de recherches, de compréhension et d'utilité auprès des personnes éloignées du marché du travail interrogés.

L'analyse des entretiens avec les personnes éloignées du marché du travail apporte un éclairage complémentaire sur cette satisfaction contrastée entre les organismes communautaires et les organismes gouvernementaux³⁰.

Figure 13.
Accord face aux énoncés de satisfaction face aux sites internet (% de répondants au sondage ayant déjà visité le site internet)



²⁹ Voir section 3.1 pour les proportions de répondants ayant visité chacune des catégories de sites.

³⁰ Le faible nombre et le caractère généralement vague des références aux employeurs n'a pas permis d'approfondir l'analyse sur ce point.

2.5.2 Des interactions personnalisées qui favorisent un sentiment de confiance et de sécurité

Les entretiens avec les personnes éloignées du marché du travail font état d'interactions majoritairement positives et de retombées importantes à la suite de leurs interactions avec les PI. Qu'il s'agisse de trouver un rythme de vie plus stable, plus cohérent avec une vie professionnelle, de développer un sentiment d'appartenance et de rompre l'isolement, ou de mieux gérer l'anxiété et ses sources, les bénéfices sont multiples dans cette sphère de constitution d'un cadre sécurisant. L'image de soi et la confiance sont elles aussi nourries par la bienveillance et le soutien ressentis par les participants. Pour Sylvie, 51 ans, la disponibilité des intervenants joue un rôle central dans la création de ce sentiment.

Je pense qu'ils ont à peu près tout. Parce que quand tu veux jaser, ils sont là, quand tu as besoin d'eux autres, ils sont là. Je vois qu'est-ce qui pourrait aider plus. Quand on a besoin, on a rien qu'à demander, puis... C'est sûr que si tu demandes pas, tu auras pas d'aide, mais quand tu demandes, ils sont toujours prêts à t'aider. Sylvie, 51 ans

Cet aspect est particulièrement éloquent dans le témoignage d'Inaya, 31 ans, à propos de son intervenante :

Oui, respect de mes limites, mes besoins. Vraiment, c'est tout ça qu'elle a fait. Euh... les deux autres... Donc c'est vraiment elle, elle a réussi à m'intégrer à la société. Euh... je dirais québécoise, parce que, avec tout ce que je vivais, j'étais vraiment quelqu'un de marginalisé, d'exclus. C'est comme ça que je me sentais, oui. Déjà par le fait que je vivais de l'aide sociale. J'avais ma fille,

j'étais monoparentale... vraiment j'étais quelqu'un de marginalisé. Même dans la façon dont les autres personnes de dehors interagissaient avec moi, je le ressentais. Je sentais du jugement, je sentais... beaucoup de pression. Donc, vraiment, je me voyais comme quelqu'un de marginalisé. Et puis elle, elle m'a aidé à m'intégrer. Inaya, 31 ans

Cette confiance nourrie par l'intervenant pourra enclencher un cercle vertueux s'étendant à d'autres sphères.

Puis j'en parle avec mes enfants, que je suis fière d'être ici puis tout. Puis : « Awaïlle mom, vas-y, lâche pas. Continue, on t'encourage. » Isabelle, 50 ans

La disponibilité, l'écoute et l'empathie des intervenants sont donc des aspects auxquels les personnes éloignées du marché du travail sont particulièrement sensibles et sur lesquels ils mettent unanimement l'emphasis quand il s'agit d'aborder les interventions favorables. Les personnes qui font appel à un organisme d'employabilité peuvent se sentir démunies face aux attentes du marché du travail. Au-delà de l'aide purement matérielle qui peut être apportée, le renforcement du sentiment de compétence par des interactions valorisantes revêt une importance particulière³¹.

C'est sûr que j'étais beaucoup plus anxieuse de... puis genre vous parler là, à ma première rencontre là que ça me stressait puis tout. Ils ont su comme me mettre en confiance là. Puis, à plus me parler du fonctionnement, puis des staffs, puis des... Elle m'a fait rencontrer tout le monde, puis. En plus, bien genre, dans les rencontres, les TP, quand il y a des nouveaux, que ce soit des nouveaux intervenants ou des nouveaux participants, bien là ils vont comme faire le tour pour que tout le monde se nomme, fait que genre, c'est plus des inconnus rendus là là... Gabrielle, 21 ans

³¹ Ce constat du rôle clé de la bienveillance et du renforcement positif dans l'intervention des PI auprès des personnes éloignées du marché du travail est soulevé dans plusieurs études. Voir notamment Berthet, T. et Longo, M. E. (coord.), Bidart, C., Alfonsi, J. et Noël, M. (2021). *Les rapports au travail des jeunes en situation de vulnérabilité : Dynamiques sociales, action publique et expériences individuelles en France et au Québec*. Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP).

Le sentiment d'être accompagné à chacune des étapes vers l'emploi occupe une grande place dans les perceptions positives des personnes éloignées du marché du travail. Il peut s'agir d'une formation, d'apprendre à faire quelque chose ou d'avoir quelqu'un qui saura les guider, trouver une réponse à leurs questions ou faire quelque chose qu'ils ne se sentent pas encore capables d'accomplir eux-mêmes.

On m'a beaucoup aidée. Dans le fond, ici, il y a une graphiste. Et, c'est la graphiste qui a fait ma carte. Fait qu'elle, elle m'a aidée. C'est elle aussi qui fait mes étiquettes, fait qu'elle les imprime. Moi, je les amène chez nous, puis ainsi de suite. Puis, la directrice aussi, elle m'encourage beaucoup à faire qu'est-ce que je fais en ce moment. Puis, oui je te dirais qu'ici, c'est le fun être ici. Pour vrai là... Camille, 23 ans

2.5.3 Certaines interactions jugées impersonnelles et inhumaines

Les personnes éloignées du marché du travail ont témoigné de difficultés à trouver leur chemin pour avoir accès aux services gouvernementaux, où ils peuvent se sentir dépourvus sans le soutien plus personnalisé typique des organismes d'employabilité.

C'était plus facile d'appeler ici [dans l'organisme ORE] puis prendre rendez-vous que d'appeler puis prendre rendez-vous avec je sais pas qui à Emploi-Québec (rires). Il y a pas de problème avec le service, mais c'est atteindre les services qui peut être un peu... mélangeant. Un peu perdant comme je suis un peu... je me sentais un peu perdu comme bien : « OK, ils ont-tu un service pour ça ? Je sais pas. Qui j'appelle ? Je parle-tu à la réceptionniste ? Je parle à qui ? Je sais pas. » Il y a beaucoup de gens, puis il y a beaucoup de départements, puis c'est comme un peu... Alexandre, 25 ans

Certaines interactions, essentiellement avec des organismes gouvernementaux,

sont aussi perçues par les personnes éloignées du marché du travail comme impersonnelles et mal ajustées à la complexité de leur situation. La difficulté à se retrouver dans l'appareil bureaucratique peut être exacerbée par le sentiment d'éloignement créé par le contact téléphonique.

Bien... pas mal. Moi, je trouve ils sont bêtes, ils sont... pas corrects, là. Sinon, tu les appelles, puis ils sont comme : « Oui, mais tu as pas appelé la bonne personne. - Oui, tu peux tu me le référer ? - Non ! » Puis là, ils raccrochent. Ça te tente pas de me donner son numéro, quelque chose ? Non ? Camille, 23 ans

Mais c'est surtout lorsqu'elles sont perçues sous le signe de la surveillance et du contrôle, plutôt que du soutien global dont les personnes éloignées du marché du travail ont besoin, que ces interactions sont jugées insatisfaisantes. Cette réponse sur les suggestions d'amélioration à apporter au soutien reçu par les personnes éloignées dans le sondage est éloquent à cet égard.

Avoir une vraie aide pas juste demander chaque semaine si on a postulé et rien apporter en plus pour aider la personne. On a besoin d'une vraie démarche d'aide pas juste de savoir si on a bien fait nos devoirs. (Répondant au sondage)

L'interaction peut être jugée inhumaine dès lors que la PI se retrouve à appliquer des règles qui, aux yeux de la personne éloignée du marché du travail, semblent arbitraires et aveugles à la spécificité de sa situation.

Je dirais chômage c'est un vrai cauchemar, on oublie ça. Le chômage... la première que j'ai... que je suis parti de ma job parce que je suis parti de ma job à certains moments. J'y suis retourné, mais je suis parti justement parce que j'étais en burn-out, mais ça avait pas été... C'était vraiment un départ. J'avais donné mes deux semaines

de préavis tout le kit, mais tu as pas le droit au chômage quand c'est toi qui s'en va. Puis tu as pas le droit au chômage si ton employeur te renvoie pour autres raisons que changements dans les horaires ou dans les employés. Le chômage, tu le paies pour pouvoir y avoir droit, mais au final, il y a tellement de restrictions dessus qu'ils te le donnent jamais. [...] Il te prenne ton argent. Tu paies à toutes tes paies un peu dessus, ça fait partie des impôts, ça fait partie de la cotisation de tes paies, puis c'est tellement difficile y avoir droit au chômage. C'est absurde. Tu le paies, tu devrais y avoir droit. [...] Bien j'ai eu des contacts légers avec eux, des fois, ils me rappelaient pour avoir les détails un peu plus poussés sur ce que j'avais donné comme information en ligne, mais en tant que telle, j'ai donné les informations tout le kit. Puis, ils me disent je correspond pas. Qu'est-ce que tu veux que je dise là-dessus? Même eux autres peuvent rien n'y faire là. C'est de la bureaucratie puis les règles sont mises fait que même si l'agent voudrait bien me laisser, il peut pas. Fait que je correspond pas à ça fait que j'ai pas le droit. Jonathan, 28 ans

Ce type de jugement est aussi formulé par Nathalie, 52 ans, qui a perdu l'année d'allocation de chômage à laquelle elle aurait eu droit pour avoir voulu aider sa sœur en état de santé critique plutôt que de rechercher un emploi. Elle estime que cette décision de suspendre ses droits a eu un impact extrêmement négatif. Elle pense que cet événement l'a fait chavirer dans une situation de précarité bien plus considérable et longue qu'elle ne l'aurait été sans cette décision.

Le chômage. Leurs décisions, quand ils prennent leurs décisions, je trouve que c'est pas humain bien bien, ce qu'ils font. [...] On est pas tous dans la même coche là, mais eux autres, c'est comme ça. Oui. Leurs décisions, quand ils prennent leurs décisions, je trouve que c'est pas humain bien bien, ce qu'ils font. Nathalie, 52 ans

D'ailleurs, plusieurs pistes d'améliorations proposées par les personnes éloignées du

marché du travail dans le cadre du sondage concernent cet aspect des interactions avec des organismes gouvernementaux : « Plus d'aide de la part d'Emploi-Québec, pas seulement contrôle et menaces »; « Changer les employés d'Emploi-Québec (ou améliorer leur comportement) »; « Moins de menaces de coupures de prestations pour absence ou retard dans les programmes ».

Parfois, une seule interaction jugée impersonnelle avec une PI en particulier peut entraîner une généralisation du jugement négatif à l'ensemble de l'organisme. Cet événement pourra mener la personne éloignée du marché du travail à aborder ses relations à l'organisme avec un préjugé défavorable, alors que d'autres personnes ont pu témoigner du soutien et du rôle facilitateur que peut avoir eu leur PI.

Néanmoins, le rôle de surveillance joué surtout par les PI des organismes gouvernementaux peut parfois être vu comme positif et mobilisateur, par certaines personnes dans certaines circonstances.

Je venais d'arriver sur l'aide sociale. Ça faisait peut-être un an que j'étais dessus. Ils m'ont dit : « Bien OK. Bien, si tu veux rester avec l'aide sociale, tu as pas le choix de faire un projet là. Tu as pas le choix de faire quelque chose, sinon on te coupe. » Fait que c'est ça qui m'a poussé en vrai. C'est ça qui m'a donné le choix et non de rester sur l'aide sociale à rien faire. C'est peut-être pas agréable pour certains. Ça l'était pas agréable au début pour moi. J'ai détesté ça. Mais, tu sais quoi? Aujourd'hui, je vais avoir de quoi de gratifiant dans ma vie. Sarah, 21 ans

Ce rôle peut même être accueilli, voire attendu, de la part de certaines personnes qui admettent avoir besoin d'une motivation externe pour se mettre en mouvement.

À part garder mes dossiers à jour, ils m'ont jamais rappelé pour dire : « Bien, on peut te proposer [organisme ORE] ou quoi que ce soit. » [...] C'est le seul point négatif que je peux dire. C'est que ça a pris du temps avant qu'ils... C'est moi qui a dû les contacter. Et, je me dis pourtant je suis sur le bien-être. C'est pas à cause... je veux rester sur le bien-être façon de parler là. Et, ça prit du temps avant qu'ils finissent par comprendre que j'existais là. Et ça m'aurait peut-être eu besoin. Ça m'aurait donné des coups de pied dans le cul que j'aurais eu de besoin à ce moment-là, je pense. Gabriel, 28 ans

Ah, il aurait fallu que je cherche. Je vais dire ça comme ça. Je peux pas blâmer personne. Par contre, peut-être, quand que je suis tombé sur le chômage, peut-être le chômage aurait pu dire : « Regarde, il y a peut-être des ressources. » Peut-être directement du chômage. [...] Je savais même pas qu'un organisme comme [organisme ORE] existait, j'en avais aucune idée. C'est mon ami qui m'a dit : « Tu devrais aller chez [organisme ORE]. » Fait que c'est là qu'il m'a expliqué, mais genre ... tu sais, quand même intéressant. Fait que, oui. Sylvain, 60 ans

Ainsi, les contacts, invitations et incitations à entreprendre des démarches d'employabilité de la part des agents gouvernementaux, tantôt perçues comme une surveillance exagérée, peuvent aussi être vues comme un coup de pouce ou une aide à la découverte de ressources méconnues.

2.5.4 Des interactions parfois insuffisantes devant l'ampleur des défis

Selon les PI, les principales lacunes dans le soutien aux personnes éloignées du marché du travail sont associées aux troubles psychologiques, notamment les troubles anxieux et états dépressifs plus ou moins intenses.

La santé mentale, c'est un sujet sur lequel on ne se sent pas forcément compétent dans nos organismes d'employabilité. On demande souvent des ressources là-dessus

parce que c'est un critère quand même... ça peut être quand même un critère d'échec à la recherche d'emploi important, un frein en tous cas. PI-ORE-02

Les problèmes de santé mentale sont d'autant plus préjudiciables quand leur prise en charge, au niveau du diagnostic, peut-être à la fois longue et difficile.

Puis, j'ai un DESS en santé mentale. Ça, c'est ma spécialisation. Je trouve que, pour moi, c'était important avec la clientèle que j'avais. Je... je peux pas passer à côté de ça, là, c'est impossible. PI-ORE-05

Si certaines ressources et soutiens sont disponibles dans le milieu communautaire, le bât blesse dès lors que la situation exige un avis et un soutien médical. La communication et la prise en charge se heurtent à la saturation du système de santé et des services sociaux qui ne peut répondre rapidement aux demandes.

La problématique majeure pour ces personnes-là c'est que l'accessibilité au diagnostic est excessivement difficile. Les accès de services, on parle de médecins, de psychiatres, de suivis psychiatriques, de psychologues, de travailleurs sociaux, le système est vraiment, vraiment inaccessible et très loadé aussi, hein. Les gens qui sont dans ces milieux-là... de moins en moins disponibles et à chacun avec leur mode de fonctionnement. PI-ORE-05

La place que peuvent prendre les troubles de santé en général, et de santé mentale en particulier, dans l'éloignement du marché du travail a déjà été traitée dans la section 2.4. Mais les limites de l'intervention en employabilité à cet égard doivent aussi être soulignées, car elles posent notamment la question de la complémentarité des services entre les organismes qui relèvent du champ du MTESS (via Emploi-Québec) et ceux qui relèvent du champ du MSSS (Santé et services sociaux).

3. Conclusion

Au terme de cette étude qui visait à mieux connaître les interfaces entre les personnes éloignées du marché du travail et les acteurs participant à l'intégration en emploi, il nous semble important de revenir sur deux grandes conclusions qui peuvent être tirées de l'ensemble des résultats et témoignages présentés.

Mentionnons d'abord l'importance **d'appréhender la situation des personnes considérées éloignées du marché du travail sous la perspective de leur parcours de vie, à la fois dans la durée et dans l'inclusion des dimensions qui dépassent largement la sphère du travail**, tant dans les politiques publiques que dans l'intervention. On a pu constater que leur situation d'éloignement, à un moment où le marché du travail est de surcroît particulièrement favorable, est marquée par un cumul de difficultés dans plusieurs domaines dont l'intervention de soutien ne peut faire abstraction. Malgré de nombreuses séquences d'inactivité, la plupart des parcours observés incluent des contacts avec l'emploi, mais sous une forme souvent peu valorisante et reconnue, tant socialement que sur le marché du travail. Ces parcours sont aussi marqués par de multiples situations et épreuves, qui se cumulent et parfois même se superposent, pour contribuer à l'éloignement du marché du travail. Des besoins multiples – avec ou sans lien direct avec l'emploi – se font sentir chez ces personnes sans qu'elles arrivent toujours

à trouver leur chemin vers les ressources qui pourront les appuyer. Lorsqu'elles y arrivent, de nouveaux défis se posent dans leur interaction avec les AMT. Certaines interactions apparaissent alors plus propices à stimuler et accompagner un rapprochement. L'analyse des parcours appelle non seulement à considérer l'ensemble des sphères de vie pour être en mesure d'offrir un accompagnement adéquat, mais aussi à être attentifs aux cumuls d'obstacles qui, pris isolément, ne constituent pas des freins à la réintégration, mais dont l'accumulation progressive peut éloigner durablement du marché du travail. Ce constat appelle à soutenir et accentuer la collaboration entre les services de soutien du réseau de la santé et des services sociaux et les services d'aide à l'emploi qui ne peuvent à eux seuls répondre efficacement à l'ensemble des situations rencontrées. Le caractère personnalisé, humain et sécurisant des interactions vécues avec les organismes communautaires ressort par ailleurs comme un aspect particulièrement favorable à la reconstruction du lien de plusieurs de ces personnes avec la société³², en parallèle d'un rétablissement du lien à l'emploi. Une réponse adéquate aux besoins de ces personnes nécessite à la fois un ajustement à l'urgence de certaines situations de crise et une inscription de l'accompagnement dans la durée pour générer des retombées durables et satisfaisant. Une vision englobante de leur parcours met aussi en

³² Voir Bourdon, S. et Bélisle, R. (2005). Temps de rencontre et rencontre de temporalités. L'intervention auprès de jeunes adultes marginalisés comme médiation des temporalités institutionnelles et individuelles. *Lien social et politiques*, 54, 173-184.

lumière la nécessité d'être accessible au moment propice, l'élément déclencheur d'une démarche de rapprochement de l'emploi n'étant pas toujours prévisible ou arrimé à un quelconque calendrier organisationnel.

La recherche a aussi permis de constater **l'écart important entre les interactions vécues avec les organismes communautaires et les services publics de l'emploi**. Même si ces deux catégories d'AMT n'ont pas les mêmes missions, modes de fonctionnement ou ressources, il faut prendre acte du fait que les services publics de l'emploi apparaissent souvent aux yeux des personnes éloignées du marché du travail – sauf dans certains cas où leurs interventions précipitent l'activation du parcours – comme des structures offrant des solutions humainement impersonnelles et peu sécurisantes, ce qui les rend peu propices à satisfaire leurs besoins de rattachement et de reconnaissance sociale. Cette différence de perception pourrait ne causer que quelques désagréments et s'avérer au final plutôt triviale lors d'interactions entre ces organisations et la population générale.

Mais elle prend toute son importance quand on considère la très faible marge d'erreur disponible pour l'intervention auprès de cette population particulièrement fragilisée par un parcours jonché d'obstacles et dont le lien au social est souvent ténu. L'accompagnement plus intensif, personnalisé et prolongé offert par les organismes d'employabilité et les autres organismes communautaires est ainsi plus ajusté aux besoins des personnes éloignées du marché du travail. Mais cet accompagnement, qui compte son lot de difficultés, n'est possible que dans un contexte où ces organismes peuvent avoir suffisamment de ressources et de marge de manœuvre pour assurer un accompagnement optimal. Le rôle joué par les règles d'attribution du financement, par les indicateurs de résultats et par l'insistance parfois induite sur une sortie rapide de situations éminemment complexes peuvent mettre à mal la flexibilité et la durée pourtant nécessaires des interventions, et devenir ainsi un enjeu majeur de cette capacité d'accompagner le parcours vers l'emploi des personnes éloignées du marché du travail.

Annexe 1 - Éléments méthodologiques

Trois collectes de données ont été effectuées dans le cadre de cette étude : des entretiens avec des personnes éloignées du marché du travail; des entretiens avec des PI; un sondage auprès de personnes éloignées du marché du travail. Les guides et questionnaires utilisés dans le cadre du projet ont été conçus par l'équipe de recherche et commentés par la COCDMO avant leur utilisation.

Pour les trois collectes, le recrutement des répondants a été piloté par la COCDMO par le biais de la mobilisation de ses membres. Dans chaque organisme participant, une personne contact a établi le lien avec les répondants et, dans le cas des entretiens en face à face, soutenu la logistique entourant la rencontre.

Le projet de recherche a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'Université de Sherbrooke. Pour les trois collectes, la participation était volontaire, confidentielle et anonyme. Pour préserver cet anonymat, certains détails des citations insérées dans le rapport ont été brouillés, les citations des personnes éloignées du marché du travail sont associées à des pseudonymes, et celles des PI au domaine d'action de leur organisme (PI-ORE pour Orientation et recherche d'emploi, population générale ou spécifique; PI-SD pour Soutien divers, selon les caractéristiques ou le territoire incluant mais ne se limitant pas à l'emploi; PI-EI pour Entreprises d'insertion).

Entretiens auprès des personnes éloignées du marché du travail

Les entretiens semi-dirigés auprès de personnes éloignées du marché du travail ont été réalisés par une professionnelle de l'équipe de recherche en face à face, dans les locaux des organismes participants, entre novembre 2019 et mars 2020³³. Une compensation financière de 20\$ était remise à chaque personne éloignée du marché du travail à l'issue de la rencontre. Un total de 32 personnes ont pu être rencontrées avant le déclenchement du premier confinement imposé par la crise sanitaire (COVID-19), le 13 mars 2020. Pour être considérées éloignées du marché du travail, les personnes devaient, au cours des trois années précédentes : a) Avoir été sans emploi pendant un an en continu et avoir bénéficié d'un soutien public du revenu; OU b) Avoir participé à une démarche au sein d'une ressource externe, d'une entreprise d'insertion ou d'un travail adapté.

Ces entretiens, d'une durée de 41 à 109 minutes, étaient complétés par un bref questionnaire de données sociodémographiques et d'un calendrier permettant de documenter les principaux événements survenus dans les différentes sphères de vie (résidence, travail, formation) et les interactions avec des acteurs du marché du travail survenus au cours des trois dernières années. Les caractéristiques de ces personnes sont présentées au Tableau 1.

³³ Au début du premier confinement déclaré en réaction à la pandémie de la COVID-19, l'équipe de recherche et la direction de la COCDMO ont décidé conjointement de mettre fin aux entretiens avec les personnes éloignées du marché du travail compte tenu des enjeux éthiques et logistiques liés au passage en mode virtuel. Les entretiens avec les PI se sont toutefois poursuivis en mode virtuel.

Sondage auprès des personnes éloignées du marché du travail

Le questionnaire du sondage a été préparé par l'équipe de recherche à la suite de l'analyse préliminaire de la première moitié des entretiens avec les personnes éloignées du marché du travail et programmé sur la plateforme Limesurvey à l'Université de Sherbrooke. La COCDMO a invité ses organismes membres à participer au recrutement de répondants en leur fournissant un code d'accès au sondage unique pour chaque organisme. À la clôture du sondage en avril 2021, un total de 257 questionnaires complétés avaient été recueillis, dont 186 provenant de personnes correspondant aux critères identifiant la population éloignée du marché du travail (voir ci-avant)³⁴. Pour stimuler la participation au recrutement, l'équipe de recherche a offert de produire un profil individualisé des principaux indicateurs recueillis pour chaque organisme ayant au moins 30 répondants pour le sondage, éloignés du marché du travail ou non. Les résultats présentés dans ce rapport ne portent toutefois que sur les 186 répondants répondant aux critères d'inclusion dans notre échantillon. Les caractéristiques des répondants au sondage sont présentées au Tableau 1.

Entretiens auprès des personnes intervenantes (PI)

Les entretiens auprès des PI ont été réalisés par une professionnelle de l'équipe de recherche de février à juillet 2020. Compte-tenu du contexte sanitaire, la plupart des entretiens se sont déroulés à distance, par téléphone ou visioconférence. Un total de 30 personnes intervenant dans 11 différents organismes membres de la COCDMO ont été rencontrées. Ces entretiens ont duré de 55 à 105 minutes.

Les titres d'emploi des PI sont divers : conseiller d'orientation, conseiller ou conseillère en emploi, conseillère clinique, conseillère en démarche d'employabilité, conseillère en développement des affaires, conseillère en développement professionnel, conseillère en employabilité, conseillère en transition et développement de carrière, coordonnatrice de services, directeur ou directrice générale, directrice d'équipe d'intervention, intervenant au service à la jeunesse, intervenante, intervenante socio-professionnelle, organisatrice communautaire, travailleur ou travailleuse communautaire. Ces PI sont majoritairement des femmes (25/30). Leur âge moyen est de 43,4 ans et s'étend de 24 à 66 ans. Ils présentent en moyenne 13,2 années d'expérience allant d'un an jusqu'à 35 ans d'expérience.

³⁴ Ces critères ont été appliqués a posteriori pour simplifier la tâche de recrutement pour les organismes participants.

Tableau 1.

Caractéristiques sociodémographiques des personnes éloignées du marché du travail ayant répondu au sondage et ayant participé aux entretiens

Variable	Catégories	Sondage	Entretiens individuels
Nombre de répondants ³⁵	186	32	
Caractéristiques démographiques			
Sexe	Homme	82 (44,1 %)	15 (46,9 %)
	Femme	102 (54,8 %)	17 (53,1 %)
	Non binaire	2 (1,1 %)	0 (0,0 %)
Âge	Moins de 30 ans	59 (31,7 %)	15 (46,9 %)
	30 à 54 ans	108 (58,1 %)	12 (37,5 %)
	55 ans et plus	19 (10,2 %)	5 (15,6 %)
Scolarité			
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire ou secondaire non complété ou Formations préparatoires au travail (CFPT, CFMS)	54/183 (29,5 %)	21 (65,6 %)
	DES ou DEP	53/183 (29,0 %)	6 (18,8 %)
	Collégial (Diplôme ou attestation)	29/183 (15,8 %)	2 (6,3 %)
	Université (Diplôme ou certificat)	47/183 (25,7 %)	3 (9,4 %)
Est aux études au moment du sondage		29/183 (15,8 %)	
Père a un diplôme d'études postsecondaires			5/23 (21,7 %)
Mère a un diplôme d'études postsecondaires			7/26 (26,9 %)
Origine			
Est né au Canada		137 (73,7 %)	30 (93,8 %)
Fait partie des Premières Nations ou Inuit		0/183 (0,0 %)	1 (3,1 %)
Est minorité visible		43/184 (23,4 %)	7 (21,9 %)
Langue maternelle	Français		29 (90,6 %)
	Anglais		1 (3,1 %)
	Autre		2 (6,3 %)
Situation familiale			
Est en couple		63/185 (34,1 %)	10 (31,3 %)
A des enfants		79 (42,5 %)	16 (50,0 %)
Limites			
Est une personne handicapée		14 (7,5 %)	1 (3,1 %)
Est une personne judiciarisée		15/184 (8,2 %)	3 (9,4 %)

³⁵ Il est à noter que certains répondants ont omis de répondre à quelques questions, ce qui entraîne la présence de données manquantes. Dans ces situations, le nombre de répondants est indiqué en dénominateur.

Annexe 2 - Classification des raisons pour accepter ou refuser un emploi

Tableau 2.

Classification des raisons pour accepter ou refuser un emploi

Dimension	Sous-dimensions
Les perspectives de carrière	Sécurité d'emploi Possibilités de carrière
L'intensité du travail	Demandes quantitatives Niveau de stress
La qualité du temps au travail	Horaire de travail atypique Aménagement de l'horaire Flexibilité *Horaire de travail fixe ou stable *Conciliation travail-famille *Non-respect des disponibilités offertes
Les compétences et l'autonomie	Autonomie Formation
L'environnement social	Comportements sociaux indésirables Soutien des gestionnaires Représentation collective *Ambiance de travail *Relation avec l'employeur *Relation avec les collègues *Proximité et le télétravail
Les revenus et avantages	Salaire et taux horaire Avantages sociaux
Les risques pour la santé physique	Exposition au bruit, à des températures extrêmes, à de la fumée, etc. Positions de travail fatigantes ou douloureuses Port de charges lourdes *Respect des consignes sanitaires
*Les conditions de réalisation de la tâche	*Contact avec la clientèle *Méthodes de production ou d'administration *Langue de travail *Éthique en place
*Les caractéristiques personnelles et interactions personne-emploi	*Adéquation avec les aspirations *Adéquation avec les limitations *Adéquation avec les valeurs

NOTE : Les dimensions et sous-dimensions en foncé correspondent aux indicateurs de la qualité de l'emploi proposés par Chen et Medhi (2009) alors que celles en clair précédées d'un astérisque ont été ajoutées en cours d'analyse.

